



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

LA AUDITORIA INTERNA, DE LA JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO, EN CUMPLIMIENTO CON LO ESTIPULADO EN EL ARTÍCULO 22, INCISO e) DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO, N° 8292.

HACE CONSTAR

QUE AQUÍ INICIA EL TOMO N° 365, DEL LIBRO DE ACTAS QUE LLEVARÁ, DE FORMA DIGITAL, LA JUNTA DIRECTIVA DE LA JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO, EL CUAL SE ENCUENTRA INSCRITO EN EL ASIENTO N° 007 DEL CONTROL GENERAL DE LIBROS LEGALES QUE AL EFECTO LLEVA ESTA AUDITORÍA.

EL MISMO CONSTA DE 241 FOLIOS DIGITALES PARA LA TRANSCRIPCIÓN CORRESPONDIENTE, Y QUE DEBEN ESTAR EN PERFECTO ESTADO DE CONSERVACION.

DADO EN CARTAGO, A LOS 31 DIAS DEL MES DE MARZO DEL 2023.

MARIA CELINA
MADRIGAL
LIZANO (FIRMA)

Firmado digitalmente
por MARIA CELINA
MADRIGAL LIZANO
(FIRMA)
Fecha: 2023.03.31
11:43:23 -06'00'

**MAFF. MARÍA CELINA MADRIGAL LIZANO
AUDITORA INTERNA**

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO**JUNTA DIRECTIVA****ACTA 080-2021**

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

ARTÍCULO 1.- VERIFICACIÓN DEL QUÓRUM.

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

ARTÍCULO 2.- APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.

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

2.a. Aprobar el Orden del Día presentado y propuesto por la Presidencia correspondiente a la sesión N° 080-2021.....

.....
.....

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO**JUNTA DIRECTIVA****ARTÍCULO 3.- SEXTO TALLER DE ACTUALIZACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO
2022-2026: CREANDO INICIATIVAS ESTRATÉGICAS**

Se conocen los siguientes documentos: 1- Oficio N°1298-2021, suscrito por el Lic. Francisco Calvo Solano, Gerente General, por medio del cual eleva para conocimiento de la Junta Directiva documentos relativos al Sexto Taller: Creando Iniciativas Estratégicas; 2- Presentación del Sexto Taller: Creando Iniciativas Estratégicas.

Para este punto se encuentran presentes el Lic. José Manuel Arce Láscarez, Jefe Departamento Planificación Institucional, y la Licda. Jennifer Solano Abarca, Profesional Planificación, quienes mediante diapositivas presentarán dicho taller. De igual forma, se cuenta con la participación del Lic. Gustavo Redondo Brenes, Jefe Área Servicios Financieros, Ing. Rodolfo Sanabria Hernández, Director Comercial y el Ing. Cristian Acuña Brenes, Director de Operaciones, para atención de dudas.....

Inicia don José Arce indicando que la semana anterior dieron inicio las capacitaciones con los diferentes equipos, con el fin de que ellos pudiesen a elaborar las iniciativas estratégicas. Además, resalta que en este punto se está acogiendo la recomendación del señor Gutiérrez Pimentel, respecto a una participación activa dentro del cronograma de los funcionarios. Así mismo agradece los comentarios que puedan aportar cada uno de los miembros de la Junta Directiva, para poder ajustar esta etapa a lo que se ha plasmado en el plan estratégico.

Procede doña Jennifer Solano a mostrar un video alusivo al tema que abarca esta etapa de construir iniciativas estratégicas, el cual se asocia a JASEC en el sentido de crecer día a día, motivando a cada uno de sus colaboradores a pesar de las circunstancias que surjan

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

en el camino, tratando de enfrentar cada uno de los obstáculos en equipo. Resalta que aunado a eso se considera la siguiente frase:

- No existe una manera fácil. No importa cuán talentoso seas, tu talento te va a fallar si no lo desarrollas. Si no estudias, si no trabajas duro, si no te dedicas a ser mejor cada día.

Continua la señora Solano Abarca indicando que, al momento del desarrollo de las iniciativas estratégicas, se realizó un análisis a lo externo, donde se logró contar con el apoyo de la señora Shirley Zúñiga Villalobos, funcionaria de la ESPH y el señor Enrique Madrigal Gómez, funcionario de Coope Santos RL, para lo cual se valoraron algunos aspectos, mismos que se desprenden a continuación

- En el caso de Coopesantos, tenían 48 objetivos estratégicos, 210 iniciativas estratégicas y 350 acciones operativas, al día de hoy cuentan con 9 Objetivos estratégicos, 20 Iniciativas, 27 indicadores y 110 Acciones operativas o tareas.
- Ambos coinciden en que la estrategia debe marcar un cambio.
- Se han determinado carencias entre la visión y misión con respecto a los hechos reales, existe mucho romanticismo.
- Esos datos se vuelven inmanejables, no se pueden controlar y se vuelve muy operativo.
- Para el tema Operativo se tiene el POA.
- Realizan una revisión anual del plan estratégico y se presenta en el mes de agosto – setiembre al consejo de administración.
- Siempre se hacen ajustes al plan estratégico.

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

- Es revisado en primera instancia por el equipo gerencial de alto nivel, compuesto por el gerente general, subgerente, directores de negocio y el jefe de planificación.
- Luego de esa revisión a detalle por cada responsable y un análisis FODA, se le presenta la propuesta al consejo de administración para su aprobación.
- Para el seguimiento del plan estratégico, cada director de negocio prepara un informe ejecutivo mensual del estado y avance del plan estratégico, lo envía a los miembros del equipo gerencial de alto nivel, y en la sesión se toman acuerdo para dar soluciones a las posibles desviaciones y generar el impacto que se quiere.
- Los responsables de dar el seguimiento y de informar a planificación sobre el avance del plan estratégico es este equipo gerencial de alto nivel, esto por ser operativo.
 - Director de energía.
 - Director de Infocomunicaciones.
 - Director comercial.
 - Director de acción Social.
 - Director Financiero.
 - Director de TH.
 - Director de TIC.

Hace ver que, con respecto a los objetivos estratégicos, una vez claramente definidos deben generar acciones que involucren al personal y que faciliten relacionar sus tareas del día a día con el logro de la visión a largo plazo.

Por cada objetivo estratégico se debe diseñar al menos una iniciativa que promueva su cumplimiento, de tal forma que se tenga un portafolio de iniciativas en todas las áreas del

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

negocio que permitan cerrar las brechas entre la situación actual y la visión propuesta.

Agrega doña Jennifer Solano que las iniciativas estratégicas, son aquellos planes de actividades inmediatas que ponen en movimiento la estrategia y ayudan a que todo el engranaje de una organización esté encaminado hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Así, las iniciativas estratégicas definirán de qué manera la labor de cada miembro de la organización impactará en el cumplimiento de las metas propuestas.

Las iniciativas estratégicas deben:

1. Estar alineadas con los objetivos estratégicos.
2. Tener una meta o logro cuantificado.
3. Tener un responsable.
4. Tener un plazo para realizarse.

Resalta que las propuestas de iniciativas estratégicas deben contemplar responsables, fechas mensuales de cumplimiento, indicadores y que estas sean realmente estratégicas y no operativas.

Las iniciativas estratégicas son un elemento fundamental para el desarrollo de la estrategia. Teniendo esto en cuenta es necesario, según lo dicta la metodología Balanced Scorecard, que estas iniciativas estén alineadas con los objetivos estratégicos de la organización.

Aclara la señora Solano Abarca que, en ese sentido, aquellas iniciativas que no contribuyan al logro de los objetivos no deberían ser incluidas en la planeación estratégica.

La medición de estas iniciativas será fundamental para el análisis del desempeño de la estrategia, por esto las iniciativas deben contar con indicadores específicos de seguimiento.

En cuanto a la cuestionante de ¿cómo definir una iniciativa estratégica?, esta se puede

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

realizar en tres partes:

1. Una visión desafiante o "intención estratégica"
2. Obtención de beneficios significativos para los grupos de interés "estratégicos".
3. Transformación de la organización.

Externa que el equipo que formula la planeación estratégica puede trabajar por separado cada parte y posteriormente se combinan para formar una sola afirmación.

En cuanto a los componentes de una iniciativa estratégica, se desprenden los siguientes: ..

- Al menos un objetivo estratégico.
- Un alcance definido.
- Un tiempo de ejecución.
- Un presupuesto.
- Un responsable asignado.

De igual forma se consideran los siguientes aspectos:

Estrategia: Si los objetivos estratégicos definen hacia dónde se dirige, **las iniciativas determinan cómo se va a llegar allí.**

- La estrategia busca incrementar el valor..
- Las iniciativas estratégicas, se enfocan en el cambio.
- **Una iniciativa estratégica debe agregar un nuevo proceso o modificar un proceso existente.** Sin embargo, una vez que un proceso se ha estabilizado, se operacionaliza y se puede dejar de seguir.

Operación: La operación representa las tareas cotidianas, el torbellino de tareas que la organización debe realizar para mantenerse en funcionamiento.

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

- La operación preserva el valor.
- Las iniciativas operativas tienden a ser procesos continuos que permanecen estáticos.

Comenta doña Jennifer Solano que, en cuanto al tema del alcance, el concepto de eliminar una iniciativa de un Cuadro de Mando Integral es importante porque resalta otra característica clave de las iniciativas estratégicas efectivas, es decir el alcance.

El alcance involucra muchos aspectos de la iniciativa, por ejemplo, los productos y resultados claramente definidos, pero también implica definir el plazo de entrega.

Cada iniciativa estratégica creada debe incluir fechas claras de inicio y finalización. .

Externa que la duración de una iniciativa estratégica puede variar desde un par de meses hasta un par de años. Si la duración es inferior a un par de meses, entonces es poco probable que el alcance sea estratégico. Si el proyecto dura más de un par de años, vale la pena preguntarse si una iniciativa se puede dividir de manera más efectiva en dos o tres.

De igual forma resalta que se debe de tener presente ¿Que NO son las iniciativas estratégicas?, dicha respuesta se resume a continuación:

- Las iniciativas estratégicas **NO son lo mismo que los objetivos estratégicos**. Las iniciativas estratégicas son el vehículo para lograr un objetivo estratégico: "cerrar una brecha de desempeño" Las iniciativas estratégicas son herramientas para convertir la visión en resultados.
- Las iniciativas estratégicas **NO son estudios o análisis**. Aunque es útil encontrar patrones en los datos, esto sólo es información. Esto NO es la estrategia, ni cumple con la definición de una iniciativa estratégica.

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

- Las iniciativas estratégicas (por lo general) **NO son proyectos estratégicos de un solo proceso**. Una iniciativa estratégica es comúnmente un programa que activa competencias entre procesos y áreas. Una iniciativa estratégica está dirigida a crear nuevos mercados, productos, mejoras en la productividad y similares. Por supuesto, los proyectos estratégicos de TIC, RR.HH., Producción podrían denominarse iniciativas; Sin embargo, solo debería designarlas como iniciativas estratégicas si, de alguna manera, apoyan la estrategia y el negocio como un todo.

Indica doña Jennifer Solano que existe una forma de cómo seleccionar las iniciativas estratégicas, las cuales son de suma importancia dentro de la planeación estratégica, donde es necesario que todas ellas tengan un sentido.

Es decir, que todas estén en función del cumplimiento de alguno de los objetivos de la organización, de lo contrario, serán actividades planeadas y ejecutadas sin ningún enfoque. Bajo esta perspectiva, para seleccionar las iniciativas estratégicas, será necesario tener en mente todo el mapa estratégico de su organización. **Habrà que tener en cuenta las posibilidades de ejecución de éstas en términos de tiempos, presupuesto y recursos humanos.**

La priorización de iniciativas estratégicas tendrá que ver entonces, con la selección de aquellas iniciativas que mejor se acomoden hacia el cumplimiento de los objetivos.

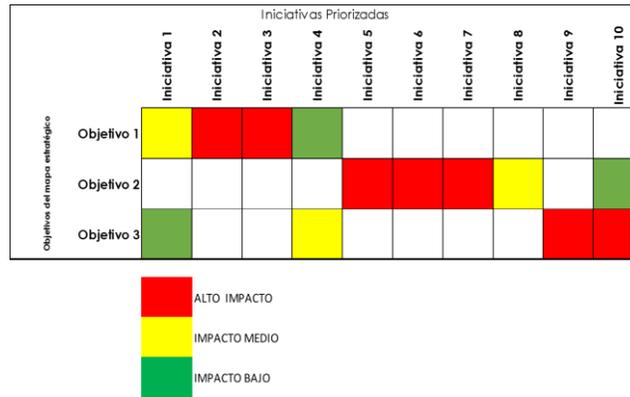
Aquellas iniciativas que menor o nulo impacto tengan para el cumplimiento de las metas deberán ser descartadas.

Resalta que los objetivos estratégicos están alineados con cada una de las perspectivas propuestas por la metodología Balanced Scorecard (Financiera, Cliente, Procesos internos

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

y Capacidad Organizacional), al mismo tiempo existen iniciativas estratégicas que responden a cada uno de estos objetivos.

Dentro de la siguiente imagen se ilustra la forma en cómo se debe aplicar dicho proceso:..



Además, da a conocer los factores clave que se deben considerar en la definición de las iniciativas estratégicas, los mismos se desprenden a continuación:

- Asegurar.
- Mantener.
- Optimizar.
- Innovar.

Finaliza la señora Solano Abarca presentando la siguiente propuesta de acuerdo:

- Dar por recibido y conocer el procedimiento para el planteamiento de iniciativas estratégicas 2022-2026.
- Continuar con las etapas establecidas en el cronograma vigente.

Interviene don José Arce para indicar que en este punto desea que los señores directores brinden sus ideas o bien las iniciativas que consideren necesarias, de acuerdo a todos los

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

procesos que ya se han llevado a cabo, junto con la matriz que se mostrara, la cual se ha estado utilizando con los equipos para la elaboración de las iniciativas estratégicas.

Procede la señora Solano Abarca a mostrar y explicar brevemente el detalle de dicha matriz:

Matriz para iniciativas estratégicas asociadas a objetivos estratégicos 2022-2028									
N°	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INICIATIVA ESTRATÉGICA	GESTOR (ES)	APOYO (De quien se requiere apoyo)	OBSERVACIONES (Cómo y porque apoya al Objetivo Estratégico)	AÑO IMPLEMENTACIÓN (2022-2028)	RECURSOS		
							HUMANO	FINANCIERO	OTRO (Especifique)
1	1. Fortalecer las finanzas de la Empresa y asegurar su liquidez y sostenibilidad.	Desarrollar y ejecutar un programa de sensibilización y capacitación al personal sobre la filosofía de servicio al cliente con el fin de crear una cultura de servicio en toda la organización.	Talento Humano	Jefes de área y departamento	Esta iniciativa apoya el primer objetivo estratégico dado que para fortalecer las finanzas y asegurar la liquidez y sostenibilidad se requiere del compromiso de los trabajadores para ofrecer un servicio al cliente de calidad basado en la excelencia tanto a nivel interno como externo	2025-2026	x	x	
2									
3									
4									
5									

Consulta don Lizandro Brenes ¿Cuál sería la diferencia entre una idea estratégica que se deriva de los objetivos estratégicos, y un proyecto? Esto considerando la ejecución y el organigrama de JASEC, pensando en que se está tratando de impulsar una unidad de gestión de proyectos.

Externa el señor Arce Láscarez que cuando se define una iniciativa esta se plantea con respecto a algo que no se tiene, es decir es algo nuevo para poder mejorar, y una vez implementada se convierte en parte operativa, a raíz de eso no existe diferencia alguna entre una iniciativa y un proyecto.

Comenta el señor Brenes Castillo que debe valorarse el caso que se desee cerrar una brecha y cumplir con un objetivo estratégico se deba hacer algo más sencillo que un proyecto, es decir hacer ciertas implementaciones o acciones puntuales. Ya que según comprende las iniciativas estratégicas pueden derivar el proyecto, pero también pueden derivar en otros asuntos que no necesariamente son proyectos y que sirven para lograr el objetivo estratégico. A razón de eso en lo personal considera que lo que hace falta de todo

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

lo expuesto lo cual está muy bien, es el punto de cierre para tener un ciclo específico según corresponda, considerando de donde se deriva y su dimensión.

Externa don Carlos Astorga que considera que lo expuesto es bueno, ya que se está en el punto intermedio, entre las grandes aspiraciones abstractas y los aspectos más concretos que según la discusión que se acaba de dar, entendería que se entra al asunto de los proyectos y su ejecución. A raíz de eso desearía saber ¿Cuál es el nivel de maduración de las sugerencias de dichas iniciativas requiere la Administración para poder valorarlas e incorporarlas? Es decir, más ideas, pero menos que proyectos, ya que con base en eso cada Director podría trabajar individualmente, y posteriormente plasmarlas en una sesión de trabajo.

Resalta doña Rita Arce que es importante considerar que el proyecto lo que busca es materializar de alguna manera las iniciativas.

Interviene don Francisco Calvo que desea referirse a la consulta realizada por el señor Brenes Castillo, pero de una manera más general, donde efectivamente una iniciativa puede desarrollar un proyecto o bien algo más sencillo que no alcance el nivel de proyecto, por ejemplo, implementar un control o un proceso nuevo. Sin embargo, dentro de las iniciativas no se debe incluir proyectos que todavía no están “maduros” es decir no han pasado su etapa de formulación, ya que sino la propuesta quedaría inconclusa e incierta. En resumen, cuando se definan iniciativas estratégicas, es porque se están tomando proyectos de la cartera de proyectos, para ser considerados dentro del plan estratégico con fechas y presupuesto, de lo contrario no es recomendable ya que significa que el proyecto no está listo, y lo que se aplicaría sería un proceso inseguro.

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

Comenta don José Arce que una iniciativa estratégica si podría llevar a un proyecto, ya que de hecho se han realizado análisis al respecto, como por ejemplo que una iniciativa poder ser algo más pequeño como lo es el caso de un ajuste en algún sistema, puesto que es algo que no se tiene, y de lo que se requiere es de un módulo para poder gestionar de una mejor forma alguna actividad que se está realizando.

Externa don Lizandro Brenes que su persona está de acuerdo con los comentarios realizados a raíz de su consulta, la cual surge con base a su experiencia personal cuando fungía de alguna manera como Contralor de la cartera de proyectos, donde había un paso previo entre la iniciativa estratégica y la derivación de un proyecto, para este último se debían cumplir una serie de requisitos, y que luego de cierto análisis el asunto generara un plan de mejora, lo cual evidentemente se realizaba para determinar que se estaba evitando el “bateo” y la improvisación. Aunado a eso le queda sabido que en JASEC se está al tanto del proceso y pregunto ya que dentro de la presentación no se hizo énfasis al respecto, por lo tanto, recomienda que se incluya la idea que dentro de la etapa de planificación se está contemplando la entre sala de una iniciativa estratégica y en lo que termina.

Externa el señor Arce Láscarez que lo dicho por el señor Brenes Castillo, se tiene estipulado para llevar toda la trazabilidad y está contenido en los procedimientos de I+D, y si se determina que el proyecto es factible se entra al procedimiento 5, la cual es la cartera de proyectos, es decir todo se tiene bien mapeado para no perder ningún punto a la hora que se vaya a formular algún proyecto grande.

Indica doña Rita Arce que es importante que la Junta Directiva proceda a atender el tema de la estructura organizacional, tanto como grupo, así como individualmente y poner los

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

puntos sobre la mesa para mostrar la visión que se tiene y se desea para la institución.

Resalta don Luis Gerardo Gutiérrez que de acuerdo a la propuesta de la señora Arce Láscarez, es importante tener presente que la ejecución del plan estratégico no es realizada por una sola persona, sino que se atiende por medio de un equipo, por lo tanto, considera que el primer paso que se debe atender, es darle una revisión al organigrama de JASEC, de forma tal que se acomode la eventual estructura organizativa que se podría estar definiendo, a la estrategia a alcanzar en ese corto, mediano o largo plazo.

Interviene don Jose Pablo Salas, para indicar que la Auditoria Interna en este mes generó un servicio de advertencia, donde se hizo un análisis al proceso que se está aplicando en este caso, y con el objetivo de dar un valor oportuno si así lo considera la Administración, brindar referencia de ciertas herramientas y técnicas que existen a nivel de MIDEPLAN, incluso un documento de orientaciones básicas, donde se establecen las fases y la participación a nivel estratégico y operativo, y en términos generales se menciona cual es la participación del Jerarca dentro del ejercicio del plan estratégico institucional, y posteriormente lo que es la parte operativa donde cada dependencia genera sus iniciativas, donde debe tomar como referencia los objetivos estratégicos, misión, visión, es decir, todo lo que se ha generado a nivel de Junta Directiva con la participación del Jerarca. Además, que para efectos que una iniciativa estratégica sea funcional y viable por lo general se generan ejercicios como FODA, MECA, entre otros, donde se hacen análisis específicos de algún tema con participación respectiva para poder generar iniciativas que sean realmente funcionales, y que estén alineadas. Además de acuerdo al alcance de la presentación sería importante que la Junta Directiva de aprobación al procedimiento, metodologías o tipo de

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

talleres que se vayan a realizar, ya que para estos últimos se debe llevar a cabo un análisis bajo herramientas y técnicas que existen para que se brinden iniciativas estratégicas o planes viables, medibles y que se logren implementar en el tiempo, así mismo el tema de la programación durante los años.

Se comenta brevemente la propuesta de acuerdo a tomar sobre este punto.

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

3.a.- Dar por recibidos los siguientes documentos: 1- Oficio N°1298-2021, suscrito por el Lic. Francisco Calvo Solano, Gerente General, por medio del cual eleva para conocimiento de la Junta Directiva documentos relativos al Sexto Taller: Creando Iniciativas Estratégicas; 2- Presentación del Sexto Taller: Creando Iniciativas Estratégicas.

3.b.- Instruir a la Administración para continuar con las etapas establecidas en el cronograma vigente.

3.c.- Solicitar a los señores Directores de Junta Directiva remitir al Departamento de Planificación Institucional las iniciativas estratégicas de su autoría, a más tardar el día 12 de noviembre de 2021.

3.d.- Solicitar a la Presidencia de la Junta Directiva agendar el análisis de la estructura institucional para la sesión ordinaria del día 8 de noviembre de 2021.

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

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO**JUNTA DIRECTIVA****ARTÍCULO 4.- INFORME FINAL DE LA COMISIÓN NEGOCIADORA DE LA CONVENCIÓN COLECTIVA.**

Se conocen los siguientes documentos: 1- Oficio N°GG-841-2021, suscrito por el Lic. Francisco Calvo Solano, Gerente General, por medio del cual eleva para conocimiento de la Junta Directiva el Informe Final de la Comisión Negociadora de la Convención Colectiva; 2. Oficio N°GG-813-2021, suscrito por el Lic. Francisco Calvo Solano, Gerente General; 3. Oficio N°SUBG-TH-0386-2021, suscrito por la Comisión Negociadora de la Convención Colectiva, integrada por el Lic. Juan Antonio Solano Ramírez, M.Sc. Patricia Mata Meza, Lic. Gustavo Redondo Brenes y Lic. Arnold Mora Muñoz; 4. Documentos de respaldo.....

Para este punto se encuentran presentes el Lic. Juan Antonio Solano Ramírez, la M.Sc. Patricia Mata Meza, el Lic. Gustavo Redondo Brenes y el Lic. Arnold Mora Muñoz, como miembros de la Comisión Negociadora de la Convención Colectiva, quienes mediante diapositivas presentarán dicho informe.

Inicia don Arnold Mora indicando que el objetivo de este punto es dar a conocer las gestiones finales realizadas en relación con el proceso de homologación de la convención colectiva. De igual forma externa que éste informe complementa lo descrito por ésta Comisión mediante oficio **SUBG-TH-0080-2021** del 16 de febrero de 2021, el cual fue conocido por la Junta Directiva en la Sesión Ordinaria No 014-2021 del 18 de febrero de 2021 y que dio origen al siguiente acuerdo:

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

6.a. Dar por recibido el Oficio N°GG-202-2021, suscrito por el Lic. Francisco

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

Calvo Solano, Gerente General, por medio del cual eleva a conocimiento de la Junta Directiva el Oficio N° SUBG-TH-080-2021, suscrito por los integrantes de la Representación Patronal ante la Comisión Negociadora, conformado por la M.Sc. Patricia Mata Meza, Lic. Juan Antonio Solano Ramírez, el Lic. Gustavo Redondo Brenes, y el Lic. Arnold Mora Muñoz, denominado “Informe sobre la situación actual de la homologación de la Convención Colectiva JASEC-SITET”.

6.b. Instruir a la Administración para que informe a la Junta Directiva sobre el avance en el proceso de homologación de la Convención Colectiva”

Destaca el señor Mora Muñoz que a continuación, se presenta el detalle de acciones desarrolladas a partir de febrero de 2021:

Fecha	Hecho
12 abril 2021	SITET remitió consulta al Departamento Relaciones del Trabajo (MTSS) sobre el estado de la homologación de la convención colectiva.
14 abril 2021	El Departamento Relaciones del Trabajo (DRT) respondió señalando que aunque la convención colectiva no se haya publicado, está vigente desde su homologación (08-02-2021).
30 abril 2021	Reunión virtual entre las partes para analizar lo indicado por el DRT.
05 mayo 2021	La Representación Patronal emitió informe a la Gerencia sobre los resultados de la reunión y la posición de ambas partes. Se recomendó remitir recordatorio al MTSS sobre la consulta pendiente de atender.
12 mayo 2021	Se recibió la respuesta por parte del Departamento de Asesoría Externa y Reglamentación del MTSS a la consulta planteada por la Gerencia desde el mes de Febrero.
21 mayo 2021	La Representación Patronal emitió informe a la Gerencia General en donde se indicó que se quedará atento a la publicación que finalmente realiza el DRT de la homologación de la convención colectiva.
Fecha	Hecho
07 junio 2021	En el Alcance N° 115 a La Gaceta N° 108 del 07 de junio de 2021, el Departamento Relaciones del Trabajo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social procedió con la publicación de la Convención Colectiva entre JASEC y SITET.
10 junio 2021	Mediante Circular N° 04-2021 del 10 de junio de 2021, la Gerencia General comunicó a todo el personal sobre la homologación del instrumento colectivo, por lo que el respectivo articulado estará vigente por tres años a partir de la fecha indicada.

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

Procede doña Patricia Mata indicando que tomando como referencia los antecedentes citados de previo, se considera conveniente señalar las siguientes conclusiones:

- a) Con el pronunciamiento N° DAJ-AER-OFP-159-2020 del 17 de abril de 2020 se estableció que la fecha de caducidad de la cláusula de extensión establecida en la convención colectiva se fijó para el 01 de setiembre de 2020.
- b) Mediante oficio GG-773-2020 se remitió el proyecto de convención colectiva resultante de la negociación.
- c) Mediante oficio DAL-DRT-OF-8-2021 del 08 de febrero de 2021, la Sra. Nuria Calvo Pacheco, en calidad de Jefa del Departamento indicado comunicó lo siguiente:
“En apego a lo establecido en el artículo 57 del Código de Trabajo, así como, circular MTSS-DMT-CIR-10-2019 y MTSS-DMT-CIR-11-2020 emitida por la señora Ministra de Trabajo y el señor viceministro del Área Laboral, en cuanto a revisar mínimos laborales, Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas N° 9635 y verificar que no hayan disposiciones contrarias al ordenamiento administrativo, se tiene que esta Convención Colectiva cumple con todos los requisitos legales, para su homologación.”
- d) Mediante resolución DAL-DRT-RG-1-2021 del 08 de febrero de 2021, el Departamento Relaciones del Trabajo del Ministerio de Trabajo realizó la homologación de la convención colectiva entre JASEC y SITET.
- e) El Departamento de Asesoría Externa y Reglamentación del MTSS mediante pronunciamiento contenido en el DAJ-AER-OFP-293-2021 del 12 de mayo de 2021 señaló que la presentación del convenio colectivo para su homologación ante el

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

MTSS, genera un efecto suspensivo en el cómputo del plazo de la cláusula de extensión fijada por las partes, pues el plazo de duración de dicho trámite no sólo resulta incierto, sino que además, se puede tornar muy extenso.

- f) La publicación del instrumento colectivo finalmente se realizó en el Alcance N° 115 a La Gaceta N° 108 del 07 de junio de 2021.

Comenta la señora Mata Meza que de las conclusiones expuestas se considera pertinente recalcar que la Representación Patronal ante la Comisión Negociadora de la Convención Colectiva entre JASEC y SITET desde el momento en que se realizó la juramentación por parte de la Junta Directiva de JASEC, orientó su gestión hacia el cumplimiento estricto del “Principio de Legalidad” por lo que con base en la legislación relacionada con las convenciones colectivas, así como la interpretación de los criterios emitidos por las instancias administrativas del Ministerio de Trabajo, se realizaron las diversas gestiones que finalmente concluyeron con la publicación de la convención colectiva el pasado 07 de junio de 2021, de manera que con dicha publicación se da por concluida la labor encomendada por la Junta Directiva y la Gerencia General y que se prolongó desde el 22 de julio de 2019.

Finaliza doña Patricia Mata presentando como recomendación de acuerdo:

- a) Dar por recibido el oficio SUBG-TH-0386-2021 suscrito por la M.Sc. Patricia Mata Meza, Lic. Juan Antonio Solano Ramírez, Lic. Gustavo Redondo Brenes y Lic. Arnold Mora Muñoz, por medio del cual presentan un informe final relacionado con la homologación de la convención colectiva entre JASEC y SITET.

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

b) Instruir a la Administración para que esté vigilante de que la convención colectiva vigente se cumpla en todos sus extremos.

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

4.a.- Dar por recibidos los siguientes documentos: 1- Oficio N°GG-841-2021, suscrito por el Lic. Francisco Calvo Solano, Gerente General, por medio del cual eleva para conocimiento de la Junta Directiva el Informe Final de la Comisión Negociadora de la Convención Colectiva; 2. Oficio N°GG-813-2021, suscrito por el Lic. Francisco Calvo Solano, Gerente General; 3. Oficio N°SUBG-TH-0386-2021, suscrito por la Comisión Negociadora de la Convención Colectiva, integrada por el Lic. Juan Antonio Solano Ramírez, M.Sc. Patricia Mata Meza, Lic. Gustavo Redondo Brenes y Lic. Arnold Mora Muñoz; 4. Documentos de respaldo.

4.b.- Tomar nota del Oficio N°SUBG-TH-0386-2021, suscrito por la Comisión Negociadora de la Convención Colectiva.

4.c.- Instruir a la Administración para que esté vigilante de que la Convención Colectiva vigente se cumpla en todos sus extremos.

ARTÍCULO 5.- OFICIO GG-AJ-269-2021 SOBRE RESOLUCIONES DE SUTEL RCS-066-2021 Y RCS-321-2020 EN RELACIÓN A LA DECLARATORIA DE CONFIDENCIALIDAD DE PUNTOS DE JUNTA DIRECTIVA.

Se conocen los siguientes documentos: 1- Oficio N°GG-AJ-269-2021, suscrito por el Lic. Jorge López Murillo, Abogado Asesoría Jurídica Institucional; 2- Oficio N°RCS-312-2020, suscrito por el Sr. Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario de Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

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

Para este punto se encuentra presente el Lic. Jorge López Murillo, quien presentara dicho informe.

Inicia don Jorge López indicando que en atención al acuerdo de la sesión ordinaria 025-2021 en su punto 13, se acordó trasladar a la Asesoría Jurídica las resoluciones de SUTEL **RCS-066-2021 y RCS-312-2020** para el análisis respectivo.

Comenta que sobre este punto en particular el tema resulta sencillo, ya que versa sobre la competencia de SUTEL de solicitar información a los operadores de telecomunicaciones, ya sea información técnica, financiera, contable, comercial, etc.

En ese sentido la SUTEL mediante esas resoluciones, de oficio, procede a declarar confidencial cierta información que considere que debe ser declarada confidencial debido al tipo de información que se trata y también previendo que el operador que la remite no solicita o indica que dicha información es confidencial.

Hace ver el señor López Murillo que como se evidencia de lo anterior, lo realizado por SUTEL está dentro de sus competencias legales otorgadas por ley. Ahora bien, el punto relevante es determinar, ¿por qué a nivel interno de JASEC no se remite esa información ya con una declaratoria de confidencialidad debidamente tramitada y aprobada?, según los instructivos internos ya vigentes y aprobados por Junta Directiva.

A raíz de eso es importante recordar que desde el año 2016, por recomendaciones y trabajos conjuntos con la Contraloría General de la Republica (CGR), debido a las auditorias que la misma realizó en JASEC, se tuvo que implementar un instructivo de Declaratoria de Información Confidencial, que establecía la forma en que las Áreas y Departamentos de JASEC debían de analizar la información que tienen en su poder y proceder a analizarla

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

detenidamente, y realizar la solicitud de declaratoria de confidencialidad a Gerencia y Junta Directiva. Lo anterior se refleja en el instructivo 6I126 que está en proceso de ser incluido en el SE Suite, es de especial importancia indicar que no toda la información tanto de Infocomunicaciones como de Energía puede ser genéricamente declarada confidencial. Hace ver el señor López Murillo que lo anterior, quiere decir, que se debe de realizar un análisis pormenorizado de los datos y documentos que se requieren sean declarados confidenciales para determinar si cumplen o no con los parámetros legales, técnicos y jurisprudenciales para poder ser declarados confidenciales. Por ejemplo: De un análisis de costos o de un proceso de análisis de proyección de ventas o de ingresos de servicios de telecomunicaciones, los resultados finales generales que puedan generar esos análisis puede que no puedan ser declarados confidenciales, pero si pueden ser declarados confidenciales todos los insumos, estudios y análisis utilizados para llegar a ese resultado final general.

Comenta que otro ejemplo pueden ser expedientes de contratación administrativa en donde se contrate el diseño y puesta en funcionamiento de una planta hidroeléctrica, obras de interconexión hidráulica o diseño y construcción de un centro de datos. Como bien es sabido, en primera instancia todos los expedientes de contrataciones públicas son de acceso público, entendiendo que dicho termino no es un sinónimo de acceso irrestricto a la información, dado que los expedientes pueden incluir información sensible, principalmente lo que se refiere a expedientes de ejecución de la contratación, pero no excluye el del proceso de contratación propiamente.

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

Resalta que cada documento, informe, estudio, contratación que se emita en JASEC por los diferentes departamentos, incluidas las actas de Junta Directiva, debe ser analizado pormenorizadamente para determinar si contienen o no información que puede y debe ser declarada confidencial y proceder a realizar el proceso respectivo para su declaratoria.

El procedimiento para la declaratoria de confidencialidad, es el siguiente:

1. El responsable de la información (sea departamento, área, unidad de JASEC que la emite o genera) debe realizar un informe técnico en el que justifique de forma amplia por qué considera que la información remitida debe ser declarada confidencial.
2. Este informe lo remite a la Gerencia General, está lo traslada a la Asesoría jurídica para que verifique si el análisis técnico cumple con lo legalmente regulado para ser declarado confidencial.
3. La Asesoría Jurídica remite su criterio a la Gerencia General dando el visto bueno total o parcial o deniega la solicitud de la parte técnica según corresponda.
4. Si el criterio es positivo la Gerencia General debe trasladar la información a la Junta Directiva para que validen la declaratoria de confidencialidad, para que posteriormente la Gerencia fundamentada en el acuerdo de Junta Directiva (Superior jerárquico máximo de JASEC) proceda a emitir la resolución respectiva de declaratoria de confidencialidad.

Destaca que de forma extraordinaria y excepcional la Junta Directiva también se reservó la facultad y potestad de declarar como confidencial información que considere que debe serlo, aunque la misma no vaya incluida dentro de los informes legal y técnico, debiendo fundamentar y analizar técnica y legalmente la declaratoria respectiva en la misma sesión

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

y acto en que se conoce el tema y se pretende dar la declaratoria respectiva. Si bien, lo anterior quedó de forma expresa en el instructivo, no basta con solo la indicación en la sesión de Junta Directiva que se declare confidencial la información y se incluyan los artículos y leyes que comúnmente fundamentan la declaratoria, sino que debe constar un análisis de la información que se declarará confidencial, esto es relevante, debido a que ya en análisis anteriores se ha visto que por ejemplo de una hoja que presenta un informe, solo un renglón de la misma cumple para ser declarado confidencial, de ahí la importancia de que sea el responsable de la información que llega a Junta Directiva el que de previo debe de realizar ese análisis técnico legal para dar un mejor cumplimiento a la normativa vigente.

Indica don Jorge López que otro punto relevante es que las declaratorias de confidencialidad no pueden ser permanentes, sino que deben de ser por un plazo definido, ya que la información en el tiempo pierde el interés real, legal y vigencia.

Considerando lo anteriormente expuesto, presenta la legislación aplicable para esas declaratorias de confidencialidad, la cual se detalla a continuación:

Reforma a la Ley de Creación de JASEC N° 7799:

Respecto a esta normativa los artículos aplicables son el segundo, el cual faculta de forma expresa a JASEC a prestar los servicios de telecomunicaciones, Infocomunicaciones y otros servicios en convergencia, por lo que convierte a JASEC en un operador y proveedor de servicios de telecomunicaciones y el numeral 23 el cual de forma expresa indica que a JASEC se le aplicará el mismo régimen de contratación administrativa que al ICE.

Ley De Fortalecimiento Y Modernización De Las Entidades Públicas Del Sector Telecomunicaciones, No. 8660 de 29 de julio del 2008, Publicado en el Alcance No. 31 a La Gaceta No. 156 de 13 de agosto del 2008, y reformada mediante ley N° No. 9046 de 25 de junio del 2012. Alcance No. 104 a La Gaceta No. 146 de

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

30 de julio del 2012 y Ley No. 8839 de 24 de junio del 2010. La Gaceta No. 135 de 13 de julio del 2010.

En el artículo primero de dicha normativa de forma expresa indica lo siguiente:

Artículo 1.- Objeto y ámbito de aplicación (*)

Créase, por medio de la presente ley, el sector telecomunicaciones y se desarrollan las competencias y atribuciones que corresponden al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (Micitt), que por medio de su jerarca ejercerá la rectoría de dicho sector. Además se modernizan y fortalecen el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) y sus empresas; también, se modifica la Ley N.º 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, de 9 de agosto de 1996, para crear la Superintendencia de Telecomunicaciones, en adelante denominada Sutel, que será el órgano encargado de regular, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones. (*)

Quedan sometidos al ámbito de aplicación de esta Ley, toda la Administración Pública, tanto la centralizada como la descentralizada, incluyendo a aquellas que pertenezcan al régimen municipal, las instituciones autónomas, las semiautónomas y las empresas públicas y privadas, que desarrollen funciones o actividades relacionadas con las telecomunicaciones, Infocomunicaciones, productos y servicios de información, interconexión y demás servicios en convergencia del Sector Telecomunicaciones. Resaltado y subrayado no es del original

(*) El primer párrafo del presente artículo ha sido reformado mediante Ley No. 9046 de 25 de junio del 2012. ALC# 104 a LG# 146 de 30 de julio del 2012.

Una explicación más amplia de la aplicación de la ley 8660 a JASEC se puede ver en la resolución 2008-011210 de la Sala Constitucional, respecto a una Consulta facultativa presentada ante la Sala Constitucional.

Considerando lo expuesto en dicho artículo la Ley 8660 es de eventual aplicación analógica para JASEC dado que la misma hace referencia expresa a todas las empresas sean públicas o privadas, lo cual ajustándonos al bloque de legalidad aplicable a JASEC, hace que dicha normativa sea aplicable, más aun cuando JASEC, como se vio anteriormente, es un operador en el mercado de las telecomunicaciones de Costa Rica por lo que debe estar sujeto a toda la normativa vigente y aplicable al sector de telecomunicaciones.

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

Además del numeral ya indicado debemos sumarle la aplicación de los numerales 3 inciso i), que se refiere específicamente a la privacidad de la información, en especial a la de los usuarios y a la recibida de otros operadores, el numeral 35 que se refiere claramente al manejo de información confidencial indicando textualmente *“Es confidencial la información relacionada con las actividades del ICE y sus empresas, calificada por estas como secreto industrial, comercial o económico, cuando, por motivos estratégicos, comerciales y de competencia, no resulte conveniente su divulgación a terceros.”* y finalmente el numeral 45, el cual introduce la reforma expresa a la Ley 7799 de JASEC indicando que nos aplica el mismo régimen de contratación administrativa que al ICE.

Respecto al Decreto 35148-MINAET, el cual es aplicable a JASEC dado que es el régimen de contratación que utiliza el ICE, se debe hacer especial mención del numeral 18 el cual en lo que interesa indica:

Artículo 18.- Expediente. (*)

“...La Administración no divulgará información confidencial sin la autorización formal de la persona que la haya proporcionado cuando dicha divulgación pudiera perjudicar los intereses comerciales legítimos de una determinada persona o podría perjudicar la competencia leal entre los proveedores. Asimismo el ICE podrá abstenerse de divulgar información que: (a) constituya un obstáculo para el cumplimiento de la ley; (b) perjudique la competencia leal entre proveedores; (c) perjudique los intereses comerciales legítimos de las partes del procedimiento, incluyendo la protección de la propiedad intelectual; o (d) pueda ir en contra del interés público. En tales casos, deberá constar en expediente un acto motivado por parte del ICE....

“...Asimismo, es confidencial la información relacionada con las actividades del ICE y sus empresas, calificada por estas como secreto industrial, comercial o económico, cuando, por motivos estratégicos, comerciales y de competencia, no resulte conveniente su divulgación a terceros.()”* Resaltado y subrayado no es del original.

(*) El párrafo final del presente artículo ha sido adicionado mediante Decreto Ejecutivo No. 36010-MINAET de 3 de mayo del 2010. LG# 100 de 25 de mayo del 2010.

Lo descrito y analizado anteriormente es de aplicación analógica para JASEC por lo que puede convertirse en discrecional su aplicación o no para declarar la confidencialidad de información empresarial de JASEC, razón por la que también se debe incluir dentro de la declaratoria la siguiente regulación vigente y aplicable.

La SUTEL como ente regulador del mercado de las Telecomunicaciones en Costa Rica de igual forma ha indicado que cuando se trata de información sensible, sea copias de las declaraciones tributarias, cartas, correspondencia, certificaciones personales, libros

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

contables, los informes relativos a los estados financieros, balance de situación, los relativos a estrategias de mercado, las políticas comerciales de la empresa, los métodos de producción, temas relacionados con el mercado, costos, estudios financieros, información con valor comercial, la misma puede ser declarada confidencial y secreta, y en reiteradas ocasiones ha indicado lo siguiente:

“...Que concordantemente, la Ley No. 7975, Ley de Información No Divulgada, en su numeral 2 dispone:

“Protégese la información no divulgada referente a los secretos comerciales e industriales que guarde, con carácter confidencial, una persona física o jurídica para impedir que información legítimamente bajo su control sea divulgada a terceros, adquirida o utilizada sin su consentimiento por terceros, de manera contraria a los usos comerciales honestos, siempre y cuando dicha información se ajuste a lo siguiente:

- a) Sea secreta, en el sentido de que no sea, como cuerpo ni en la configuración y reunión precisas de sus componentes, generalmente conocida ni fácilmente accesible para las personas introducidas en los círculos donde normalmente se utiliza este tipo de información.
- b) Esté legalmente bajo el control de una persona que haya adoptado medidas razonables y proporcionales para mantenerla secreta.
- c) Tenga un valor comercial por su carácter de secreta.

La información no divulgada se refiere, en especial, a la naturaleza, las características o finalidades de los productos y los métodos o procesos de producción.

Para los efectos del primer párrafo del presente artículo, se definirán como formas contrarias a los usos comerciales honestos, entre otras, las prácticas de incumplimiento de contratos, el abuso de confianza, la instigación a la infracción y la adquisición de información no divulgada por terceros que hayan sabido que la adquisición implicaba tales prácticas o que, por negligencia grave, no lo hayan sabido.

La información que se considere como no divulgada deberá constar en documentos, medios electrónicos o magnéticos, discos ópticos, microfilmes, películas u otros elementos similares.”

Asimismo, que de conformidad con el **artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, Ley No. 6227**, corresponde a la Administración examinar la pieza o piezas que contienen los expedientes, a fin de determinar cuáles están

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

protegidas por el principio de confidencialidad y por lo tanto deben ser restringidas al público.

Que de conformidad con el artículo 30 de la Constitución, toda persona tiene el derecho fundamental de acudir a la Administración Pública para obtener información sobre asuntos de valor e interés público (derecho de acceso a la información administrativa) y por lo tanto la declaratoria de confidencialidad únicamente procede sobre las piezas del expediente que sólo afectan y atañen a la empresa.

Que en este sentido, **la Procuraduría General de la República en el dictamen C-344-2001 del 12 de diciembre del 2001** ha reconocido que podría considerarse como confidencial “la información que sólo es útil para la empresa y respecto de la cual ésta tiene un derecho a que no se divulgue, como las copias de las declaraciones tributarias, cartas, correspondencia, certificaciones personales, libros contables, los informes relativos a los estados financieros, balance de situación, los relativos a estrategias de mercado, las políticas comerciales de la empresa, los métodos de producción, etc.” (lo destacado es intencional)...

De lo anterior se evidencia de forma clara, que cuando se trate de información comercial y sensible de una empresa, la cual considera que debe ser protegida y resguardada con el fin de no ver perjudicados sus intereses comerciales y en aras de proteger los usos comerciales honestos y evitar ventajas indebidas y eventualmente caer en competencia desleal, se debe velar por proteger los datos sensibles de las empresas, además de que son datos la mayoría que solo son útiles para la empresa, sin considerar los análisis de mercado, financieros y proyecciones del tema Infocomunicaciones los cuales sí podrían afectar directamente el desarrollo del negocio de Infocomunicaciones de JASEC.

Nuestra Sala Constitucional de igual forma ha tratado en diferentes resoluciones (8672-2010, 13750-2010, 2003-2120, 2014-6552, 2016-5108 y otros) el tema del derecho de acceso a la información y su enfoque a la nueva normativa jurídica vigente.

De igual forma la Sala Constitucional en una resolución más reciente de un recurso de amparo en que se tuvo como parte a la SUTEL, ARESEP y al ICE, se hizo referencia directa a la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones enfáticamente al numeral 35 y la Ley General de Telecomunicaciones indicando:

“...El derecho de acceso a la información administrativa.- Este Tribunal mediante el voto número 2003-02120 de las 13:30 horas del 14 de marzo de 2003, desarrolló los alcances y los límites del derecho tutelado en el numeral 30 de la Constitución Política, en los siguientes términos:

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

“II.- EL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA. El ordinal 30 de la Constitución Política garantiza el libre acceso a los “departamentos administrativos con propósitos de información sobre asuntos de interés público”, derecho fundamental que en la doctrina se ha denominado derecho de acceso a los archivos y registros administrativos, sin embargo, la denominación más acertada es la de derecho de acceso a la información administrativa, puesto que, el acceso a los soportes materiales o virtuales de las administraciones públicas es el instrumento o mecanismo para alcanzar el fin propuesto que consiste en que los administrados se impongan de la información que detentan aquéllas(...).

...IV.- Resulta relevante hacer referencia a la especial condición del Instituto Nacional de Electricidad, como sujeto pasivo de este derecho fundamental, luego del proceso de apertura en el mercado de Telecomunicaciones, tema que fue abordado por este Tribunal Constitucional en la Sentencia Nº 2010-008672 de las 09:36 horas de 14 de mayo de 2010:

“No cabe la menor duda que algunos entes públicos, tales como el Instituto Costarricense de Electricidad y el Instituto Nacional de Seguros, que, tradicionalmente, ejercieron ciertas funciones o prestaron servicios públicos de carácter económico o industrial a través de un monopolio de hecho o de derecho, se han visto, sustancialmente, modificados en su actuación y régimen jurídico aplicable. En efecto, esa modificación arranca con la suscripción del Tratado de Libre Comercio Centroamérica-Estados Unidos-República Dominicana el 5 de agosto de 2004 y su posterior aprobación mediante la Ley Referendaria No. 8622, del 21 de noviembre del 2007. Ulteriormente, como parte de la denominada “agenda de implementación” de ese acuerdo multilateral de comercio, fueron dictados varios instrumentos legislativos de relevancia para el logro de la apertura de sectores de actividad como las telecomunicaciones y los seguros, tales como la Ley General de Telecomunicaciones, No. 8642 de 30 de junio de 2008, Ley Reguladora del Mercado de Seguros, No. 8653 de 22 de julio de 2008 y la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, No. 8660 de 8 de agosto de 2008. (...) Como parte de ese nuevo conjunto normativo, la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades del Sector Telecomunicaciones, introdujo una serie de medidas compensatorias necesarias y adecuadas para evitar que la apertura del mercado de ese sector a la libre competencia, le cause a los entes públicos dedicados a ese giro serios perjuicios o desventajas, por su condición y naturaleza pública frente a los competidores que asumen formas de organización colectiva del Derecho privado más flexibles. Una de las grandes preocupaciones de la colectividad nacional que quedó reflejada y cristalizada normativamente en el instrumento legislativo señalado, fue fortalecer a tales entes públicos y empresas públicas para evitar su debilitamiento ante el papel histórico y protagónico que han tenido en la construcción del Estado nacional y la satisfacción de la demanda nacional. El legislador, con el aval de este Tribunal Constitucional, estimó que no resultaba oportuno y conveniente que la apertura de los mercados supusiera un debilitamiento y hasta la eventual extinción de

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

tales entes públicos, de ahí que para equilibrar su posición sometida a las rígidas formas del Derecho Público se le otorgaron una serie de compensaciones y medidas, en el tanto despliegan una actividad empresarial, mercantil o industrial, las que son naturales y esperables entre sujetos del Derecho privado. En conclusión, este nuevo entramado normativo y jurisprudencial determinó cambios materiales de importancia en el régimen jurídico de los entes públicos que prestan un servicio industrial o comercial ahora en régimen de competencia. Esta transformación, tiene, a su vez, implicaciones en el derecho de acceso a la información administrativa o de interés público consagrado en el artículo 30 de la Constitución, dado que, si se quiere que tales entes públicos actúen de manera expedita y flexible no se les puede someter, irrestricta o indiscriminadamente, a las mismas disposiciones que rigen para cualquier ente público que no ejercita ese tipo de actividades de carácter comercial, industrial o empresarial, por cuanto, implicaría su debilitamiento que fue, precisamente, lo que se quiso evitar...”

“...En ese sentido, el artículo 35 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, que es la Ley N°8660 prevé la reserva de datos que puedan dejar en desventaja competitiva al instituto frente a la competencia, como lo pueden ser los estados financieros. Dispone el artículo 35:

“ARTICULO 35. Manejo de información confidencial. La información que el ICE y sus empresas obtengan de sus usuarios y clientes, será de carácter confidencial y solo podrá ser utilizada y compartida entre el ICE y sus empresas, para los fines del negocio. Su conocimiento por parte de terceros queda restringido, salvo cuando así lo solicite una autoridad legalmente competente, justificando su necesidad y por los medios respectivos.

Es confidencial la información relacionada con las actividades del ICE y sus empresas, calificada por estas como secreto industrial, comercial o económico, cuando, por motivos estratégicos, comerciales y de competencia, no resulte conveniente su divulgación a terceros”.”

De lo transcrito supra se evidencia claramente que nuestra Sala Constitucional reconoce que el ICE, así como otras empresas de derecho público y privado, según lo indicado en el numeral 1 de la Ley 8660, están el día de hoy inmersas en el cambiante mercado de las telecomunicaciones, mercado el cual está bajo la libre competencia, por lo que las regulaciones legales se han tenido que modificar para poder permitir que diversas instituciones del Estado o regidas por el derecho público puedan competir bajo las mismas condiciones con empresas privadas, incluyendo esas reformas la posibilidad legal expresa de que las empresas o instituciones públicas puedan determinar cuál información de su giro diario es confidencial y puede y debe ser protegido del acceso público por motivos estratégicos, comerciales y de competencia, no resulte conveniente su divulgación a terceros, dado que si dicha información se conoce puede causar y otorgar ventajas

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

indebidas a las otras partes en el mercado y producir una enorme afectación en el desarrollo de negocios institucionales.

Externa el señor López Murillo que como conclusiones a todo lo anteriormente desarrollado se tienen la siguientes:

1. Se requiere y recomienda que se busque y exija una mejor aplicación del instructivo para declarar información confidencial vigente en JASEC, dado que hasta el día de hoy, desde el año 2016 no se ha conocido de ningún otro tramite que se haya realizado para dicho fin.
2. Si bien SUTEL en dichas resoluciones actuó ajustado a sus competencias, el criterio que impera en las mismas es el de SUTEL por lo que puede que no incluya la totalidad de información que JASEC requiera que sea declarada confidencial, por lo que lo ideal es que ya una vez que toda esa información que SUTEL solicita sea revisada y analizada ajustada al instructivo vigente en JASEC para declarar información confidencial, ya que se genera un riesgo dado que terceros podrían tener acceso a información sensible de JASEC que conste en expedientes de los entes reguladores o cualquier otra institución que solicite información a JASEC.
3. Si la Junta Directiva decide de oficio, declarar confidencial información que se les remite o presenta en sesiones, considerar que el análisis a realizar es y debe ser amplio y detallado y no basta con solo que quede constando en el acta la normativa que sustenta la declaratoria, sino que lo más relevante es la justificación técnica y de fondo por la que la declaratoria se debe de dar.

.....

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

Consulta don Raúl Navarro ¿si según lo expuesto lo ideal sería que la Administración recomiende la declaratoria de confidencialidad sobre algún tema específico?

Indica don Jorge López que, dentro de lo ideal, ese sería el procedimiento más adecuado, es decir, que cuando el informe llegue a conocimiento de la Junta Directiva, el informe ya presenté la recomendación de que sea declarado como confidencial, y que a su vez lleve avanzada toda la parte técnica y legal que indique cual es la información que se puede declarar de tal manera.

Recomienda don Luis Gerardo Gutiérrez incluir dentro de la propuesta de acuerdo, que posterior a este informe, cuando la Administración requiera declarar la confidencialidad en algún tema, especifique de forma clara que se ejecutó el procedimiento N°61126 “Declaratoria de Información Confidencial”, para así tener la seguridad que se cumplieron los pasos en todos sus extremos.

Aclara don Carlos Astorga que dicho procedimiento no solo debe cumplirse para la documentación elevada a Junta Directiva, sino prácticamente toda la información de JASEC que se considere como confidencial.

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

5.a.- Dar por recibidos los siguientes documentos: 1- Oficio N°GG-AJ-269-2021, suscrito por el Lic. Jorge López Murillo, Abogado Asesoría Jurídica Institucional; 2- Oficio N°RCS-312-2020, suscrito por el Sr. Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario de Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

5.b.- Instruir a la Administración para que, en adelante, cuando se conozca en Junta Directiva un tema que amerite ser declarado confidencial, se cumpla con los

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

requisitos regulatorios establecidos por la Superintendencia de Telecomunicaciones, analizados en el Oficio N° GG-AJ-269-2021, y además se indique expresamente el cumplimiento del procedimiento administrativo contemplado en el Instructivo N° 6I126.....

5.c.- Instruir a la Administración para que informe a la Administración Activa los requisitos establecidos por la Superintendencia de Telecomunicaciones para la declaratoria de confidencialidad de información institucional.

ARTÍCULO 6.- MOCIÓN DE ORDEN:

Mociona la Presidencia para trasladar el artículo sobre el informe de labores segundo trimestre Unidad Ejecutora AML, para una próxima sesión.

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

6.a.- Admitir la moción de orden para modificar el orden del día.

6.b.- Modificar el orden del día, para trasladar para una próxima sesión el conocimiento del artículo INFORME DE LABORES SEGUNDO TRIMESTRE UNIDAD EJECUTORA AML. Córrese la numeración de los siguientes puntos de Agenda, quedando como sigue:

1.-	VERIFICACIÓN QUÓRUM.
2.-	APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.
3.-	SEXTO TALLER DE ACTUALIZACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 200-2026: CREANDO INICIATIVAS ESTRATÉGICAS
4.-	INFORME FINAL DE LA COMISIÓN NEGOCIADORA DE LA CONVENCION COLECTIVA.

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

5.-	OFICIO GG-AJ-269-2021 SOBRE RESOLUCIONES DE SUTEL RCS-066-2021 Y RCS-321-2020 EN RELACIÓN A LA DECLARATORIA DE CONFIDENCIALIDAD DE PUNTOS DE JUNTA DIRECTIVA.
6.-	MOCIÓN DE ORDEN
7.-	INFORME DE LABORES SEGUNDO TRIMESTRE ÁREA OPERACIÓN COMERCIAL.
8.-	CORRESPONDENCIA. - INFORME DE GESTIÓN DE LA UNIDAD EJECUTORA DE TORO 3 A SETIEMBRE 2021.
9.-	ASUNTOS VARIOS.

ARTÍCULO 7.- INFORME DE LABORES SEGUNDO TRIMESTRE ÁREA OPERACIÓN COMERCIAL.

Se conocen los siguientes documentos: 1- Trasladar el Oficio N° GG-986-2021, suscrito por el Lic. Francisco Calvo Solano, Gerente General; 2- Oficio N°COMERCI-OP-32-07-2021, suscrito por la M.B.A. María del Rocío Brenes Alvarado, Jefe de Área Operación Comercial, denominado "Informe Labores II Trimestre 2021 Operación Comercial"; 3- Presentación Operación Comercial: Informe Labores I Trimestre 2021.

Para este punto se encuentran presentes la M.B.A. María del Rocío Brenes Alvarado, Jefe de Área Operación Comercial y el Ing. Rodolfo Sanabria Hernández, Director Comercial, quienes mediante diapositivas presentaran dicho informe.

Inicia doña Rocío Brenes presentando los resultados correspondientes a los indicadores sobre el departamento de atención al cliente teniendo presente el detalle de la misión y visión, así como el objetivo estratégico, los mismos se desglosan a continuación:

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

- **Misión:** Contribuimos a mejorar la calidad de vida de nuestros clientes mediante la prestación eficiente de servicios de interés público, con los más altos principios éticos que procuran la igualdad de oportunidades, el desarrollo sostenible y la responsabilidad social.
- **Visión:** Brindamos a nuestros clientes servicios de interés público caracterizados por la **disponibilidad** y **continuidad**, siendo reconocidos por nuestra **eficiencia**, **tecnología** e **innovación**, que contribuyen al desarrollo de Cartago.
- **Objetivo Estratégico:** Brindar a los clientes servicios y atención oportunos, ágiles y eficientes, con calidad certificado e innovación que supere sus expectativas.

Dicho departamento cuenta con la siguiente estructura:

- Plataforma de servicio presencial. (Edificio central y paseo metrópoli).
- Atención por WhatsApp y Citas.
- Plataforma de servicio digitales que la constituyen las cuentas postventa@jasec.go.cr y atencionalcliente@jasec.go.cr.
- Centro de recepción documental e información. y
- Centro de gestión de atención al cliente.

En cuanto a los alcances se consideran:

- Atención los negocios de Energía e Infocomunicaciones.
- Servicios de máxima demanda.
- Planificar y Desarrollar la Red.
- Servicios técnicos de energía.
- Facturación y Cobro.

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

- Cuentas por Cobrar.
- Averías / Alumbrado Público.
- Reclamos por Daños.

Procede la señora Brenes Alvarado a presentar el comparativo de los indicadores de la gestión del departamento Atención al Cliente.

- **Apertura de las plataformas de servicios para atención personalizada, con aforo de un 50%:**

Durante el II trimestre 2021 se atendieron en las diferentes plataformas de servicios de JASEC, excluyendo el Centro de Gestión que lo analizaremos más adelante (Sea este correo electrónico, paseo metrópoli, Edificio Central) un total de 15.749 de los cuales el 22.60% de los clientes corresponden a los gestionados por medio de las cuentas (atenderalcliente@jasec.go.cr) y (postventa@jasec.go.cr), así mismo tenemos un 11.72% de los clientes atendidos en la oficina comercial de JASEC en Paseo Metrópoli, por otra parte la atención de WhatsApp con un 5.49% de las gestiones ya que este en el mes de mayo paso al centro de gestión y un 49.24% corresponden a los clientes atendidos entre en edificio central.

Gráfico No.1
 Clientes Ingresados a Plataforma de Servicio
 Periodo II trimestre 2021



Fuente: Sistema Colas y consolidados de cuentas de correos atenderalcliente@jasec.go.cr, whatsapp y postventa@jasec.go.cr

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

Como se puede observar en el transcurso del II trimestre la atención de clientes ha sido buen estable en el segundo trimestre de este. En el gráfico anterior se muestra la distribución de la atención al cliente en los diferentes canales de atención para este II trimestre 2021.

Comenta que seguidamente se analizará por indicadores de gestión del departamento Atender al Cliente, correspondiente a los últimos cuatro trimestres sean estos: III Trimestre 2020, IV Trimestre 2020, I Trimestre 2021 y II Trimestre 2021.

- **Efectividad en Atención de Reclamos en Plataforma:** En lo que respecta a la efectividad en la atención de reclamos de clientes, durante el segundo trimestre 2021 se obtuvo una efectividad de un 94.23%, superando la meta la cual es de un 80%. Este indicador consiste en la efectividad que tienen los colaboradores de atender al cliente en la atención de reclamos de clientes a nivel de plataforma sin necesidad de requerir inspecciones.

Gráfico No.3
Efectividad en la atención al Cliente
Periodo III, IV Trimestre 2020 y I y II Trimestre 2021.



Fuente: SIPAC y CISCO

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

- **Efectividad en Atención de Reclamos en Plataforma:** En lo que respecta a la efectividad en la atención de reclamos de clientes, durante el segundo trimestre 2021 se obtuvo una efectividad de un 94.23%, superando la meta la cual es de un 80%. Este indicador consiste en la efectividad que tienen los colaboradores de atender al cliente en la atención de reclamos de clientes a nivel de plataforma sin necesidad de requerir inspecciones.....

Por lo tanto, en cuanto a este indicador durante el último año ha mantenido un comportamiento estable, generándose un crecimiento entre el I y II trimestre 2021 de un 10.72% principalmente, y posteriormente una disminución entre el IV trimestre del 2020 y el I trimestre 2021 en un -14.89 y anteriormente se mostró un aumento del 22.61% entre el III y IV trimestre.

En el siguiente gráfico se muestra la tendencia en cuanto a la efectividad en la atención de reclamos en la plataforma, para los siguientes trimestres: III Trimestre 2020, IV Trimestre 2020, I Trimestre 2021 y II Trimestre 2021.

Gráfico No.4
 Efectividad en Atención de Reclamos en Plataforma
 Periodo III, IV Trimestre 2020 y I y II Trimestre 2021.



Fuente: SIPAC

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

- **Efectividad en el tiempo promedio de Atención en la plataforma de servicio para gestiones varias:** En lo que respecta a la efectividad en el tiempo promedio de atención en la plataforma de servicio para gestiones varias tenemos que durante el segundo trimestre 2021 se obtuvo una efectividad de un 107%, en el cual estuvo por encima del tiempo meta el cual es de 13 minutos por gestión varia en promedio, mientras que obtuvo un tiempo por atención de 12.09 minutos.

Gráfico No.5
Efectividad en el tiempo promedio de atención en la plataforma de servicio para gestiones varias.
Periodo III, IV Trimestre 2020 y I y II Trimestre 2021.



Fuente: SIPAC

- **Efectividad en el tiempo promedio de Atención en la plataforma de servicio para cobros:** Entre el I y II trimestre 2021 se dio una disminución leve de 3.30%. Lo cual estaría generando la implementación de una estrategia para disminuir los tiempos la cual consiste en mantener un único cajero por semana y así evaluar la respectiva gestión.

.....

.....

.....

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

Gráfico No.6
Efectividad en el tiempo promedio de atención en la plataforma de servicio para cobros
Periodo III y IV Trimestre 2020 y I y II Trimestre 2021



- **Calidad de servicio en Atención al Cliente:** En referencia a la atención al cliente hemos realizado encuestas de percepción del servicio para poder determinación, cual es el sentir de nuestros clientes en función a la atención al cliente que reciben. Para lo cual se desarrolla una encuesta en forma trimestral. En dicha encuesta se analizan los siguientes aspectos:
- 1. Tiempo que se demoró para ser atendido por el funcionario.
- 2. Tiempo de atención de su gestión por parte del funcionario que le atendió.
- 3. Conocimiento por parte del funcionario que le atendió.
- 4. Atención por parte del funcionario que le atendió.
- 5. Efectuar con éxito la consulta, trámite o cancelación requerida.

Por lo tanto, en cuanto a este indicador durante el último año ha mantenido un comportamiento estable en donde del III al IV trimestre 2020 se presenta una disminución de un 5.90% en la percepción favorable del cliente en cuanto al servicio, posteriormente del IV trimestre 2020 al I trimestre 2021 se da una disminución del 8.25% en cuanto a la

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

percepción y del I al II trimestre 2021 se da un aumento del 9.44% teniendo presente que en todos los trimestres se supera el valor meta de un 90%.

En el gráfico No.7 se muestra la tendencia en cuanto a la calidad de servicio en el departamento de atender al cliente en el periodo correspondiente a los siguientes trimestres: III Trimestre 2020, IV Trimestre 2020, I Trimestre 2021 y II Trimestre 2021.

Gráfico No.7
 Calidad de Servicio en plataforma de servicio
 Periodo III, IV Trimestre 2020 y I y II Trimestre 2021



Fuente: Encuestas

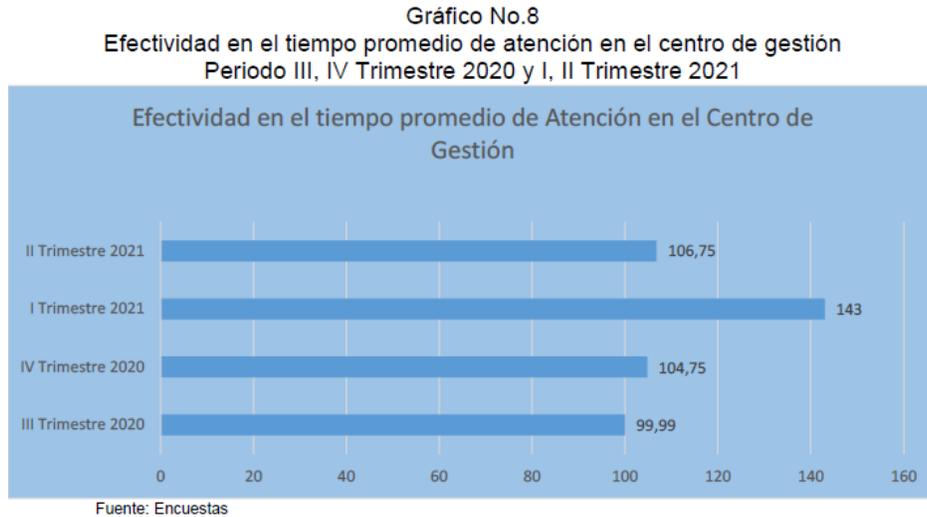
- **Efectividad en el tiempo promedio de Atención en el Centro de Gestión:** En lo que respecta a la efectividad en el tiempo promedio de atención en el centro de gestión tenemos que durante el segundo trimestre 2021 se obtuvo una efectividad de un 100%, en el cual estuvo por debajo del tiempo meta el cual es de 4 minutos por gestión en promedio, mientras que obtuvo un tiempo por atención de 3.34 minutos.

.....

.....

.....

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA



Hace ver doña Rocío Brenes que, de acuerdo a los resultados anteriores, durante el segundo trimestre se han obtenido los siguientes logros:

1. Atención de una mayor cantidad de gestiones en la cuenta de correos atencionalcliente@jasec.go.cr
2. Atención de una mayor cantidad de gestiones en la cuenta de correos postventa.
3. Atención de una mayor cantidad de gestiones en WhatsApp.
4. Atención en la recepción (Información).
5. Mayor efectividad en la cantidad de clientes atendidos por los diferentes canales.
6. Mejor percepción del cliente en la atención.

Comenta la señora Brenes Alvarado que los logros obtenidos han sido muy satisfactorios para JASEC y sus clientes ya que se ha estado siempre abiertos para atender los requerimientos de los clientes. Y algo muy importante de destacar es el compromiso del

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

personal de atender al cliente en cuanto a la adaptación de estas nuevas formas de atender, de ahí el agradecimiento sincero al personal.

Dentro de las conclusiones para el departamento de Atención al Cliente, se desprenden las siguientes:

1. En cuanto a la efectividad en la Atención al Cliente se tiene que el departamento atender al cliente atiende más del 97% de los clientes que ingresen por las diferentes plataformas de atención.
2. En la efectividad en Atención de Reclamos en Plataforma, es importante indicar que más del 94.23% que se atienden se le resuelve en el mismo momento que presenta la gestión.
3. En cuanto a la efectividad en el tiempo promedio de Atención en la plataforma de servicio para gestiones varias, tiene una efectividad del 94.23%, tomando en consideración que el tiempo meta es de 13 minutos.
4. Para la efectividad en el tiempo promedio de Atención en la plataforma de servicio para cobros, el mismo es de 93.34%, en el cual estuvo por debajo del tiempo meta el cual es de 3 minutos por gestión en promedio, mientras que obtuvo un tiempo por atención de 3.20 minutos, esto muchas veces se puede ver influencia por aspectos como: Registrar manualmente los pagos de tarjetas en matrices entre otros departamentos.
5. Calidad de Servicio en Atención al Cliente se ha dado una percepción favorable del cliente en cuanto al servicio que recibe por parte del área de atender al cliente de un 90.57%, superando el 80%.

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

6. Para la efectividad en el tiempo promedio de Atención en el Centro de Gestión se ha determinado que el tiempo de atención sea satisfactorio y cumple con el tiempo meta de 4 minutos, obteniendo un tiempo de 3.34 minutos.

En cuanto a la limitación, se considera el aforo del 50% en cuanto a la cantidad de público que puede ingresar. Es importante destacar el esfuerzo de los compañeros de TI para lograr estabilidad en el funcionamiento del SIPAC.

Procede la señora Brenes Alvarado a presentar los resultados correspondientes al departamento de Facturación y Recaudación, considerando los siguientes aspectos:

- **Misión:** Asegura a nuestros clientes, un proceso de lectura, información y facturación oportuno y preciso, así como un cobro eficiente a través de opciones innovadoras de pago acorde a sus necesidades y expectativas.
- **Visión:** Facturar y cobrar será un proceso ágil y efectivo que asegurará a los clientes, una lectura, información y una facturación oportuna y precisa y un proceso de cobro eficiente ofreciendo a los clientes múltiples opciones, modernización en innovación en los procesos de pago.
- **Objetivo:** Estratégico: Asegurar un proceso de lectura, cobro, facturación e información; eficiente, moderno, oportuno, seguro, innovador y preciso; fomentando el uso y conservación racional de energía.....

A continuación, presenta el análisis de los indicadores, según la meta fijada, lo alcanzado en cada trimestre de análisis y el plan de acción, cuando corresponda, para la mejora del indicador:.....

.....

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

- **Lectura de Medidores:**

EFECTIVIDAD LECTURA REMOTA		
tabla-1	LEIDOS	EFECTIVIDAD
II-TRIM-20	15 935	69%
III-TRIM-20	18 874	81%
IV-TRIM-20	17 917	77%
I-TRIM-21	17628	75%
II-TRIM-21	18659	79%

La variación por trimestre de los medidores leídos y su efectividad, se ve con una tendencia ascendente dado que se han dado mejoras en la actualización del software tanto de lectura remota como en el sistema SLAM, por lo que para el segundo trimestre 2021 se mejora el indicador.

Error de lectura (%)		
Table 2	ERROR	EFECTIVIDAD
II-TRIM-20	0.21%	99.79%
III-TRI-20	0.25%	99.75%
IV-TRIM-20	0.17%	99.83%
I-TRIM-21	0.20%	99.80%
II-TRIM-21	0.24%	99.76%

En el segundo trimestre 2021 aumento el error de lectura debido a varios factores como el efecto de la pandemia que en algunos casos se hace difícil acercarse a tomar la lectura del medidor, medidores con caratulas sucias o deterioradas, así como mayor carga de medidores por leer debido al crecimiento de los abonados. La implementación de la lectura remota vendrá a mejorar este indicador, al sustituir la lectura manual.....

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

- **Facturación de Servicios:** En la siguiente tabla se muestra la variación del indicador de eficiencia en la facturación de ambos negocios, el cual se ha mantenido con valores estables y altos de eficiencia. La meta proyectada para el 2021 es mantener una eficiencia igual o superior al 99%.

Eficiencia de la Facturación de Servicios			
Tabla 3	Energia	Info	Total
II-TRIM-20	99.92%	99.92%	99.92%
III-Trim20	99.89%	99.94%	99.92%
IV-Trim20	99.89%	99.93%	99.91%
I-TRIM-21	99.91%	99.98%	99.94%
II-TRIM-21	99.90%	99.96%	99.93%

En cuanto a la recaudación se presentan los siguientes resultados:

- **Servicios Eléctricos:** El indicador de la recaudación se define como la relación de la recaudación entre la facturación en un mes dado, en la tabla 4 se muestra la variación de tal indicado con valor adecuado del 100%, o sea que en el mes se recauda el monto de la facturación o más. La meta fijada para el 2021 es lograr una recaudación superior al 95%.

Tabla 4	Facturación (Millones ₡)	Recaudación (Millones ₡)	Indicador
II-TRIM-2020	13275	13180	99%
III-TRIM-2020	13412	13620	101%
IV-TRIM-2020	13134	13295	101%
I-TRIM-2021	12614	12660	100%
II-TRIM-2021	13737	12660	98%

.....

.....

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

- **Servicios de Infocomunicaciones:** El indicador de la recaudación se define como la relación de la recaudación entre la facturación en un mes dado, en la tabla 5 se muestra la variación de tal indicado con valor adecuado del 100%, o sea que en el mes se recauda el monto de la facturación o más. La meta fijada para el 2021 es lograr una recaudación superior al 95%.

Tabla 5, Infocomunicaciones			
(Millones ₡)	Facturacion	Recaudacion	Indicador
II-TRIM-2020	972	949	98%
III-TRIM-2020	1 026	1 092	106%
IV-TRIM-2020	1 091	1 043	96%
I-TRIM-2021	1 115	1 187	106%
II-TRIM-2021	1 142	1 333	116%

- **Labores de Inspecciones:** Se atendió el 17% de inspecciones provenientes de Plataforma y el 83% de Facturación. Con el recurso técnico que se tiene de dos cuadrillas es posible lograr atender el 50% de las inspecciones en el mes, por lo que el indicador fijado para el 2021 es lograr > 50%. La tendencia es a la baja debido a factores de indisponibilidad de cuadrillas por temas de incapacidades y/o vacaciones, así como la necesidad de reforzar labores de lectura de medidores con los técnicos nivel 1. Se espera que para el segundo semestre 2021, contar con un lector más a fin de mejorar el indicador.

.....

.....

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO
JUNTA DIRECTIVA

Tabla 6, Inspecciones de Medidores				
	Indicador	Plataforma	Facturacion	Total
II-TRIM-20	57.8%	138	806	944
III-TRIM-20	72.8%	141	1 087	1 228
IV-TRIM-20	57.0%	153	932	1 085
I-TRIM-21	50.0%	162	763	925
II-TRIM-21	44.0%	166	618	784

- Labores de Cortas y Reconexiones:** El área se encarga de realizar la suspensión del servicio eléctrico que no ha sido cancelado después del vencimiento. El trabajo se realiza programando una cantidad de cortas a realizar en función de las fechas de vencimiento de los recibos. También se lleva registro de las cortas realizadas o ejecutadas, así como las reconexiones realizadas. Con esta información se mide dos indicadores, EJECUCION que mide la relación de las cortas ejecutadas entre las programadas y EFECTIVIDAD que mide las reconexiones entre las cortas ejecutadas.

Tabla 7 Cortas y Reconexiones		
	EJECUCION	EFECTIVIDAD
II TRIM-20	94%	89%
III TRIM-20	95%	92%
IV TRIM-20	94%	89%
I-TRIM-21	97%	94%
II TRIM-21	92%	98%

En la tabla anterior se muestra la variación de los indicadores de ejecución y efectividad cuya meta fijada para el año 2021 es de lograr indicadores mayores al 90%, a partir del año 2021 se inició con un sistema automatizado de Cortas y Reconexiones, mediante el cual se

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

tienen varias facilidades, como control del trabajo de las cuadrillas, distribución eficiente del trabajo y trazabilidad del trabajo de cuadrillas, el efecto se puede notar la mejora a partir del primer trimestre 2021. La ejecución en el segundo trimestre bajo debido a la afectación de varias cuadrillas con COVID, lo que las sacó de operación varios días en semanas consecutivas.

Externa la señora Brenes Alvarado que de acuerdo al comportamiento de los indicadores mostrados en las diferentes actividades que desarrolla el Departamento de Facturación y Recaudación se puede concluir que la mayoría de éstos han tenido un comportamiento favorable, tanto estables como al alza, salvo el indicador de Inspecciones, que se ha visto afectado por la disponibilidad de las cuadrillas, puesto que se ha tenido que disponer de los técnicos 1 para labores de lectura de medidores, cubrir programa de vacaciones e incapacidades del personal ya se gestionó para utilizar una plaza vacante que se tenía en lectura y a partir del segundo semestre se espera una mejora en el indicador con la mayor disponibilidad de las cuadrillas.

Continua doña Rocío Brenes presentando el detalle de la atención de los clientes Corporativos.

- **Reuniones-visitas:** En este trimestre se mantuvo el programa de reuniones con los clientes corporativos según sus requerimientos y demandas:

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

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

Lista de clientes corporativos atendidos en reuniones II Trimestre 2021	
Mes	Cientes/Organización
Abril	SAE
	Zeec Curso emprendedores
	Grupo Calidad Parque La Lima
	Municipalidad de Paraíso
	Pasos desnivel entrada Cartago
Mayo	4 empresas nuevas Parque La Lima
	COESA
	ASEPIC
	Pasos desnivel entrada Cartago
	Zona Franca La Lima
Junio	ZEEC
	4 empresas nuevas Parque La Lima
	Grupo calidad Parque Zeta y Alrededores
	Grupo Calidad Parque La Lima
	Paso desnivel entrada Cartago
	ITCR
	4 empresas nuevas Parque La Lima
	CINDE
	Cable Cartago
	ZFL

- Atención de Gestiones:** Las gestiones de clientes se atienden en las instancias y responsables del Área de Operación Comercial que correspondan, según protocolo de clientes corporativos, se atienden las gestiones de clientes nuevos o de desarrollos nuevos de los clientes actuales, en este sentido se atendieron las gestiones de clientes y desarrolladores de Zona Franca La Lima (4 empresas), Parque Industrial Zeta (2 empresas y el desarrollo del Pórtico), Plycem, Empresas del área de La Lima y Ochomogo, Coloplast, Sae-A-Sipining (proyecto de ampliación.

A través de las compañeras encargadas de la facturación industrial tanto de TMT como de Máxima Demanda se atendieron un promedio de 12 gestiones y/o consultas semanales de clientes por diversas situaciones relacionadas con la factura por cada una de ellas.

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

En el Centro de Gestión en conjunto con Distribución se atendieron un total de 18 programaciones de trabajos de mantenimiento de las corporaciones que requerían desconexiones y apoyo técnico, la mayoría en semana santa que las empresas aprovechan para realizar este tipo de trabajos y no afectar su producción.

- **Boletines Informativos:** Relacionados con los aumentos tarifarios y disposiciones de ARESEP y del gobierno sobre decisiones que afectan la facturación se remitieron **dos** boletines informativos a los clientes corporativos durante el trimestre.
- **Evaluación de la Satisfacción al Cliente:** En la realización de la encuesta de satisfacción del año, la misma se está aplicando con recursos propios a los clientes de TMT y TMTtb, un censo completo, para este trimestre se remitió la misma a los clientes en espera de su respuesta cuyo plazo vence el 23 de julio.
- **Implementación de las Iniciativas:** Se ha trabajado intensamente con todos los departamentos y áreas adscritas a la Dirección Comercial con el fin de avanzar en la implementación de las iniciativas planteadas en mayo-2021, se presentará informe de avance en informe separado dada la importancia y el impacto de las mismas en la atención del cliente y la mejora continua en los servicios y gestiones que realizan los clientes.

Interviene doña Rita Arce para formular algunas consultas, las cuales se desglosan a continuación:

1. Según lo indicado hace unos meses, ¿en qué estado se encuentra la implementación de la plataforma virtual? ¿ya está listo?

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

Indica doña Rocío Brenes que este tema aún no está listo, sin embargo, se está trabajando con Tecnologías de Información, y en forma integral de toda la Dirección.

Externa don Rodolfo Sanabria que se realizó el levantamiento de requerimientos, los cuales se le remitieron al Ing. Guillermo Gómez aproximadamente en el mes de junio, a partir de ahí se procedió con la licitación. En ese mismo mes el Comité Presupuestario acordó que los recursos de dicho proyecto se iban a considerar en el presupuesto ordinario 2022. Sin embargo, posteriormente se determinó que el dinero no había quedado comprometido, por lo tanto, se tuvo que elevar de nuevo al comité para poder asegurar los recursos, ya que por ese motivo no se puede continuar con dicha licitación. En resumen, se tiene la licitación, los estudios técnicos, existe una plataforma que cumple con lo necesario, y en cuanto a los recursos se está analizando por parte de Presupuesto la forma de asignar los recursos en el 2022 y así poder adjudicar, esto a razón de que el departamento de Proveeduría indicó que no se podía continuar con el proceso de licitación hasta no tener los recursos presupuestarios identificados en el próximo periodo.

Comenta la señora Arce Láscarez que se atiende la consulta, mas no así el contenido ya que en lo personal esperaba que dicha plataforma estuviera lista. Aunado a eso comenta que en el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos existe un sistema donde todos los ingenieros someten a aprobación en diferentes instituciones los trámites que se hacen, es la ventanilla única que se tiene desde el año 2006, a razón de eso podría valorarse el uso de está mediante algún convenio y así implementarla, permitiendo también cumplir con el plan del Gobierno sobre el tema de ventanilla única.

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

2. En cuanto al sistema de facturación nuevo, ¿en qué proceso está?, ¿está listo por parte de Operación Comercial?

Externa doña Rocío Brenes que el proyecto del sistema facturación, es manejado por TI en cuanto al cronograma y todas las acciones que se tienen que hacer. Al departamento de Servicios al Cliente se le solicito realizar pruebas con recurso asignado y así determinar que los requerimientos se estaban cumpliendo, a razón de eso se atendieron las pruebas en la parte de facturación, se entregó el informe y hacer las correcciones que por el momento no se han hecho. Aclara que por parte de Plataforma si se han atendido las correcciones, y se continua con las pruebas, sin embargo, no se ha logrado que todo funcione como debe de ser. Se tiene plazo hasta la otra semana para que este proceso termine y la gente que diseñó el sistema más los compañeros de TI que están atendiendo el tema logren que ya el sistema funcione. Además, resalta que se recibió la aprobación por parte de la Gerencia General para el concurso de reclutar a la gente que va a ingresar para sustituir en el caso de Plataforma y Facturación, dos personas de cada uno, para colocar a dos personas para las pruebas finales y la puesta en producción. El departamento de TI indicó que amplio el equipo de trabajo que estará a cargo del proyecto, para atender esta fase, a razón de eso la próxima semana se llevara a cabo una reunión para conocer el detalle del cronograma, el plan de trabajo, y la forma en que se van a distribuir los compañeros que van a estar en el proyecto, y las labores que siguen.

3. ¿Porque la Central Telefónica no informa cuando se tiene una avería?

Comenta la señora Brenes Alvarado que para este caso la Central Telefónica si tiene la forma de grabar, pero no es para todo tipo de averías, ya que en el Centro de Gestión se

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

da el servicio de despacho de averías a Distribución, esta marca la pauta, por ejemplo, cuando hay una avería que es de un sector y que cubre a bastantes clientes, el encargado del Despacho en ese momento debe atender la grabación. Actualmente se está atendiendo junto con TI inconvenientes que se han tenido con el sistema de grabación, ante este problema lo que se ha estado haciendo es que apenas se da una avería, y la grabación está generando problema se hace el reporte de oficio, graba el aviso en la app de JASEC, y de paso hacen la publicación en el Facebook cuando hay una avería de sector, ya que no son todas las averías que deben ser publicadas en ese sentido.

4. ¿Cuánto les ha afectado la situación del correo electrónico en sus clientes, y procesos de facturación?

Indica doña Rocío Brenes que sobre esta situación se le extendió una nota formal al Ing. Guillermo Gómez y al personal de TI, explicando la afectación tan importante que se tiene de cara al cliente con el servidor del correo electrónico, a razón de eso la respuesta fue que están haciendo importantes esfuerzos con la contratación de lo que ocupan para este tema, aun así la afectación si es continua ya que se está atendiendo de esta forma a parte importante de los clientes, ya que tal y como se mostró en los resultados del trimestre este medio ha sido de muy buena aceptación por los abonados. De igual forma se cuenta con un correo corporativo el cual es utilizado para gestiones corporativas el cual resulta un poco más delicado ya que los clientes de esta índole requieren inmediatez en las solicitudes, y esto genera una importante cantidad de quejas por el atraso en las respuestas debido a la situación con el correo electrónico, y en algunos casos ha tenido que recurrir a su correo personal para poder resolver algunos asuntos de mera urgencia.

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

Resalta don Rodolfo Sanabria que en continuación con lo comentado por la señora Brenes Alvarado el departamento de Comercial debe de resolverle al cliente de alguna manera, ante esto se idea la mejor manera de atender los casos, como por ejemplo utilizando recursos propios, correos electrónicos, WhatsApp, para no afectar la atención del cliente. Con respecto al tema de la central telefónica se ha identificado que en el menú principal se ha dificultado el grabar y colocar en cierta posición del menú telefónico la grabación para que el cliente cuando llama pueda saber qué hay una avería, a pesar de esa situación igual se le atiende, se le resuelve y demás, sin embargo, se continúa con la afectación, en este caso los compañeros de TI están en constante colaboración para con este tema y resolver por completo el problema.

Sobre el tema del correo electrónico en cuanto a la gestión y facturación, a lo interno se remite gran cantidad de información para notificar a los clientes, por este lado también se busca la manera de cumplir, se entiende que TI está trabajando en esto, pero con la pregunta que realiza la señora Arce Láscarez si existe una afectación como tal operativa, sin embargo como se indicó anteriormente, la parte Comercial se ingenia la manera de poder atender y que el cliente se vea lo menormente afectado, ante lo cual se está moviendo y planificando todo lo necesario para que los compañeros de TI puedan técnicamente resolver. Reitera que, para la tranquilidad de todos los miembros de la Junta Directiva, su persona da la seguridad que se están haciendo los mayores esfuerzos para que los clientes no se impacten, sin mostrar la situación que se presenta a lo externo con el fin de no afectar la operativa y la imagen de la institución por todo el tema técnico.

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

5. Por el tema de los servidores de TI ¿se ha afectado la satisfacción del cliente al ser atendido en plataforma, o central telefónica?

Resalta doña Rocío Brenes que con los comentarios anteriores se atiende esta pregunta, ya que los esfuerzos continúan para que el cliente tenga una respuesta en un tiempo efectivo, puesto que según TI la solución no va a estar pronto. Aunado a eso es importante recalcar que se ha tenido como practica desde hace algún tiempo y actualmente se maneja de una forma más fuerte el conversar con cada una de las áreas que brindan servicio para explicarles las afectaciones y necesidades que se tienen, acompañado del requerimiento y exigencia que se debe de atender de cara a los clientes, así como el impacto en los indicadores que se llevan para poder cumplir con los objetivos que la Junta Directiva le ha puesto a la Dirección Comercial, posterior a cada reunión se remite un documento como evidencia de la situación y afectación que se está teniendo, y de la necesidad que el caso se atienda, ya que el plan de trabajo que se maneja es bastante acelerado y se requiere que la empresa camine de la mejor manera con la evidencia correspondiente, teniendo presente que la modalidad de la institución es 24/7 la cual debe atenderse tal cual, a raíz de eso el proceso que se está trabajando también ayuda a sensibilizar a toda la gente que está detrás y así poder satisfacer las necesidades del cliente y TI es una de las más fundamentales en este caso.

Consulta doña Rita Arce ¿si ya se puede pagar de 2 de la mañana a 6 de la mañana?

Externa la señora Brenes Alvarado que aún no, puesto que en esas horas los servidores están en actualización de las bases de datos según lo que el Ing. Guillermo Gomez indicó en su momento.

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO**JUNTA DIRECTIVA****6. ¿Qué pasa si un servidor de facturación deja de funcionar?**

Comenta don Rodolfo Sanabria que este asunto a nivel comercial, la afectación sería un nivel de alto impacto, puesto que la operación hoy en día es 100% digital o sistematizada, por lo tanto, toda la recaudación de los bancos o los trámites que se hacen en Plataforma de Servicio, y de la Central Telefónica, está basado en sistemas. A la fecha en lo personal no podría referirse al tiempo de recuperación en un caso de este tipo, ya que no tiene el conocimiento de la situación.

Indica la señora Arce Láscarez que espera que esta situación no se materialice, ya que sería algo terrible, aparte que el tema su persona lo ha venido mencionando hace tiempo.

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

7.a.- Dar por recibidos los siguientes documentos: 1- Trasladar el Oficio N°GG-986-2021, suscrito por el Lic. Francisco Calvo Solano, Gerente General; 2- Oficio N°COMERCI-OP-32-07-2021, suscrito por la M.B.A. María del Rocío Brenes Alvarado, Jefe de Área, Operación Comercial, denominado "Informe Labores II Trimestre 2021 Operación Comercial"; 3- Presentación Operación Comercial: Informe Labores I Trimestre 2021.

7.b.- Tomar nota del Informe Labores II Trimestre 2021 Operación Comercial.

ARTÍCULO 8.- CORRESPONDENCIA.

- **INFORME DE GESTIÓN DE LA UNIDAD EJECUTORA DE TORO 3 A SETIEMBRE 2021.**

8.a. Informe de gestión de la Unidad Ejecutora de Toro 3 a setiembre 2021.

Se conoce informe de gestión de la Unidad Ejecutora de Toro 3 a setiembre 2021.

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

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

8.a.- Dar por recibido el Informe de Gestión de la Unidad Ejecutora de Toro 3 a setiembre 2021.

8.b.- Trasladar el documento al Comité Especial del Proyecto Hidroeléctrico Toro 3.

ARTÍCULO 9.- ASUNTOS VARIOS.

Para esta sesión no se presentaron asuntos varios.

SE LEVANTA LA SESIÓN A LAS 21:26 HORAS

RITA MARIA Firmado digitalmente
por RITA MARIA ARCE
ARCE LASCAREZ LASCAREZ (FIRMA)
(FIRMA) Fecha: 2022.02.10
13:21:57 -06'00'

**Ing. RITA ARCE LÁSCAREZ
PRESIDENTE**

CARLOS EDUARDO Firmado digitalmente por
ASTORGA CERDAS CARLOS EDUARDO ASTORGA
(FIRMA) CERDAS (FIRMA)
Fecha: 2022.01.21 10:30:19
-06'00'

**Lic. CARLOS ASTORGA CERDAS
SECRETARIO**

RITA MARIA Firmado digitalmente
por RITA MARIA ARCE
ARCE LASCAREZ LASCAREZ (FIRMA)
(FIRMA) Fecha: 2022.02.10
13:21:23 -06'00'

**VOTOS DISIDENTES
Ing. RITA ARCE LÁSCAREZ, Art. 3.**

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 080-2021 que incluye 58 folios.

.....