

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO**JUNTA DIRECTIVA****ACTA 043-2020**

Sesión ordinaria, celebrada por la Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago. **VERIFICACIÓN DE QUÓRUM:** al ser las dieciocho horas del día jueves veintisiete de agosto del año dos mil veinte, están presentes a través de la plataforma virtual webex, los Directores Luis Gerardo Gutiérrez Pimentel, quién preside, Lizandro Brenes Castillo, Vicepresidente, Ester Navarro Ureña, Secretaría, Elieth Solís Fernández, Carlos Astorga Cerdas, Rita Arce Láscarez, Raúl Navarro Calderón y Rita Arce Láscarez. **INICIO DE LA SESIÓN:** Se cuenta con el quórum reglamentario para la celebración de la sesión. Además, participan los señores: Lic. Francisco Calvo Solano, Gerente General, Lic. Juan Antonio Solano, Asesor Jurídico y Lic. Raúl Quirós Quirós, Auditor Interno

ARTÍCULO 1.- COMPROBACIÓN DEL QUÓRUM DE LA SESIÓN.

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

ARTÍCULO 2.- APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA 043-2020.

Somete la Presidencia a aprobación del Orden del Día N° 043-2020.....

Sugiere la Gerencia General que debido a que el artículo 3 lo estará presentando don Cristian Acuña, quien también estará presentando uno de los puntos de la correspondencia, que los mismos se presenten de manera seguida, pasando el artículo 6 como 4.....

No habiendo objeción alguna, **SE ACUERDA: con siete votos presentes**.....

2.a. Alterar el Orden del Día, quedando de la siguiente manera:.....

1.- COMPROBACIÓN DEL QUÓRUM DE LA SESIÓN.**2.- APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA 043-2020.****3.- INFORME VERBAL SOBRE DESLIZAMIENTO EN EL VOLCÁN IRAZÚ E IMPLICACIONES PARA JASEC.**

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO**JUNTA DIRECTIVA****4.- CORRESPONDENCIA.**

- **Solicitud de servicio en Dique Bello Amanecer.**
- **Oficio CEAL-001-2020 sobre recepción expediente caso Infocomunicaciones.**

5.- PRESENTACIÓN DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS SOBRE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL CLIENTE, PRIMER SEMESTRE 2020, Y LOS PLANES DE ACCIÓN.**6.- INFORME DE ACTUALIZACIÓN SOBRE EL PROYECTO PTAR.****7.- ASUNTOS VARIOS.****ARTÍCULO 3.- INFORME VERBAL SOBRE DESLIZAMIENTO EN EL VOLCÁN IRAZÚ E IMPLICACIONES PARA JASEC.**

Se conoce oficio OPER-449-2020 suscrito por el Ing. Cristian Acuña, Director Operaciones, con el que remite oficio OPER-DIST-MR-126-2020 suscrito por el Ing. Mario Jiménez, Jefe Departamento Mantenimiento de la Red, mediante el cual presenta informe sobre deslizamiento en el Volcán Irazú.....

Para este punto se encuentra presente don Cristian Acuña, quien por medio de diapositivas presentará dicho informe y cuyo objetivo general es comentarles a los señores directores el estado de la infraestructura instalada en el sitio del deslizamiento en la explanada del Volcán Irazú.....

A nivel de antecedente, recuerda que desde el año 2011 se descubrió en la zona Norte de la explanada del Volcán Irazú una pequeña grieta con un ancho de aproximadamente 10 cm, esta misma al pasar de los años se fue ensanchando generando que se imposibilite el acceso de los camiones y vehículos livianos a la zona, dado lo expuesto, hace unos 4 años varias radio emisoras migraron a otras torres en la explanada y la alimentación eléctrica de Canal 13 y Canal 23, cambió de ruta a nivel primario para evitar un daño en la red de

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

distribución ante un posible deslizamiento del terreno falseado.....

A nivel del estado actual, el día 26 de agosto del 2020, luego de que se diera el deslizamiento de forma definitiva, la Comisión Nacional de Emergencias, solicita dejar sin servicio a los siguientes abonados:

- Caseta Canal 15.....
- Caseta UCR.....
- Caseta canal 49.....
- Caseta Tele plus.....
- Caseta Omega.....
- Caseta Fundación.....
- Caseta Sinart.....
- Caseta Canal 23.....

Hace ver don Cristian Acuña que de acuerdo con la inspección efectuada se cuenta con infraestructura en riesgo de pérdida, para lo cual se realizaron las siguientes gestiones:....

- Se realizó una abertura a nivel primario de los servicios de las casetas indicadas en el poste #35170 y el poste # 17700 quedando expuestos 6 postes con bancos de transformadores particulares, todo lo anterior a solicitud y en coordinación con la Comisión Nacional de Emergencias.....
- El acceso a la explanada es limitado hoy en día, solo vehículos livianos pueden entrar, por lo que la recuperación de los postes que quedaron en la zona de posibles deslizamientos es imposible.....

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

Destaca que, a la vez se mantendrá el servicio de Canal 13 para instalación de equipos de monitoreo y desmantelamiento de la torre:.....



.....

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

Procede don Cristian Acuña a presentar un video realizado por el OVSICORI, en la que mediante un recorrido de la zona se puede visualizar el antes y después del deslizamiento, con el cual, comenta que es clara la situación del terreno, así como que se va delimitando las áreas que también están próximos a presentar nuevos deslizamientos. Destaca que a raíz de esta situación se estarían tomando las previsiones a nivel de la red eléctrica para alejarla y que en caso de presentarse alguna pérdida no sea de líneas energizadas.....

En lo que respecta al acercamiento con la Universidad de Costa Rica (UCR), procede a comentar las gestiones efectuadas, las cuales se resumen a continuación:.....

- A la fecha esta Dirección ha hecho intento de acercamiento sin lograr respuesta por parte de las personas acordadas a contactar.....
- Por lo que la gestión de traslado de la torre no se ha tramitado a la fecha, al estar el tema igual como en el momento de la presentación anterior a Junta Directiva.....

Consulta doña Rita Arce ¿sí se cuenta con evidencias de las gestiones efectuadas con la UCR?.....

Indica don Cristian Acuña que a nivel de correo electrónico se cuenta con las evidencias respectivas.....

Sugiere don Carlos Astorga se valore la conveniencia de remitir un oficio dirigido al rector de la UCR, en el que se detalle las gestiones que se han efectuado con el área técnica de dicho centro de enseñanza.....

Sugiere don Luis Gerardo Gutiérrez que la Gerencia General coordine con Comunicación Corporativa para que se elaboren comunicados de prensa, que si bien pueden llegarse a publicar o no, serían con el fin de que en caso de algún reclamo, se les pueda manifestar

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

que se les solicitó que iniciaran con el proceso de contratación administrativa, y que a partir de ese momento dejaron de tener contacto con JASEC, e incluso, inmediatamente después del evento según lo está externando don Cristian Acuña, el área técnica les giró correos electrónicos de lo cual se tiene evidencia, y tampoco han respondido nada.....

Considera doña Rita Arce que también se debe de documentar toda la gestión que se ha realizado, para tenerlos como antecedentes, y así tener una respuesta muy corta al momento que se vaya a presentar una situación.....

Presenta don Carlos Astorga la siguiente propuesta de acuerdo:.....

1. Dar por recibido el informe.....
2. Instruir a la Administración para que el Gerente General comunique al Rector de la UCR sobre los intentos de comunicación que han realizado los funcionarios de JASEC y que han resultado infructuosos.....
3. Solicitar al señor Dagoberto Quirós una estrategia de prensa en caso de que se requiera.
4. Instruir a la Administración para que elabore un expediente con todas las actuaciones administrativas del contacto con la Universidad de Costa Rica, que demuestre la diligencia con que JASEC ha atendido sus solicitudes.....

Comenta don Francisco Calvo que la sesión en que se le dio audiencia por parte de esta Junta Directiva a los personeros de la UCR, fue la N° 020-2020 con fecha del 04 de junio anterior, cuyo acuerdo fue tomar nota de la presentación y trasladar el tema a la Administración para que asigne a un responsable y converse con los encargados de la UCR, para lo cual, recuerda que no hubo ningún compromiso formal, o un acuerdo específico.....

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

Recuerda don Cristian Acuña que todo el trámite requerido para lo que quisiera la UCR estaba por ser gestionado principalmente por ellos en primera instancia, con la presentación de una serie de documentos y que JASEC los había solicitado meses atrás, y a la fecha están en la misma situación.....

Recuerda don Luis Gerardo Gutiérrez que en esa oportunidad él les instó a que iniciaran el proceso de contratación administrativa y ellos respondieron que no tenían que hacerlo, porque podían hacer la compra directa del servicio.....

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

3.a. Dar por recibido el oficio OPER-449-2020 suscrito por el Ing. Cristian Acuña, Director Operaciones, mediante el cual remite oficio OPER-DIST-MR-126-2020 suscrito por el Ing. Mario Jiménez, Jefe Departamento Mantenimiento de la Red, mediante el cual presenta informe sobre deslizamiento en el Volcán Irazú.....

3.b. Instruir a la Administración para que el Gerente General comunique al Rector de la Universidad de Costa Rica sobre los intentos de comunicación que han realizado los funcionarios de JASEC y que han resultado infructuosos.....

3.c. Solicitar al Lic. Dagoberto Quirós, Profesional Comunicación Corporativa una estrategia de prensa en caso de que se requiera, en torno a las gestiones solicitadas por la Universidad de Costa Rica con respecta a las torres ubicadas en el Volcán Irazú.....

3.d. Instruir a la Administración para que elabore un expediente con todas las actuaciones administrativas del contacto con la Universidad de Costa Rica, que demuestre la diligencia con que JASEC ha atendido sus solicitudes.....

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO**JUNTA DIRECTIVA****ARTÍCULO 4.- CORRESPONDENCIA.**

- **Solicitud de servicio en Dique Bello Amanecer.**
- **Oficio CEAL-001-2020 sobre recepción expediente caso Infocomunicaciones.**

4.a. Solicitud de servicio en Dique Bello Amanecer.

Se conoce oficio GG-765-2020 suscrito por el Lic. Francisco Calvo, Gerente General con el cual remite oficio OPER-448-2020 suscrito por el Ing. Cristian Acuña, Director Operaciones, mediante el cual presenta respuesta en atención a solicitud de los vecinos de la Asociación Bello Amanecer.....

Dicen los oficios:



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

GERENCIA GENERAL

Cartago, 26 de agosto del 20

GG-765-2020

Señores
Miembros de Junta Directiva
JASEC
Presente

Estimados señores (as):

A través del oficio de fecha 19 de agosto del 2020, suscrito por el Sr. José Picado Porras y la Sra. Magally Rubio Caballero ambos de la Asociación Desarrollo Vecinos Bello Amanecer, dirigido al Lic. Luis Gerardo Gutierrez Pimentel como Presidente de la Junta Directiva de JASEC, y a mi persona, en el cual se solicita entre otras cosas: "... *permitanos pagar un transformador si es del caso a una de las empresas autorizadas por ustedes...*".

En virtud de lo anterior, esta Gerencia eleva para su consideración el oficio OPER-448-2020, suscrito por el Ing. Cristian Acuña Brenes, Director de Operaciones, mismo que contiene el borrador de respuesta a la Asociación Desarrollo Vecinos Bello Amanecer

Atentamente,

LUIS FRANCISCO CALVO SOLANO
(FIRMA)
Lic. Luis Francisco Calvo Solano

GERENTE GENERAL

FCS/jac
Cc. Consecutivo.

CARTAGO TEL: 2550-6900 ext. 7103 francisco.calvo@jasec.go.cr gerencia@jasec.go.crSGE JASEC
R: 13/06/11 V. 01SF43 Formato de Carta
Página 1 de 1

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA


DIRECCIÓN DE OPERACIONES

OPER-448-2020

Cartago, 25 de Agosto del 2020

ASUNTO: Solicitud de pago de Transformador Vecinos Asociación Bello Amanecer

Señor
Lic. Francisco Calvo Solano
 Gerente General
 JASEC

Estimado señor:

En atención al oficio en referencia en el cual lo vecinos de Bello Amanecer solicitan, entre otras cosas, "... **permitamos pagar un transformador si es del caso a una de las empresas autorizadas por ustedes...**", me permito presentar a esta Gerencia un borrador de respuesta que deberá ser dirigida a los vecinos con los aspectos que esta Dirección considera de importancia.

Señoras
Asociación de Vecinos de Bello Amanecer
 Presente

En atención al oficio recibido el pasado 19 de agosto del 2020, en el cual solicitan "... **pagar un transformador si es del caso a una de las empresas autorizadas por ustedes, en fin, tengan algo de sensibilidad a nuestra situación en época de crisis,** me permito indicar:

- Que mediante el decreto No. 22834, del 3 de febrero del 94, el Presidente de la República y los Ministros de Obras Públicas y Transportes y el de Vivienda y Asentamientos Humanos, publicaron un decreto ejecutivo MOPT-MIVAH-CNE-22834, que prohíbe la construcción de viviendas en las márgenes del Río Reventado, en las zonas de reserva adyacentes al cauce del dicho río.
- Que la Ley No. 3459 del 1964, que autorizó el Poder Ejecutivo para declarar reserva nacional los terrenos que estimare necesarios dentro de una zona de un 1 km. de ancho a cada margen del Río Reventado y desde su nacimiento hasta el puente que comunica hoy en día las poblaciones de Tejar con Tobozi, en el cantón del Guarpo, provincia de Cartago, de modo tal, que en ningún caso podrán hacer uso del suelo, levantar construcciones o movilizarse asentamientos humanos en tales áreas sin la autorización expresa de las Instituciones pertinentes.
- Frente a esta situación la Municipalidad de Cartago, mediante acuerdo del consejo, del año 94, ordena a JASEC la observancia de estas disposiciones ante lo cual la empresa se ve inhibida para otorgar nuevos servicios de medidor en estas áreas.

 SGE JASEC
 R:30/08/17 V. 04

 6F43 Formato de carta
 Página 1 de 4


DIRECCIÓN DE OPERACIONES

- La edificación para la cual se ha solicitado el nuevo servicio no guarde las distancias mínimas de seguridad entre las redes eléctricas y edificaciones, establecidas en la norma técnica "Supervisión de la Instalación y equipamiento de acometidas eléctricas" (AR-NT-SUINAC).
- La edificación para la cual se ha solicitado el servicio se encuentre en una zona geográfica declarada de alto riesgo por las autoridades competentes.
- En edificaciones que estén construidas debajo de líneas de media o alta tensión.
- Fuera de su área de concesión.
- Cuando la persona que solicita el servicio no sea el dueño registral de la edificación para la cual lo solicita, salvo que cuente con autorización escrita del propietario o demuestre el trámite de gestión posesional.
- Cuando el servicio se solicite en la zona marítima terrestre, zona de protección de fronteras nacionales, áreas protegidas y parques nacionales, que no cuenten con la autorización legal respectiva.
- Cuando se requiera pasar la acometida de la empresa eléctrica, por propiedad de terceros. A menos que se presenten los documentos del permiso necesario.
- Cuando existan impedimentos legales.
- Cuando el solicitante tenga deudas pendientes con la empresa distribuidora correspondientes a suministro de electricidad.
- Cuando el inmueble donde se instalará el servicio eléctrico no corresponda a la clasificación tarifa especificada en el contrato de servicio eléctrico.

Este artículo fue modificado mediante resolución RJD-208-2015, de las 15:20 horas del 21 de septiembre de 2015, publicada en el Alcance N° 74 a la Gaceta N° 188 del 28/09/2015."

El artículo indicado imposibilita poder habilitar nuevos servicios como los basados en los numerales C-F-I-J-L para zonas en las condiciones actuales como el Dique.

En este sentido la Normativa Técnica regulatoria imposibilita a JASEC y todas las empresas Distribuidoras la prestación de servicio cuando no se cumpla con lo indicado en el artículo anterior.

 SGE JASEC
 R:30/08/17 V. 04

 6F43 Formato de carta
 Página 3 de 4


DIRECCIÓN DE OPERACIONES

- Que JASEC y las Municipalidades han recibido gran cantidad de solicitudes de servicios nuevos que han tenido que ser rechazados en virtud de acatamiento del decreto N° 22834.
- Que JASEC es una empresa regulada por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, por lo debe cumplir a cabalidad los lineamientos técnicos, comerciales y legales que se establezcan para la regulación de los negocios de distribución y comercialización de energía.
- Mediante resolución RJD-072-2015 publicada en el Alcance digital N° 31, a la Gaceta N° 85 del 5/5/2014, y modificaciones, Resolución RJD-208-2015, de las 15:20 horas del 21 de septiembre de 2015, publicada en el Alcance N° 74 a la Gaceta N° 188 del 28/09/2015 y Resolución RJD-030-2016 de las 15:50 horas del 18 de febrero de 2016, publicada en el Alcance N° 25 a la Gaceta N° 37 del 23 de febrero de 2016, e emite la normativa técnica "Supervisión de la comercialización del suministro eléctrico en baja y media tensión" (AR-NT-SUCOM), se establecen una serie de lineamientos de acatamiento obligatorio para JASEC y todas las empresas eléctricas del sector. Dentro de esta norma se establecieron restricciones para la prestación de servicio eléctrico como lo indica el artículo 32 que indica:

"Artículo 32. Impedimentos para brindar un nuevo servicio eléctrico"

Serán elementos que impidan a la empresa brindar un nuevo servicio eléctrico los siguientes:

- Cuando la acometida de la edificación o mueble, no cumple con los requisitos mínimos de seguridad y protección establecidos en la norma técnica "Supervisión de la Instalación y equipamiento de acometidas eléctricas" (AR-NT-SUINAC).
- Cuando la base del medidor no haya sido suplida por la empresa eléctrica y ésta no cumpla con los requisitos de calidad y confiabilidad establecidos en la norma técnica "Supervisión de la Instalación y equipamiento de acometidas eléctricas" (AR-NT-SUINAC).
- Cuando el servicio se solicite instalar en terrenos o edificaciones ocupadas en precario y a la empresa se le haya notificado oficialmente por autoridad competente la prohibición de brindar servicios eléctricos en esos terrenos o edificaciones.
- No exista red de distribución o no se tenga capacidad eléctrica en la red. En caso de que se pueda subsanar el problema con una extensión de línea o adecuación de la red, la empresa cobrará el costo de realizarla al interesado.

 SGE JASEC
 R:30/08/17 V. 04

 6F43 Formato de carta
 Página 2 de 4


DIRECCIÓN DE OPERACIONES

- Se debe indicar que ya la misma ARESEP en resolución 1071-DPU-2008, del 30 de abril de 2008 manifestó la imposibilidad de brindar los servicios eléctricos en la zona en razón de la declaratoria de zona protegida según Decreto Ejecutivo 22834. Indica en su oficio que dada esta prohibición no es posible, para ARESEP, autorizar ningún servicio nuevo.
- La Junta Directiva mediante acuerdo JD- 050-2018 acordó con cuatro votos presentes: "...S.c. Instruir a la administración para que proceda de conformidad con la normativa vigente en cuanto a la atención de las nuevas solicitudes de servicios a toda la zona servida, tomando en consideración las regulaciones de la ARESEP, las resoluciones de la Sala Constitucional, las restricciones para la instalación de infraestructura propia, independientemente del lugar donde se requiera el servicio, las cuales impidan o imposibiliten el desarrollo de las obras, sin que implique negar injustificadamente el servicio a ninguna persona..."
- Que producto de recurso de amparo interpuesto por los vecinos del Dique Bello Amanecer ante la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia y que consta en el expediente 20-011437-0007-CO en el mes de Junio del 2020, la cual lo declara sin lugar por los mismos elementos antes detallados.

Así las cosas, lamentablemente se confirma la imposibilidad de la Institución para brindar el permiso para que se compren el transformador por cuenta de los vecinos ya que, esto implicaría ampliaciones o modificaciones a la red eléctrica y que, los argumentos desartados en el articulado arriba indicado, no autorizan a JASEC desarrollar ningún tipo de obras en una zona declarada como zona de reserva nacional.

Sin más por el momento, se suscribe.

Firmado digitalmente por
CRISTIAN ACUÑA BRENES (FIRMA)
 Fecha: 2020.08.26
 15:38:21 -06'00'
Ing. Cristian Acuña Brenes, MAIE
 Director Dirección de Operaciones
 JASEC

 SGE JASEC
 R:30/08/17 V. 04

 6F43 Formato de carta
 Página 4 de 4

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

Expresa el Ing. Acuña que el caso es presentado hace unos días y remitido por los vecinos del Dique Bello Amanecer, siendo así como se llama la zona, es un caso similar al presentado hace unos días que tenía un recurso de amparo, al final la Sala Constitucional lo había declarado sin lugar y por ende sin efecto, destacando que los vecinos expresan con claridad que, al no cumplir con los requisitos establecidos por la ley N° 3459 referente en la que declara la zona en mención como área protegida, así como los lineamientos de la Junta Directiva y la normativa de ARESEP, en la que se desprende que si no cumple con los puntos requeridos no se puede dar el suministro, en este caso de igual manera solicitan el servicio eléctrico, pero en esta ocasión comunican que si tienen que poner el equipo y la infraestructura ellos la suplen para poder obtener la conexión.....

Expresa don Cristian Acuña que, al analizar este caso se debe tener claro que la infraestructura es decir, postes, redes, o el mismo equipo de transformación o de medición sea que lo supla el abonado, un tercero o JASEC, la normativa no hace excepción en ninguno de estos casos sea uno u otro, por lo que, sí se podría hacer, no obstante, la prohibición es muy clara en esta zona por sus condiciones, por cuanto no permite instalación de nuevos servicios ni de nuevas alimentaciones eléctricas, y va muy apegado a la decisión que tomó la Junta Directiva en su momento.....

Hace ver qué ante esta situación, se tendría un alto riesgo de que en algún momento se peguen nuevos ilícitos y un incremento en la energía consumida y no facturada, hasta se estaría atados en poner nuevas mediciones. Expresa don Cristian Acuña que, dentro de la respuesta que se menciona en el oficio OPER-448-2020 se confirma nuevamente la imposibilidad de la institución para brindar el permiso y nuevos servicios, ya que esto

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

implicaría ampliaciones o modificaciones a la red eléctrica, y los argumentos detallados anteriormente especifican que JASEC no puede brindar algún tipo de obra en la zona declarada como reserva nacional.....

En conclusión, la normativa no deja ningún portillo abierto y simplemente las puertas están cerradas y no se puede aceptar ninguna de estas soluciones.....

Expresa don Francisco Calvo, sobre la aclaración de remitir la nota ante la Junta Directiva, ya que los miembros de la asociación dirigen la nota a la Gerencia y a don Luis Gerardo Gutiérrez, en su condición de Presidente de éste Órgano Colegiado, por lo que el objetivo es dar consenso en la respuesta por parte de la Junta Directiva como de la Administración, ya sea que, acuerde que la Gerencia General responda en esos términos, o que a través de la Presidencia se brinde respuesta, por cuanto las dos opciones son viables, para ello, se brinda borrador de respuesta.....

Expresa don Luis Gerardo Gutiérrez que lo manifestando por don Francisco Calvo está correcto, considerando que ésta Junta Directiva, por normativa jurídica por la normativa establecida por la ARESEP y por el fallo de la Sala Constitucional, no les podría brindar el servicio eléctrico aunque lo hayan construido terceras personas, ya que no se sabe en cuáles condiciones se realizaría la conexión y recomienda que sea don Juan Antonio Solano quien redacte dicho documento de respuesta y la Administración remita la misma.....

Expresa don Francisco Calvo que está de acuerdo con lo expresa por don Luis Gerardo Gutiérrez y que se adicionará lo mencionado.....

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

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

4.a.1. Tomar nota del oficio GG-765-2020 suscrito por el Lic. Francisco Calvo, Gerente General con el cual remite oficio OPER-448-2020 suscrito por el Ing. Cristian Acuña, Director Operaciones, mediante el cual presenta respuesta en atención a solicitud de los vecinos de la Asociación Bello Amanecer.....

4.a.2 Acoger la recomendación de comunicación de la Gerencia General agregando los motivos legales que impide a JASEC la realización de las obras solicitadas por los vecinos del Dique Bello Amanecer.....

4.a.3. Solicitar a la Gerencia General comunique la respuesta sobre la solicitud planteadas por los vecinos del Dique Bello Amanecer.....

4.b Oficio CEAL-001-2020 sobre recepción expediente caso Infocomunicaciones.

Se conoce oficio CEAL-001-2020 suscrito por los directores doña Rita Arce y don Carlos Astorga, miembros del Comité de Seguimiento de Estudios de Auditoría y Asuntos Legales, sobre recepción del expediente del caso Infocomunicaciones.....

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

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

Dice el oficio:

Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago
Comité de Seguimiento de Estudios de Auditoría y Asuntos Legales

CEAL-001-2020

Cartago, a las diecinueve horas del veinticinco de agosto de dos mil veinte.

Señores:
Junta Directiva

Considerando:

1. En sesión de Junta Directiva N°040, celebrada el 13 de agosto de 2020, como punto sexto de la agenda "Correspondencia", se conoció Oficio N°GG-718-2020 sobre "remisión de recursos de apelación procedimiento administrativo caso activos Infocomunicaciones".
2. En dicha sesión, la Junta Directiva acordó trasladar al Comité de Seguimiento de Estudios de Auditoría y Asuntos Legales, el estudio de los Recursos de Apelación planteados, y plantear una recomendación respecto de los mismos.
3. En sesión N°008-2020, punto 5 de la agenda se conoció de la recepción del Oficio N°GG-718-2020, indicando lo siguiente:
"Recepción de Oficio N°GG-718-2020: Audiencia a la Asesoría Legal sobre Recursos de Apelación N°73-2020, 73-2020 y 74-2020."

De conformidad con Acuerdo de la Junta Directiva, tomado en sesión número 40 del 13 de agosto de 2020, se da recepción al Oficio N°GG-718-2020, y consecuentemente de los Recursos de Apelación contra las resoluciones RG-072-2020, 073-2020 y 074-2020, planteados por los señores Fernando Brenes Hernández, Marco Mora Ramírez, y Leonardo Calderón Monge, respectivamente.

Se acuerda incorporar dichos recursos al cronograma de actividades del Comité y conocerlos a la mayor brevedad posible.

Se recibió en audiencia al Licenciado Jorge López Murillo, asesor legal designado por la Asesoría Jurídica para la atención de este caso, quien brindó criterio legal tras un estudio del expediente. El Comité le planteó consultas jurídicas específicas, cuyas respuestas serán atendidas próximamente en una sesión extraordinaria. Esta sesión será convocada por la Presidencia del Comité próximamente.

Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago
Comité de Seguimiento de Estudios de Auditoría y Asuntos Legales

Por tanto

Se solicita dar por recibido, el presente acuerdo del comité y consignar este acuerdo dentro del expediente del proceso administrativo en estudio, a fin de que quede constancia de la actuación de este Comité.

RITA MARIA ARCE
LASCAREZ (FIRMA)
Firmado digitalmente por RITA MARIA ARCE LASCAREZ (FIRMA)
Fecha: 2020.08.25 17:05:34 -0500Rita Arce Láscaez
PresidenteCARLOS EDUARDO
ASTORGA CERDAS (FIRMA)
Firmado digitalmente por CARLOS EDUARDO ASTORGA ASTORGA CERDAS (FIRMA)
Fecha: 2020.08.25 17:05:34 -0500Carlos Astorga Cerdas
Secretario

Expresa don Carlos Astorga que, en la sesión del 13 de agosto, se presentó un recurso de apelación contra un Órgano Director por unas averías de un equipo del Departamento de Infocomunicaciones, en la que se hizo la investigación, y se llegó a una resolución sancionadora, así mismo, los 3 funcionarios involucrados, interpusieron un recurso de revocatoria, el cual se acogió parcialmente y en relación a lo que no fue acogido se elevó a la Junta Directiva en su función de Superior Jerárquico, el cual acordó trasladar el expediente a la Comisión de Seguimiento de Auditoría y Asuntos legales con el fin de replantear una recomendación.....

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

Expresa don Carlos Astorga que el pasado martes hubo sesión de dicho comité y comunica que se dio por recibido el expediente y además, se indica que el presente oficio surge con el fin de un tema de seguridad jurídica dentro del expediente, para ello, se tuvo una audiencia con el Lic. Jorge López, Profesional de la Asesoría Legal, quien planteó una recomendación; por cuanto analizando el expediente se encontraron varios puntos que se ahondaron, de ahí que se le solicitó que profundizara el mismo. Por ello, se estaría convocando a una sesión extraordinaria para conocer y decidir lo correspondiente, mientras esto sucede se enviará a esta Junta Directiva la recomendación de acuerdo.....

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

4.b.1. Tomar nota del oficio CEAL-001-2020 suscrito por los directores doña Rita Arce y don Carlos Astorga, miembros del Comité de Seguimiento de Estudios de Auditoría y Asuntos Legales, sobre recepción expediente caso Infocomunicaciones.....

ARTÍCULO 5.- PRESENTACIÓN DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS SOBRE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL CLIENTE, PRIMER SEMESTRE 2020, Y LOS PLANES DE ACCIÓN.

Se conoce oficio GG-763-2020 por el Lic. Francisco Calvo, Gerente General, con el cual remite oficio JD-CS-024-2020 suscrito por la Licda. Rocío Céspedes, Contralora de Servicios, en la que presenta los resultados de la encuesta de percepción del servicio atención de averías correspondiente al I semestre 2020.....

Además, se conoce oficio OPER-427-2020 suscrito por la Licda. Rocío Brenes, Jefe Área Operación Comercial y el Ing. Cristian Acuña, Director de Operaciones, con el cual brindan informe en atención a las recomendaciones brindadas por la Contraloría de Servicios en su informe de percepción.....

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

Para este punto se encuentra presente doña Rocío Céspedes, doña Rocío Brenes y don Cristian Acuña, quienes por medio de diapositivas presentarán dichos informes.....

Realiza don Francisco Calvo una introducción al tema, con el cual comunica que doña Rocío Céspedes, presentará los resultados de la encuesta de percepción de la normativa que rige a las contralorías de servicios, las cuales deben realizarse una vez cada semestre y en este caso se aplicó al servicio de atención de averías. A la vez, por parte de la Administración Activa se presentará el plan de acción y algunas consideraciones ya que los resultados de la encuesta, también incluye recomendaciones, por cuanto el objetivo es sacar provecho del trabajo realizado.....

Inicia la presentación doña Rocío Céspedes explicando la justificación del informe, en la cual según establece que conforme a la Ley No. 9158 Ley Reguladora de las Contralorías de Servicios en su artículo 14, inciso 13), una de las funciones de las Contralorías de Servicios es:.....

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

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

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

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

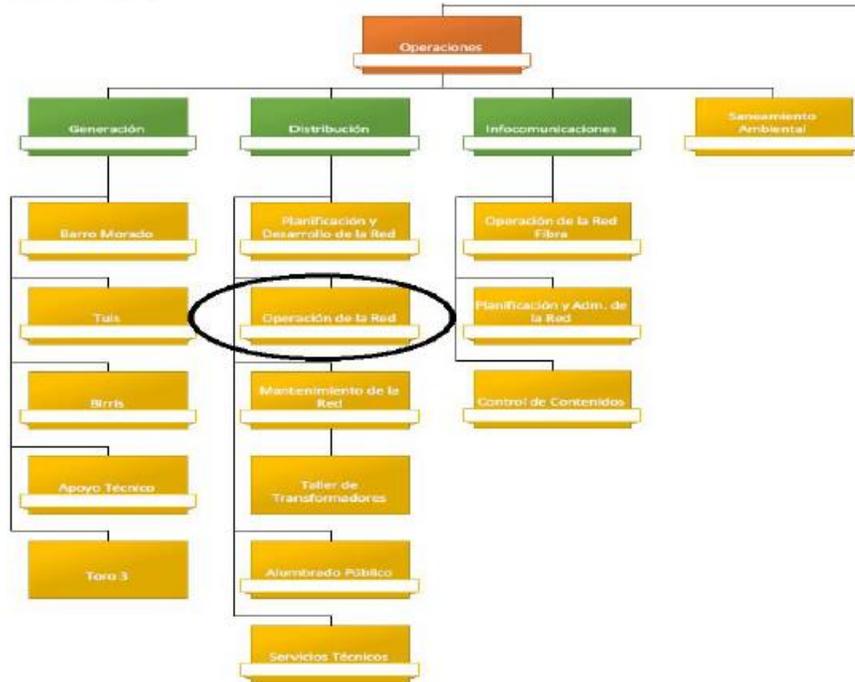
En cuanto a la definición del Servicio a evaluar, se toma en cuenta un ciclo lógico de seguimiento, así como la incidencia de casos asociados al servicio, se consideró oportuno realizar para el primer semestre 2020 la aplicación de un instrumento para conocer la percepción de los clientes con respecto al servicio que se ofrece en la atención de averías.

La última vez que se realizó una encuesta a este servicio fue durante el segundo semestre del 2016, por lo que, se consideró que el ciclo lógico de seguimiento y la incidencia de casos se hace oportuno aplicar en este semestre al servicio de atención de averías.....

Destaca doña Rocío Céspedes que esta Unidad pertenece al Departamento Operación de la Red, el cual está adscrito al Área de Distribución, que a su vez pertenece al negocio de Energía de JASEC. Dicho departamento es responsable de velar por la operación oportuna y eficiente de la red de distribución que garanticen la continuidad y calidad de servicio eléctrico a los abonados que sirve la Institución.....

A la vez, hace ver que la jefatura del departamento está a cargo de la Ing. María del Milagro Villalta Romero, quien se encarga además de la planificación, coordinación, control y supervisión de las actividades relacionadas con la gestión del departamento, entre ellas están: la calidad en la continuidad del suministro eléctrico en la etapa de distribución del negocio eléctrico tanto en baja como en media tensión, en relación con la duración y frecuencia de las interrupciones, control estadístico de la atención de averías y perturbaciones, mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de protección instalados en la red, entre otras.....

Presenta por medio de la siguiente imagen la ubicación del Departamento de la Red, dentro del organigrama institucional.....

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA
2.2 ORGANIGRAMA


Explica doña Rocío Céspedes que a nivel de la metodología utilizada para la realización de una encuesta de percepción en JASEC, la Contraloría de Servicios ha establecido una serie de tareas, las cuales se distribuyen a lo largo del semestre en el que se desarrolla la encuesta. Una primera parte contempla actividades tales como: definición del servicio a evaluar, información a los responsables, establecimiento de la herramienta, definición de la muestra, entre otros.....

En el siguiente trimestre se realizan las acciones de ejecución o aplicación de instrumentos sea de manera personal y/o vía telefónica, la tabulación de la información y se inicia la elaboración del informe de resultados, el cual según su complejidad y fecha estimada de conclusión puede trascender la remisión del informe en el siguiente trimestre.....

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

Hace ver para este ejercicio, que el instrumento utilizado fue elaborado por el Departamento Contraloría de Servicios, tomando como referencia los reportes realizados por los clientes, el criterio experto tanto del departamento como del área técnica y el hecho de que estamos iniciando la revisión cíclica de encuestas a efecto de comparar algunas variables con encuestas realizadas en años anteriores a los mismos departamentos.....

Igualmente se solicitó el criterio sobre la propuesta de la encuesta a la Ing. María del Milagro Villalta, Jefe del Departamento y a la MBA. Rocío Brenes quien funge como Jefatura del Área Operación Comercial, con el objetivo de que el instrumento permitiera recopilar información que les sea de utilidad, tanto en conocer la percepción como de que los resultados orienten acciones de mejora.....

Aclaremos que la Sra. Brenes, tiene a su cargo el Centro de Gestión, unidad encargada de receptor el mayor número de reportes de averías vía telefónica. Asimismo, administra el despacho, seguimiento y verificación de la atención de estas y su cierre una vez atendidas.....

Es por ello, que cuando se tuvo revisada y avalada la herramienta, se copió digitalmente, pues para este caso sería aplicada por el personal de la Contraloría de Servicios vía telefónica; esto a efecto de cubrir la muestra, considerando el plazo de ejecución dado y combinarla con el resto de responsabilidades y funciones propias del departamento.....

Para una mejor comprensión, se aporta un flujo de macro-actividades, de las diferentes etapas que conforman la aplicación de la encuesta.....

Continúa explicando doña Rocío Céspedes que en lo que respecta a la ficha técnica, como se mencionó supra, la aplicación de la encuesta la realizó el personal de la Contraloría de

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

Servicios vía telefónica a efecto de cubrir el total de la muestra. Esta labor se desarrolló a lo largo de 5 semanas en diversos horarios, en procura de ubicar al mayor número de entrevistados incluidos en la muestra.....

En lo que respecta a la base de datos se obtuvo de un reporte generado por la encargada del Centro de Gestión, medio donde se concentra la información de los reportes de averías realizados por los clientes, dicho reporte abarca de octubre 2019 a enero del 2020.....

Sobre el particular, se consideró este período tomando en cuenta lo siguiente:.....

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

Sobre este caso, se desprende que de la base de datos se obtuvo una población total de 1117 clientes que realizaron el reporte al Centro de Gestión en los meses octubre, noviembre, diciembre del 2019 y enero del 2020, obteniéndose la muestra promedio para aplicar.....

Es así que, utilizando una herramienta facilitada a través de internet para el cálculo de muestra, se obtuvo como número de muestra 167 registros, con un margen de error del 7% y un nivel de confianza de 95%.....

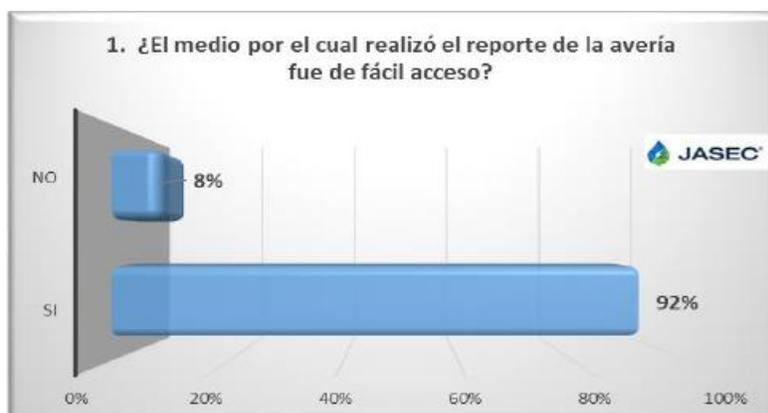
.....
.....
.....
.....

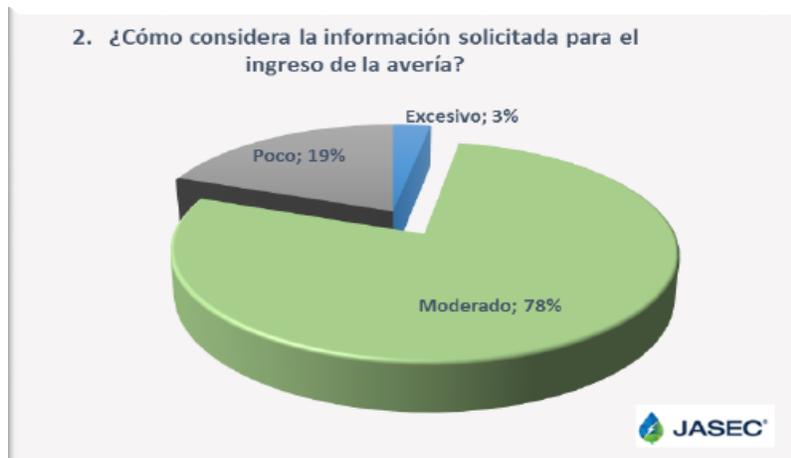
JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

A nivel de resumen se presenta la siguiente tabla que muestra el detalle de la ficha técnica:..

VARIABLE	DETALLE
POBLACION	1117 REPORTES
PERÍODO DE LA BASE	De octubre 2019 a enero 2020
ÁREA GEOGRÁFICA	Zona Servida (reportes atendidos de Averías)
POBLACION PROMEDIO	1117 reportes
TAMAÑO DE LA MUESTRA	167 encuestas
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	Encuesta telefónica
MODELO DE PUNTAJE O VALORACION	ESCALA LIKERT (las categorías de respuesta, permiten capturar la intensidad de la percepción del encuestado hacia la afirmación propuesta)
FECHAS DE RECOLECCION	Del 21/4/2020 AL 21/05/2020
ENCUESTAS EFECTIVAMENTE APLICADAS	140
ENCUESTAS NO APLICADAS	27
MODELO DE MUESTRA	NO HAY REPOSICIÓN

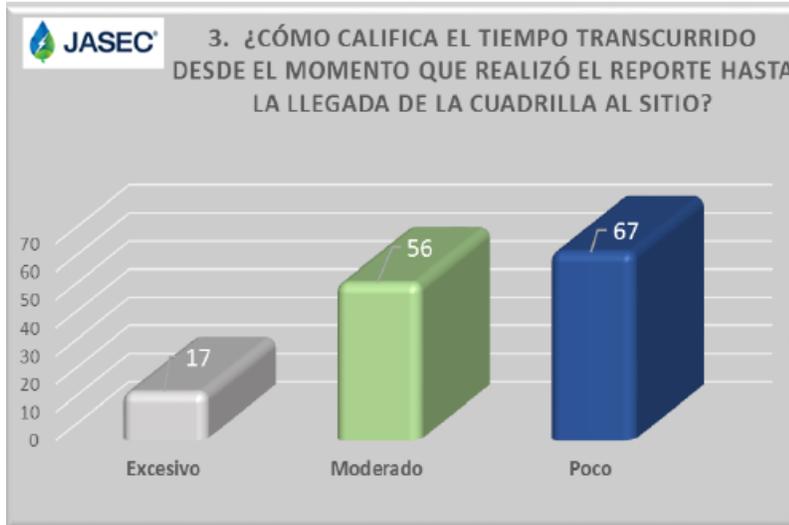
Destaca que, dentro de los atributos evaluados en la encuesta y sus respectivas respuestas, se desprende la siguiente información:.....



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA


Con respecto a esta segunda pregunta, se logra identificar claramente que 109 de las personas encuestadas (78%), calificaron de moderada la información que se requiere para el reporte de la avería, el 19% opina que poco y solo el 3% lo considera excesivo al considerar que el abonado regularmente no maneja ciertos datos como número de abonado, número de poste o número de medidor.....

Importante señalar que, al solicitar ampliar su respuesta, quienes estuvieron anuentes a contestar consideraron que los datos solicitados son básicos para una mejor atención y ubicación para el personal que va atender el reporte de avería.....

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA


JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

Resalta que un resultado muy positivo se obtuvo al consultar si la gestión o trámite satisfizo las expectativas del entrevistado en calidad, resultado y eficiencia pues un 94%, manifestó sentirse satisfecho con el resultado de su reporte, contrario a un 6% que manifestó su desagrado.....

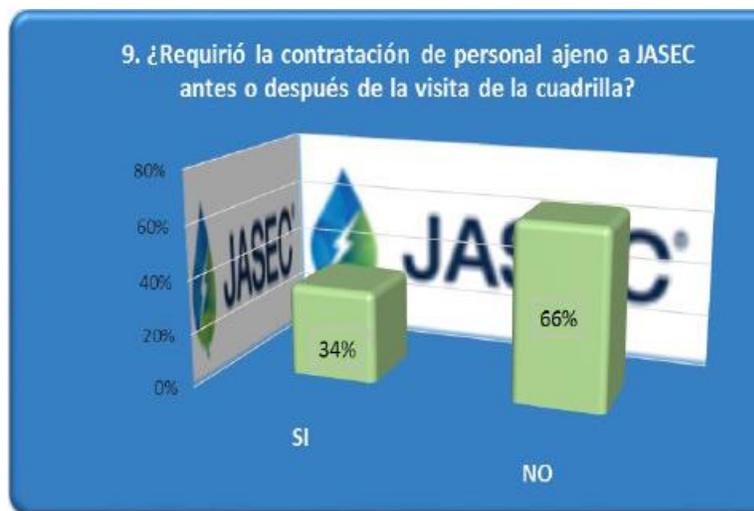
La satisfacción por la atención recibida, es por sí mismo un aspecto ineludible que debe ser el norte de la gestión de servicio, indistintamente del trámite que realice un abonado o usuario, dado que, a pesar de no contar con competencia en el área, siempre se debe de trabajar por satisfacer y sobrepasar las expectativas de los clientes.....

En cuanto al atributo General se tomó como referencia los reportes correspondientes a las averías individuales.....



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

En este caso un 68% (95) de las personas encuestadas manifestaron que NO tuvieron que realizar un nuevo reporte, la avería fue atendida y reparada en una única visita, en tanto el restante 32% (45) de los encuestados que respondieron SI, señalaron que tuvieron que volver a llamar para una nueva visita de la cuadrilla.....



En lo que respecta a la pregunta 9, un 66% de los encuestados manifestó que NO requirió de la contratación de personal ajeno a JASEC, mientras que el 34% restante SI tuvo que contratar los servicios de un electricista para que atendiera las reparaciones sugeridas por los técnicos de averías.....

Se consultó a los encuestados, su percepción sobre el hecho de que JASEC ofreciera realizar las reparaciones de los eventos que así se identifique, a efecto de que sea un aporte para que el área técnica basada en su criterio y conocimiento en la materia, valore a futuro la conveniencia de asumir ese servicio y se analice el impacto económico que representaría tanto para el cliente como para la empresa.....

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA


En esta variable podemos observar que las opiniones de las personas encuestadas están divididas, es decir el 49% manifestaron no estar de acuerdo que este tipo de reparaciones sean asumidas por la institución. Por otra parte, el 51% opinaron que SI están de acuerdo.



Así mismo, en cuanto al atributo de retroalimentación se indica que el propósito de las consultas formuladas a través de los 2 ítems incluidos para este atributo, es en primer lugar que los usuarios nos brinden una calificación sobre la percepción respecto al servicio que recibió y la segunda que nos den su comentario respecto a aspectos de mejora.....

En el primer ítem, la escala propuesta fue de 1 a 10, siendo 1 la calificación más baja y 10 el puntaje más alto.....

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

CALIFICACION	PORCENTUAL	NOMINAL
10	35,00%	49
9	35,71%	50
8	20,00%	28
7	4,29%	6
6	2,14%	3
5	2,86%	4
4	0,00%	0
3	0,00%	0
2	0,00%	0
1	0,00%	0
Total	100,00%	140

Ante la consulta realizada, 99 de las personas encuestadas es decir 70.71%, otorgaron un puntaje entre 9 y 10. Por su parte, 28 personas de las encuestadas (20.00%) otorgó un 8, es decir que superior al puntaje de 8 calificaron satisfactoriamente el servicio en un 90.71% y finalmente 13 de las personas encuestadas es decir el 9.29 % calificó entre 5 y 7 al servicio recibido en la atención de averías, no hubo puntajes menores a 5.....

Promediados los 140 datos de calificaciones otorgadas se obtiene un promedio de 8.87% como calificación del servicio brindado en la Atención de Averías, puntaje muy satisfactorio, pero con amplia oportunidad de mejorar a la luz de la percepción del usuario.....

.....

.....

.....

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

13. Tiene alguna sugerencia para mejorar el servicio de Atención de Averías?.....



Continúa doña Rocío Céspedes presentando el análisis comparativo entre los resultados de la encuesta de percepción realizados al Departamento de Atención de Averías del II semestre 2016 y I semestre 2020, se desprende que durante el segundo semestre de 2016, se realizó un ejercicio similar para conocer la percepción de los usuarios del servicio de Atención de Averías, el cual consultó algunas variables que fueron igualmente consultados en el ejercicio realizado este primer semestre 2020; todo ello con el objetivo principal de realizar comparaciones entre ambos resultados e identificar variaciones en los ítems consultados.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

Es así que se retoman 6 de los ítems que se consideran significativos y los cuales se analizan comparativamente a continuación:.....

A. ¿Cómo califica el tiempo transcurrido desde el momento que realizó el reporte hasta la llegada de la cuadrilla al sitio?

¿Cómo considera el tiempo que tardó la cuadrilla en realizar la reparación de la avería reportada?


JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

C. ¿Considera que el trámite que solicitó, satisfizo sus necesidades en calidad y eficiencia?



D. ¿Cómo considera en general el servicio de atención de averías?



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

E. ¿Tuvo que realizar un nuevo reporte o se le solucionó el problema en una única visita?



F. ¿Calificación de 1 a 10 que otorgaría al servicio de atención de averías, siendo 1 el más bajo y 10 la calificación más alta?

Al comparar los resultados entre ambas encuestas, encontramos que para el 2016 la calificación otorgada por las encuestas efectivamente aplicadas, el servicio obtuvo una calificación promedio de 8,43% y en la encuesta actual se 8,87%; identificándose una leve pero positiva mejoría que valdrá la pena revisar de cara a aquellas consultas que quizás no obtuvieron las percepciones esperadas y que podrían generar oportunidades de mejora de cara al cliente final del servicio.....

Procede doña Rocío Céspedes a presentar las conclusiones, las cuales se encuentran dentro del Informe de Resultados de la Encuesta de Percepción Realizada al Departamento Atención de Averías CS-EP-01-2020.....

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

1. La atención a los reportes de averías, es un servicio implícito dentro de la prestación de servicios y su oportuna y correcta atención va proporcionalmente asociada a la percepción del cliente, dado que ante la significativa dependencia hoy en día del suministro continuo de la electricidad para atender las diversas actividades de índole residencial, comercial, industrial y otros requiere una pronta y eficiente atención de los reportes que en la materia deban atenderse.....
2. El Centro de Gestión es el medio de contacto en donde se reciben prácticamente todos los reportes por averías. No obstante, a pesar de que esta herramienta fue modernizada en el año 2018, los clientes consideran que el acceso y menús son extensos y complicados....
3. Por temas de control y registro de incidencias, es necesario tener una base que recopile la información más relevante respecto a las averías reportadas, por lo que el cliente debe estar informado que para el registro de una avería se requiere información básica como nombre del abonado, # de medidor y otros datos de relevancia y es en esta materia en donde debemos enfocar esfuerzos de información permanente, de manera tal que el cliente no tenga oportunidad de alegar desconocimiento de los requisitos básicos de toda gestión.
4. Es evidente que los tiempos de respuesta han mejorado con respecto a la última encuesta aplicada en el año 2016, siendo que el 88% de los encuestados consideraron que los tiempos de respuesta son satisfactorios. No obstante, se hace necesario informar a la ciudadanía los plazos de atención establecidos, pues por factores de peso tales como horario, condiciones climáticas, afectación individual o colectiva o disponibilidad de cuadrillas, es posible que una avería se atienda en horas de la mañana, situación que en

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

muchas ocasiones suele generar malestar. Igualmente, que existen parámetros de atención que generan eventualidad en la prioridad del caso a atender.....

5. Existe una excelente percepción respecto al trato recibido del personal que se presenta a atender la avería dado que un 96% lo consideró entre excelente y bueno, pero que reta a mantenerlo y mejorarlo.....

6. El 94% de los encuestados concordaron en que la solución a su reporte satisfizo en calidad y eficiencia sus expectativas y requerimientos.....

7. Los reportes de averías versan sobre diversos orígenes y en algunos casos es posible normalizar la falta de energía eléctrica; no obstante, existen factores que pueden generar un mayor tiempo de atención y normalización del servicio; entre ellos mejoras en las condiciones del medidor que son resorte del cliente. Este último genera que el cliente deba hacer más de un reporte y pueda según sea el caso tener un servicio directo o estar ausente de este hasta que realice los trabajos técnicos señalados en la visita.....

8. La opinión respecto a la probabilidad de que para agilizar la normalización de un servicio luego de la presencia de una avería pudiera ser atendido y cobrado por JASEC; tuvo opiniones divididas. En lo que respecta a quienes señalaron que no, corresponde mayormente al temor del costo de trabajo respecto a terceros.

9. La percepción general respecto a la atención de averías, señala que un 95% de los encuestados lo califica como excelente o bueno, respecto al 5% que lo calificó de regular o malo.

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

10. Respecto al puntaje o calificación solicitada dentro del rango de 1 a 10, se concluye que hubo una leve mejoraría con oportunidad de ser una meta para mejores calificaciones futuras.

Es por lo expuesto, que presenta las siguientes recomendaciones:.....

1. Realizar un análisis integral sobre toda la trazabilidad del servicio prestado por la Unidad de Averías, tomando en consideración aspectos importantes tales como: tiempo de respuesta ante una avería, análisis de la avería cuando esta sea reincidente, requisitos para efectuar el trámite con el propósito de reparar el origen de esta.....

2. Revisar la dinámica (protocolo) de todo el proceso de atención de reportes de averías desde la recepción al cierre del reporte, a efecto de identificar de manera integral aquellos puntos de mejora que pudieran afectar la percepción de los usuarios y que, si bien no afectó la calificación, no refleja una mejora sustancial respecto a la evaluación del 2016.....

3. Realizar un análisis costo-beneficio sobre el rol nocturno para atención de averías, analizando la viabilidad de eliminar la cuadrilla nocturna (10:00 p.m. a 6:00 a.m.) de atención de averías reforzando con 2 al iniciar las 6:00 a.m.....

4. Revisar la dinámica automática de la plataforma de la central, en procura de identificar opciones más amigables y compatibles con las expectativas de los clientes que hacen uso de ellas.....

5. Aunque las opiniones fueron divididas, se recomienda realizar un estudio más exhaustivo respecto a la viabilidad de que JASEC brinde el servicio de reparación de averías, agilizando la normalización del servicio de aquellos clientes afectados.....

.....

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

Brindando para ello, la siguiente propuesta de acuerdo:.....

- Dar por recibido y aprobado el Informe de Resultados de la Encuesta de Percepción del I semestre 2020, realizado al servicio de Atención de Averías. (CS-E-01-2020)...
- Instruir a la Administración para que revise los resultados y tome las acciones pertinentes para valorar aquellos aspectos propensos a mejora en la prestación del servicio de atención de averías.....

Externa don Raúl Navarro su agradecimiento a las cuadrillas, en la que puede visualizar un grupo de 22 funcionarios, liderados por una mejor, aspecto importante a resaltar, además, solicita que se le amplíe el alcance de la recomendación 4.....

Externa doña Rocío7 Céspedes que, dicha recomendación está fundamentada en las respuestas brindadas por los clientes, por cuanto si bien en este caso es con respecto a la atención de las averías, a nivel general se desprende que los clientes presentan inconvenientes para acceder a las diferentes plataformas de la central telefónica, se aprovecha para realizar la respectiva observación, con el fin de que se valore alguna programación para mejorar el uso a los usuarios externos de la misma.....

Externa don Francisco Calvo que, para esta ocasión, al igual que en otras oportunidades, se presenta por parte de la Administración el plan de acción del análisis de los resultados del informe de la Contraloría de Servicios, misma que será brindada por doña Rocío Brenes y don Cristian Acuña.....

Inicia don Cristian Acuña que los estudios que genera la Contraloría de Servicios son valiosos, donde, si bien hacen referencia a la percepción de los clientes, los mismos no dejan de tener una realidad y buscarles una solución.....

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

A la vez, hace ver que detrás de estos resultados hay un esfuerzo de muchas partes involucradas, para lo cual se brinda el seguimiento periódico respectivo.....

Procede a explicar la atención a las respectivas recomendaciones, mismas que se detallan a continuación:.....

1. Realizar un análisis integral sobre toda la trazabilidad del servicio prestado por la Unidad de Averías, tomando en consideración aspectos importantes tales como: tiempo de respuesta ante una avería, análisis de la avería cuando esta sea reincidente, requisitos con el propósito de reparar el origen de la situación.....

Si analizamos esos datos, encontramos que para el 2016 un 89% consideró el tiempo de reparación o corrección de poco o moderado: Para este 2020 asciende a un 98%, es decir una mejoría del 11%, entre ambas evaluaciones y reduciéndose en un 9% la opción de quienes lo consideraron excesivo.....

No se puede perder de vista que, al tratarse de una percepción, está de por medio el conocimiento del encuestado en la materia, pues es común que, al desconocer un tema, pueden emitir una opinión sin sustento; pero en cuanto a este ítem es sumamente satisfactoria la mejora que refleja esta nueva consulta.....

Ante la consulta concerniente a la satisfacción en calidad y eficiencia, se evidencia una mejoría entre la encuesta del 2016 y la actual, al pasar de un 92% a un 94% la percepción en ese tema y por ende una disminución del 2% de quienes opinaron que el servicio no satisfizo las necesidades de calidad y eficiencia a criterio del entrevistado.....

En referencia a la consulta respecto a si se requirió realizar un nuevo reporte dado que el problema no se solucionó en una única visita, se tiene que para el 2016 un 36% señaló que

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

sí fue necesario un nuevo reporte. No obstante, para este 2020 pasó al 32% con una mejoría del 4%, siendo un porcentaje al que hay que tomarle atención dentro de los resultados de esta encuesta, pues deberíamos solucionar con una sola visita la avería o situación que originó el registro del reporte por averías realizada por el cliente o usuario.....

Al comparar los resultados entre ambas encuestas, encontramos que para el 2016 la calificación otorgada por las encuestas efectivamente aplicadas, el servicio obtuvo una calificación promedio de 8,43% y en la encuesta actual se 8,87%; identificándose una leve pero positiva mejoría que valdrá la pena revisar de cara a aquellas consultas que quizás no obtuvieron las percepciones esperadas y que podrían generar oportunidades de mejora de cara al cliente final del servicio.....

2. Revisar la dinámica (protocolo) de todo el proceso de atención de reportes de averías desde la recepción al cierre del reporte, a efecto de identificar de manera integral aquellos puntos de mejora que pudieran afectar la percepción los usuarios y qué si bien no afectó la calificación, no refleja una mejora sustancial respecto a la evaluación del 2016.....

Es importante indicar que el protocolo y procedimiento de atención de averías está estrictamente asociado a la captura de toda la información necesaria para tipificar las averías de acuerdo con los niveles establecidos por la ARESEP de ahí todo el proceso obedece no sólo a la necesidad de brindar un buen servicio al cliente y lograr su satisfacción.....

El estudio realizado muestra una mejora en relación con el 2016 y unos porcentajes de satisfacción altos que dan fe de que las cosas se están haciendo bien, en el caso de averías

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

es muy difícil lograr el 100% de satisfacción pues todo depende del momento del reporte, sí hay sectores o circuitos fuera, si hay suficiente personal disponible para atender, la hora del reporte, el clima, distancia a recorrer para atender las averías, todos elementos que son tomados en cuenta por los despachadores dado que hay prioridades de atención asociadas a los mismos indicadores de ARESEP.....

Como parte de las reuniones bimensuales de Despacho de averías y de las recomendaciones de la auditoría se han realizado ajustes en el proceso que permiten mejorar el control interno no obstante en las revisiones realizadas se ha evidenciado que los tiempos de atención no es posible reducirlos más, a no ser que se cuente con más personal de campo.....

Consideramos que los resultados de toda la encuesta evidencian que el cliente está satisfecho no solo con la atención a nivel del reporte sino también en la gestión general, siempre hay puntos de mejora, pero en todo lo que servicio al cliente es imposible lograr un 100% de satisfacción, más aún que cuando de un servicio público tan esencial se trata, los clientes quieren que se atienda su gestión en forma inmediata.....

3. Realizar un análisis costo-beneficio sobre el rol nocturno para atención de averías, analizando la viabilidad de eliminar la cuadrilla nocturna (10:00 p.m. a 6:00 a.m.) de atención de averías reforzando con 2 al iniciar las 6:00 a.m.....

No se encuentra relación de este tema con lo tratado en el estudio en análisis, ya que en ninguno de los resultados obtenidos se determina que la cuadrilla de la noche tenga algún incumplimiento o problema, aun así, se comenta que la Dirección de Operaciones se encuentra ya realizando un análisis de este tema que será remitido en el momento que se

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

finalice.....

4. Revisar la dinámica automática de la plataforma de la central, en procura de identificar opciones más amigables y compatibles con las expectativas de los clientes que hacen uso de ellas.....

El menú de acceso al Centro de Gestión a través de la Central lo programa Soporte Técnico de TI según la lógica que la misma permite, se revisarán con ellos las observaciones hechas por los clientes con respecto al menú de acceso.....

5. Aunque las opiniones fueron divididas, se recomienda realizar un estudio más exhaustivo respecto a la viabilidad de que JASEC brinde el servicio de reparación de averías, agilizando la normalización del servicio de aquellos clientes afectados.....

Este tema ya ha sido valorado por la Dirección de Operaciones en diferentes momentos con la Gerencia General, de estos análisis queda claro que se tiene en el mismo una oportunidad de venta de servicios no regulados, pero al mismo tiempo está claro que se deberá realizar de forma paralela a lo ya disponible en la institución la adquisición de equipos, materiales, herramientas y otros que la institución en este momento no puede realizar, ya que no se tiene recursos no regulados disponibles para realizar las compras necesarias. Es por esta razón que en su momento se acordó con la Gerencia General generar a futuro un proyecto que pase por la corriente del I+D que defina y enmarque de manera clara cómo se debe desarrollar este, tema que a la fecha está pendiente de desarrollar.....

Externa don Cristian Acuña que a nivel general los resultados de la encuesta satisfacen la gestión que se ha realizado a la fecha en tema de averías, generando un aliciente de que

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

se están haciendo bien las cosas.....

Explica doña Rocío Brenes que en referencia al punto 3, a la dinámica con la Gestión de llamadas, es un sistema que las recibe y las envía a los diferentes puntos en que el cliente quiere llegar, siendo uno de estos al Centro de Gestión, pero no es el único. Destaca que todo lo relacionado con la atención de llamadas se trabaja en conjunto con Tecnologías de Información, por cuanto es el administrador de todos los sistemas relacionados con las comunicaciones de JASEC.....

Hace ver que el menú establecido está en función de las necesidades de las empresas y de donde se creó que el cliente quiere llegar. En el caso del Centro de Gestión, destaca que no trabaja con teléfonos, sino que, a través de computadoras, y por ende está automatizado.....

A la vez, procede a explicar el procedimiento que se realiza con la atención de averías, para determinar si es una o no, entre una serie de aspectos a valorar.....

En cuanto al acceso al call center, destaca que cuando se presenta una avería, el mismo colapsa por la cantidad de llamadas que recibe y que ningún sistema puede soportar, por ende, es que se han ideado mecanismos para cuando se dan averías generales por sectores o circuitos.....

Destaca que, si bien doña Rocío Céspedes está haciendo la encuesta para la parte de electricidad, sin embargo, se reciben todos los reportes de averías tanto de electricidad e Infocomunicaciones, así como las llamadas que se gestionan en el centro de gestión y que se detallan en el informe de labores trimestrales.....

.....

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

Continúa doña Rocío Brenes explicando las acciones que se han tomado para que los clientes puedan reportar una avería, dentro de las cuales se encuentran las redes sociales, página web, whatsapp, siendo este uno de los medios más utilizados para que los abonados realicen consultas respectivas, entre otros.....

En cuanto al tema del menú del centro de llamadas, se estará coordinando con Tecnologías de Información, para proceder de conformidad,

Consulta son Luis Gerardo Gutiérrez ¿en qué puesto está el reporte de averías, dentro del menú del centro de llamadas?.....

Hace ver doña Rocío Brenes que en primera instancia solicita en caso de que conozca la extensión, la marque, y sería en la tercera opción.....

Expresa doña Rocío Brenes que en ampliación a lo que menciona don Cristian Acuña es importante indicarles que a través de don Hugo Murillo, se ha impartido a todo el personal técnico y administrativo que atiende clientes, una charla y se repite cada 3 meses solo que con enfoques diferentes sobre la política de atención al cliente de JASEC, precisamente porque es una cosa que hay que estar trabajando, actualmente se iniciará con todas las cuadrillas nuevas que acaba de contratar la parte de Infocomunicaciones, que va a tener contacto con el cliente, porque el personal tiene que entender que también en la calle, son la cara de JASEC desde la forma en cómo se visten, cómo se comportan, hasta la forma en la que tratan al cliente, en esto se ha hecho un gran esfuerzo, de ahí que se ha seguido toda la trazabilidad de la atención al cliente para lograr sensibilizarlos en este tipo de aspectos.....

Agradecen los señores directores por la presentación realizada.....

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

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

5.a. Tomar nota del oficio GG-763-2020 por el Lic. Francisco Calvo, Gerente General, con el cual remite oficio JD-CS-024-2020 suscrito por la Licda. Rocío Céspedes, Contralora de Servicios, en la que presenta los resultados de la encuesta de percepción del servicio atención de averías correspondiente al I semestre 2020. Así como del oficio OPER-427-2020 suscrito por la Licda. Rocío Brenes, Jefe Área Operación Comercial y el Ing. Cristian Acuña, Director de Operaciones, con el cual brindan informe en atención a las recomendaciones brindadas por la Contraloría de Servicios en su informe de percepción.....

5.b. Instruir a la Administración para que revise los planes de acción y tome las medidas pertinentes para mejorar la prestación del servicio de atención de averías, así como la presentación de un cronograma de actividades.....

ARTÍCULO 6.- INFORME DE ACTUALIZACIÓN SOBRE EL PROYECTO PTAR.

Solicita don Luis Gerardo Gutiérrez que para la presentación y discusión de este tema en la próxima sesión se suministre toda la documentación relacionada con el tema, para lo cual comenta los antecedentes del proyecto.....

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

6.a. Trasladar la presentación y discusión de este tema para la próxima sesión.

ARTÍCULO 7.- ASUNTOS VARIOS.

7.a. Externa doña Rita Arce que, el documento que se remitió por parte de la Comisión de Seguimiento Estudios de Auditoría y Asuntos Legales, contiene siglas para el número de oficio, por lo cual consulta si debe llevar adelante un JD de Junta Directiva o si está bien

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

como se envió, esto para no incurrir en un error y evitar nulidad.....

Manifiesta don Luis Gerardo Gutiérrez que es un asunto de nomenclatura, por lo que solicita a don Francisco Calvo que le realice la consulta a doña Karen Brenes quien es la encargada del Departamento de Archivo.....

Indica don Francisco Calvo que efectivamente doña Karen Brenes es la encargada del Departamento de Archivo y colabora con la nomenclatura de los expedientes, por lo que se realizará la consulta antes planteada.....

7.b. Presenta don Lizandro Brenes con una petición formal a la Presidencia y a los miembros de la Junta Directiva para poder formar parte de la Comisión de Desarrollo Institucional.....

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

7.b.1. Designar al director Lizandro Brenes Castillo, para que forme parte del Comité de Desarrollo Institucional.....

7.c Consulta don Lizandro Brenes sobre el estado del acuerdo para realizar un estudio sobre la cantidad y el costo en general de la atinencia de los vehículos y el uso de los celulares institucionales, ya que no existen gastos de representación.....

Externa don Francisco Calvo, que en el caso del estudio de la flotilla se le solicitó a doña Patricia Mata, por lo que se confirmará el avance y para cuándo estará listo, en caso de los celulares se coordinó con una de las muchachas de apoyo de Gerencia General directamente, ese en particular se había planificado hacer el estudio costo - beneficio antes de la pandemia, por lo que ahora con el teletrabajo se pueden presentar varios cambios por

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

las diferentes herramientas, entre ellas el jabber, por lo que se debe revisar si lo analizado está vigente, en resumen ambos estudios fueron solicitados pero sí queda pendiente la fecha y se solicita atrasar un poco el informe de los celulares.....

7.d. Solicita don Carlos Astorga se realice un listado con el respectivo detalle de integración de los diferentes comités que están conformados los diferentes miembros de esta Junta Directiva.....

SE LEVANTA LA SESIÓN A LAS 21:01 HORAS

**MSC. LUIS GERARDO GUTIÉRREZ PIMENTEL.
PRESIDENTE**

**MSC. ESTER NAVARRO UREÑA.
SECRETARIA**

VOTOS DISIDENTES

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

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

La Auditoría Interna en cumplimiento a la Ley General de Control Interno N° 8292 artículo N° 22, inciso e), Capítulo IV, hace constar que aquí termina el acta número 043-2020 que incluye 44 folios.

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