JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

ACTA N° 012-2022 ***14 DE FEBRERO DEL 2022***

SESIÓN ORDINARIA

ORDEN DEL DÍA

1.- VERIFICACIÓN QUÓRUM.

2.- APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.

3.- MINUTO DE SILENCIO COMO TRIBUTO AL SEÑOR PADRE DEL DIRECTOR RAÚL NAVARRO CALDERÓN.

4.- REVISIÓN Y APROBACIÓN DE ACTAS ANTERIORES N° 090-2021, N° 091-2021, N° 092-2021, N° 093-2021, N° 094-2021, N° 095-2021 Y N° 096-2021.

5.- ENTREGA DE LAS ACTAS ANTERIORES N° 001-2022, N° 002-2022 Y N° 003-2022.

6.- AUDIENCIA AL SEÑOR DAGOBERTO QUIRÓS.

7.- INFORME COMPLEMENTARIO PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL JEFE DE ÁREA OPERACIÓN COMERCIAL EN EL MARCO DE LA MODERNIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN.

8.- INFORME DE LABORES DEL IV TRIMESTRE 2021 TI (INCLUYE INFORME SOBRE EL SISTEMA DE FACTURACIÓN).

9.- INFORME SOBRE USO DE SINPE MÓVIL Y SISTEMA PAR PARA RECAUDACIÓN.

10.- CORRESPONDENCIA.

11.- ASUNTOS VARIOS.

……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……..……**FIRMA DEL ACTA**……..……...

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

ACTA 012-2022

Sesión ordinaria, celebrada por la Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago. **VERIFICACIÓN DE QUÓRUM:** Al ser las diecinueve horas con treinta minutos del catorce de febrero del año dos mil veintidós, están presentes a través de la plataforma virtual webex, los directores Carlos Astorga Cerdas, Presidente, Ester Navarro Ureña, Secretaria, Rita Arce Láscarez, Luis Gerardo Gutiérrez Pimentel y Elieth Solís Fernández. **INICIO DE LA SESIÓN:** Se cuenta con el quórum reglamentario para la celebración de la sesión. **INGRESO DE LOS DEMÁS SEÑORES DIRECTORES:** Al ser las diecinueve horas con treinta y seis minutos ingresó el director Raúl Navarro Calderón. Al ser las diecinueve horas con treinta y seis minutos ingresó el director Lizandro Brenes Castillo, Vicepresidente. Además, participan los señores: Lic. Francisco Calvo Solano, Gerente General, Lic. Juan Antonio Solano Ramírez, Asesor Jurídico, Licda. María Celina Madrigal Lizano, Auditora Interna y la Licda. Georgina Castillo Vega, Profesional Junta Directiva…….

ARTÍCULO 1.- VERIFICACIÓN QUÓRUM.

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

ARTICULO 2.- APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.

Comenta don Carlos Astorga que ante la sugerencia de la directora Arce Láscarez, considera oportuno incluir el punto que se dejó rezagado la semana anterior respecto al perfil de Jefe de Área de Operación Comercial en el marco de la modernización de la Dirección de Comercialización, y debido a la premura del mismo se mociona para modificar el orden del día, quedando de la siguiente manera:.....

1.-	***VERIFICACIÓN QUÓRUM***

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

2.-	***APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.***
3.-	***MINUTO DE SILENCIO COMO TRIBUTO AL SEÑOR PADRE DEL DIRECTOR RAÚL NAVARRO CALDERÓN.***
4.-	***REVISIÓN Y APROBACIÓN DE ACTAS ANTERIORES N° 090-2021, N° 091-2021, N° 092-2021, N° 093-2021, N° 094-2021, N° 095-2021 Y N° 096-2021.***
5.-	***ENTREGA DE LAS ACTAS ANTERIORES N° 001-2022, N° 002-2022 Y N° 003-2022.***
6.-	***AUDIENCIA AL SEÑOR DAGOBERTO QUIRÓS.***
7.-	***INFORME COMPLEMENTARIO PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL JEFE DE ÁREA OPERACIÓN COMERCIAL EN EL MARCO DE LA MODERNIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN.***
8.-	***INFORME DE LABORES DEL IV TRIMESTRE 2021 TI (INCLUYE INFORME SOBRE EL SISTEMA DE FACTURACIÓN).***
9.-	***INFORME SOBRE USO DE SINPE MÓVIL Y SISTEMA PAR PARA RECAUDACIÓN.***
10.-	***CORRESPONDENCIA.***
11.-	***ASUNTOS VARIOS.***

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

2.a.- Aprobar el orden del día presentado por la Presidencia de la Junta Directiva. .....

ARTÍCULO 3.- MINUTO DE SILENCIO COMO TRIBUTO AL SEÑOR PADRE DEL DIRECTOR RAÚL NAVARRO CALDERÓN.

Inicia don Carlos Astorga indicando que de su parte como persona y en un momento tan circunstancial como es la de su puesto dentro de la Junta Directiva, expresa un sentimiento de empatía por la circunstancia tan pesada, dura y compleja, pues, es sabido que el señor Carlos Navarro ya estaba enfermo hace algún tiempo, lo cual en parte genera un poco de consuelo a sabiendas de que ya él está mejor, sin embargo, eso no le quita el peso a lo fuerte de la situación, la Junta Directiva en general conoció la situación hasta el día siguiente

de cuando sucedió el fallecimiento, y lo primero fue mediar a través de las oraciones de cada uno, deseando mucha paz y tranquilidad para el director Raúl Navarro, y de paso rezando por el alma del señor Navarro Calderon, de modo que de su parte envía su mayor abrazo y consuelo para la familia. .....

Por su parte doña Rita Arce externa que aunque se sabe que el alma del señor padre del compañero Raúl Navarro está en un mejor lugar, donde ya no tiene dolor y está disfrutando de todo lo mejor, también es sabido que para los que quedan es un duro golpe, porque hace mucha falta su presencia, el cariño, los consejos, el abrazo entre otros sentimientos, sin embargo, desea para la familia mucha fortaleza, ya que ahora se debe enfrentar el vivir con ese vacío de la persona física, puesto que nunca se va a ir del corazón de las personas que lo han amado, y con la mayor sinceridad envía un abrazo a la distancia al señor Raúl Navarro. .....

Continúa don Lizandro Brenes indicando que en lo personal no desea imaginarse ese momento de perder a un ser querido tan cercano, le parece que sería inimaginable el dolor, a veces la vida pone pruebas en las que simplemente no queda otra opción que continuar y sacar fuerzas de donde no las hay, sin embargo, por un tema de humanidad externa los mejores deseos a don Raúl Navarro y le insta a que siga adelante, extiende su apoyo y un abrazo fraterno, sincero y de corazón para que él pueda apoyar a su familia y logren salir adelante con esta perdida.....

Resalta doña Ester Navarro su más sincero pésame con don Raúl Navarro, tal y como se lo expresó en su momento, puesto que es una situación bastante difícil, para lo cual se permite dar lectura al salmo 91 el cual dice: “Ángeles en tu camino: Pues él mandará que

sus ángeles te cuiden por donde quiera que vayas, te levantarán con sus manos para que no tropiezas con piedra alguna", aunado a dicho texto considera que el papá del compañero Raúl Navarro ahora es un Ángel para él, es la persona que lo va a estar guiando en el camino, va a estar ahí para él como siempre lo estuvo cuando estaba en vida, ahora va a estar más cerca de Dios para poder interceder por él y para que lo cuide, de paso extiende un abrazo sincero. .....

Resalta don Luis Gerardo Gutiérrez que por su parte manifiesta sus condolencias hacia el compañero Raúl Navarro ante este lamentable desenlace con la pérdida de su padre, puesto que los que ya han pasado por esa experiencia, saben cuánto dolor se siente, y como lo externaban los compañeros anteriormente es un vacío que se siente los primeros días, sin embargo la vida es un misterio porque a partir de cierto momento pues afortunadamente la persona empieza a tener un proceso de consuelo que nos brinda el espíritu de Dios el cual va ayudando a atender la problemática que se presenta al puro inicio de este dolor, como el que en este momento está sintiendo el compañero, nuevamente reitera sus condolencias, y desea mucha fortaleza para él y para todos sus familiares cercanos, con la finalidad de que ellos sientan ese consuelo.....

Externa doña Elieth Solís su más sentido pésame, ya que su persona hace 15 años perdió a su papá, y para ella su padre nunca se ha ido, siempre ha estado al lado de ella, de cada uno de sus hermanos, con su mamá que todavía se encuentra con vida, y a pesar de que con su fallecimiento surge un vacío en un momento dado muy fuerte puesto que al principio cuesta aceptar su ausencia, se debe estar seguro que ellos siempre nos acompañan desde

el cielo, y con el tiempo se encuentra la paz y la resignación, para lo cual brinda un abrazo a don Raúl Navarro y a toda la familia.....

Comenta don Francisco Calvo que, por su parte no le queda más que unirse a las palabras de aliento y consuelo de los demás que han participado, expresando su más sincero pesar y deseándole que muy pronto pueda estar en el estado que describían doña Elieth Solís y don Luis Gerardo Gutiérrez, y se pone a disposición, así como a la Administración en lo que puedan colaborar, y envía un saludo a la distancia.....

Externa don Juan Antonio Solano un abrazo fraterno y de mucho consuelo para el señor Navarro Calderón y su familia, hace ver la muerte es algo que a través de la razón no se le encuentra entendimiento únicamente se le encuentra alguna contención a través de la fe, y en fe se piensa en que en algún momento se vuelve a encontrar con las personas que ya partieron, es un peregrinar y que al final todos nos volveremos a ver, y eso es lo que consuela a lo que ya han perdido a familiares cercanos y que sin lugar a dudas eso permite continuar en la vida, le insta a don Raúl Navarro a seguir adelante y pedirle a Dios la fortaleza necesaria, puesto que en sus oraciones estará siempre pedir por el alma del señor Carlos Navarro para que esté en presencia del señor y contemplando su faz, un abrazo fraterno y de gran aprecio hacia el compañero Raúl Navarro.....

Resalta doña Celina Madrigal que esta situación es demasiado lamentable y le desea a don Raúl Navarro la mayor fortaleza y la fuerza en Dios para que puedan superar esta pérdida, y de igual forma externa un abrazo fraterno.....

Interviene don Raúl Navarro para agradecer cada una de las palabras externas hacia su persona, y tal y como lo indicaron don Luis Gerardo Gutiérrez y doña Elieth Solís son días

muy difíciles, para lo cual espera que la tranquilidad llegue pronto. .....

Finaliza don Carlos Astorga proponiendo como acuerdo rendir homenaje en memoria del señor Carlos Navarro Calderón, señor padre del director Raúl Navarro Calderón.....

Proceden los señores directores a guardar un minuto de silencio, en memoria del papá del director Raúl Navarro.....

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

3.a.- Rendir homenaje a la memoria del señor Carlos Navarro Calderón, señor padre del director Raúl Navarro Calderón. .....

ARTÍCULO 4.- REVISIÓN Y APROBACIÓN DE ACTAS ANTERIORES N° 090-2021, N° 091-2021, N° 092-2021, N° 093-2021, N° 094-2021, N° 095-2021 Y N° 096-2021.

Comenta doña Georgina Castillo que se recibieron observaciones de forma la semana pasada por parte del señor Gutiérrez Pimentel de las actas N° 90, 95 y 96 las cuales se aplicaron para la remisión en esta oportunidad y hasta este momento no se han recibido más sugerencias al respecto.....

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

4.a.- Aprobar las actas correspondientes a las sesiones ordinarias N° 090-2021, N° 091-2021, N° 092-2021, N° 093-2021, N° 094-2021, N° 095-2021 y N° 096-2021. .....

ARTÍCULO 5.- ENTREGA DE LAS ACTAS ANTERIORES N° 001-2022, N° 002-2022 Y N° 003-2022.

Se hace entrega de las actas correspondientes a las sesiones ordinarias N° 001-2022, N° 002-2022 Y N° 003-2022. .....

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

5.a.- Dar por recibido las actas correspondientes a las sesiones ordinarias N° 001-

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

2022, N° 002-2022 Y N° 003-2022. .....

ARTÍCULO 6.- AUDIENCIA AL SEÑOR DAGOBERTO QUIRÓS.

Para este punto se encuentra presente el Lic. Dagoberto Quirós, Profesional de Comunicación Corporativa.,.....

Indica don Carlos Astorga que tal y como es sabido don Dagoberto Quirós es el líder de comunicación institucional, y el fruto de una exitosa carrera después de muchos años de apoyar no solo a JASEC sino también a la comunidad cartaginesa, ya que como es sabido, el señor Quirós Navarro es una institución en la comunicación social de la provincia, a razón de esto se le brindó este espacio puesto que a él le ha llegado el momento de emprender nuevos proyectos.....

Procede don Dagoberto Quirós indicando que en primer lugar desea externar un agradecimiento a don Francisco Calvo, quien tuvo la gentileza de proponerle que su persona estuviese en este espacio. Hace ver que para él son muchos sentimientos encontrados, ya que son 22 años de estar sirviendo a JASEC, y a razón de que la situación se dio tan sorpresivamente desea contar su anécdota la cual surgió en el momento que decidió ir a la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS), para revisar el proceso de su jubilación, la funcionaria que lo atendió le indicó que debía presentarse el 25 de enero 2022 para ratificar dicho acto tres meses después a esa fecha, a raíz de eso su persona se hizo a la idea que en el mes de abril seria su jubilación. Posteriormente se presentó nuevamente a la CCSS en la fecha indicada, en el momento de que le atendieron el funcionario le indicó que estaba pensionado a partir de ese día, a raíz de su asombro se dio a la tarea de buscar a don Arnold Mora como jefatura de Talento Humano para contarle lo sucedido y que le

indicara como proceder, el señor Mora Muñoz le solicitó que por favor brindará un espacio a la Administración para atender el caso, al cual indicó que por ética profesional su persona no iba a abandonar de esa manera a la institución, a raíz de eso se llegó al acuerdo de que su salida efectiva seria el 15 de febrero, de igual forma la situación fue consensuada con don Francisco Calvo como su jefatura inmediata, quien amablemente atendió la justificación, y a razón de eso es que solicitó este espacio para así tener la oportunidad de poder despedirse de la Junta Directiva y de la empresa. Hace ver que es inevitable la nostalgia que lo embarga porque realmente ama a la institución, y es por eso que durante todo este tiempo ha trabajado incansablemente por la imagen de JASEC, teniendo algunos enfrentamientos con sectores políticos de la provincia precisamente para defender esta institución, por ese lado se siente sumamente satisfecho, y se va con la nostalgia de tener que cerrar esta etapa de su vida. .....

Resalta el señor Astorga Cerdas que duda mucho que el señor Quirós Navarro haya “tocado techo”, puesto que para personas como él, el techo son las estrellas, y es sabido que aunque se tenga que cerrar un ciclo la vida guarda cosas buenas a todos, y para don Dagoberto Quirós quien ha hecho una labor con amor, empatía, cariño, con confianza y con fe, y que de alguna forma ha sido como un guardián de JASEC, y considera que él va a seguir defendiendo a la empresa aunque ya no pertenezca a ella, ya que es sabido que se tienen muchos ataques, enemigos, intereses de por medio, sin embargo, hay amigos que defienden, tienen aprecio a la institución, la protegen y que son soldados en esta batalla. Y tal y como lo comentó su persona con el señor Calvo Solano se sabe que la empresa tiene referentes y el señor Quirós Navarro es uno de ellos, por lo tanto, de su parte sabe que esto

no es un adiós, sino un hasta luego, porque ambos son cartagos y en el camino se seguirán viendo en las luchas provinciales, y brinda su apoyo en lo que esté a su alcance.....

Procede doña Rita Arce a indicar que el año pasado trabajó muy de la mano con don Dagoberto Quirós para sacar cosas adelante, sabe que debido a eso tuvo una muy mala experiencia dentro de todo el gremio y el día a día, sin embargo, le extiende las gracias por el trabajo que ha hecho en la institución, y por el apoyo qué le brindo siempre cuando estuvo a cargo de la Presidencia, y también sabe que no solamente con su persona sino que con muchos ha sido siempre así, un buen enlace y esa cara de la institución, y le desea muchos éxitos…….....

Indica don Luis Gerardo Gutiérrez que su persona ya vivió la experiencia de jubilación la cual es triste por un lado y llena de felicidad por otro, porque son sentimientos encontrados, dado que es una época en la que se debe de acostumbrar a vivir, a pesar de la ausencia de tener que presentarse a trabajar para realizar las labores que se desempeñaban diariamente. Como experiencia personal comenta que se sueña con lo vivido en la empresa, y se amanece satisfecho y cambiado al día siguiente cuando se recuerda de lo que estuvo soñando donde se recuerdan esos agradables sentimientos que se le guardan a la institución con la cual se laboró, envía un abrazo a la distancia y espera continuar viéndose en el camino.....

Comenta don Raúl Navarro que es un placer saludar a don Dagoberto Quirós, y un orgullo para su persona haberlo conocido en esta empresa, le desea lo mejor, que esté muy bien y que siga adelante porque aún le faltan muchas cosas por hacer, agradece la colaboración

brindada en todo, y le envía la mayor de las suertes, que Dios lo bendiga y le dé muchos años de vida y de salud. .....

Indica doña Ester Navarro que es muy gratificante ver de la forma en que se está jubilado don Dagoberto Quirós, y lo felicita en gran manera pues se lo merece, ha sido un referente para JASEC, y merece cambiar las ideas, las rutinas, dedicarse más a la familia que eso es lo primero que se piensa cuando se llega a la jubilación, de manera personal agradece el apoyo que se le brindó cada uno de los eventos que su persona debía participar, ya que le generó mucha confianza y seguridad el saber que contaba con ese apoyo en el momento de los discursos, fue muy bonito trabajar en equipo, aprendió muchísimo y es todo un orgullo para JASEC haber contado con un funcionario tan especial, y espera continuar compartiendo en la otra institución que ambos comparten labores, donde también es un gran referente en temas de comunicación, agradece nuevamente todo el apoyo brindado y extiende un fuerte abrazo y le desea muchísimos éxitos en esta prácticamente nueva vida que va a tener de ahora en adelante, sin presiones y horarios……

Resalta doña Elieth Solís que es un gusto saludar a don Dagoberto Quirós, y es de gratitud felicitarlo por la jubilación que está obteniendo el día de hoy, ya que júbilo es que el señor Quirós Navarro de ahora en adelante va a tener libertad de disfrutar su vida, hacer lo que le gusta y agradece por todo el trabajo realizado en JASEC, puesto que ha sido para JASEC un emblema, ya que laboró con mística, bondad y eso va a quedar por siempre, y espera que quien llegué a reemplazarlo sea casi una semillita de don Dagoberto Quirós, puesto que él ha sido una persona muy sencilla, buena y un trabajador insigne para la empresa, y espera que continúe creciendo en todos los ámbitos, y queda a la orden para lo se necesite.

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

Indica don Lizandro Brenes que desde su punto de vista hay dos sentimientos desde dos perspectivas, evidentemente felicidad por don Dagoberto Quirós, puesto que gana tiempo que va a tener para el mismo sin horarios y presiones, pero a la vez hay tristeza ya que el señor Quirós Navarro es un baluarte, él marcó a JASEC en muchos momentos, y en este corto tiempo que ha compartido con él le admira la dedicación, la entereza, el compromiso, el no solamente venir a trabajar sino sentirse identificado con la empresa, y desde el aspecto personal que también se liga a lo profesional admira su calma, su sensatez, los pies en la tierra, el enfoque en salir adelante y que siempre en cualquier evento determinó el cuidado de manejo en cada uno de los detalles, mostrando mucha positividad que realmente contagiaba a través de la voz calmaba el panorama, y no es para menos que se vaya a extrañar a don Dagoberto Quirós, sin embargo, le desea muchas felicidades y principalmente agradece todo el apoyo, y tiene certeza de que JASEC jamás lo va a olvidar..

Comenta don Carlos Astorga que en tiempos de la inmediatez y la reacción automática la ecuanimidad es vital, y eso es una de las mayores cosas que se van a extrañar de don Dagoberto Quirós.....

Comenta don Juan Antonio Solano que el señor Quirós Navarro ha sido compañero suyo por más de veinte años, y ha sido un cómplice de luchas, y si hay una persona que tiene el don de gente natural es don Dagoberto Quirós, y esas características son difíciles de encontrar, esto es una gran pérdida, para la institución, máxime su objetividad y calidad profesional, ante todo eso le desea muchos éxitos y queda a la orden, y espera que esta nueva etapa para él sea de mucho provecho.....

……

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

Resalta doña Celina Madrigal que en este poco tiempo que tiene de estar en JASEC considera que el señor don Dagoberto Quirós ha sido una persona muy colaboradora, le agradece la cortesía, la amabilidad hacia todas las gestiones que le han sido solicitadas, le desea muchos éxitos en este nuevo proyecto de vida y muchas felicidades, ya que el llegar al final de toda una vida laboral es realmente un gran éxito.....

Externa don Francisco Calvo que se une a todas las palabras anteriores, para con don Dagoberto Quirós, para su persona fue un placer haber compartido con el señor Quirós Navarro, hace ver que desde que su persona llegó a la empresa él es uno de los funcionarios que más se recuerda y llaman la atención y así ha sido durante todos estos años, lo que significa que él ha marcado la vida laboral de muchos funcionarios de JASEC, por lo que le desea muchos éxitos.....

Finaliza don Dagoberto Quirós indicando que de las cosas que rescata es que está institución en el aspecto personal y a su familia le brindó techo, abrigo, sustento y educación, a lo cual él le llama cuatro conquistas que cualquier ser humano las puede gritar a los cuatro vientos con tu orgullo, y por esa razón es que se siente sumamente orgulloso de JASEC y la llevara en su corazón. Agradece todas las muestras de cariño que se le han manifestado en este espacio.....

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

6.a.- Agradecer al Lic. Dagoberto Quirós Navarro, por todo su valioso aporte profesional a la institución y desearle una jubilación llena de satisfacciones.....

……

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

ARTÍCULO 7.- INFORME COMPLEMENTARIO PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL JEFE DE ÁREA OPERACIÓN COMERCIAL EN EL MARCO DE LA MODERNIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN.

Se conocen los siguientes documentos: 1. Oficio N° GG-116-2021, suscrito por el Lic. Francisco Calvo, Gerente General, por medio del cual da cumplimiento al artículo 4.b. de la sesión ordinaria 09-2022, celebrada el 4 de febrero de 2022; 2. Oficio N° SUBG-TH-0079-2022, suscrito por el Ing. Rodolfo Sanabria Hernández, Director a.i. Comercial y el Lic. Arnold Mora Muñoz, Jefe a.i. Departamento Talento Humano; 3. Manual Descriptivo de Puestos Administrativos, perfil “Jefe de Área-Operación Comercial”.....

Para este punto se encuentran presentes el Ing. Rodolfo Sanabria Hernández, Director a.i. Comercial y el Lic. Arnold Mora Muñoz, Jefe a.i. Departamento Talento Humano, quienes presentarán dicho informe.....

Inicia don Francisco Calvo indicando que en cumplimiento al artículo 4.b. de la Sesión Ordinaria 09-2022 celebrada el jueves 04 de febrero de 2022, en que se acordó lo siguiente:..

4.b.- Solicitar a la Administración que se realice un oficio aclaratorio respecto de los siguientes aspectos:.....

i. Precisión sobre el Colegio Profesional al que debe estar incorporado el funcionario.....

ii. Precisión sobre el perfil académico del candidato.....

iii. Cuadro comparativo respecto de los ajustes en las funciones que se implementaran (Perfil vigente versus perfil propuesto), con el fin de identificar que las nuevas funciones responden a un nuevo objetivo estratégico (vinculado al Nuevo Plan Estratégico).....

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

iv. Justificar si los cambios en el perfil de puesto implicarán un costo adicional en la operación de la Dirección Comercial.....

Hace ver que el objetivo principal es poder actualizar el perfil del puesto de Jefe de Área de Operación Comercial, con el propósito de adaptarlo al diagnóstico que realizó don Rodolfo Sanabria y poderlo alinear a la realidad del mercado en que se desarrolla en estos momentos JASEC y al plan estratégico y a lo que se pretende desarrollar a través de esté… Continua don Arnold Mora indicando que el presente informe contiene el análisis realizado por parte del Departamento de Talento Humano en conjunto con el Director Comercial en atención al acuerdo tomado por la Junta Directiva en la Sesión Ordinaria 09-2022, celebrada el jueves 04 de febrero de 2022 tal y como se mencionó anteriormente, para lo brinda el detalle de cada uno de los aspectos considerados y analizados:.....

1. **Sobre la incorporación en el Colegio Profesional:** Es importante recordar que los perfiles descriptivos actuales de JASEC están elaborados bajo el formato de “clases anchas”, lo cual implica que en el caso de la clase “Jefe de Área” en el respectivo documento se incluyen los diferentes puestos de dicha clase salarial que a la fecha están vigentes en la estructura ocupacional de puestos.....

Con base en dicha condición, en cuanto al requisito legal relacionado con la incorporación al colegio profesional respectivo, en el perfil descriptivo de la clase supra indica se establece lo siguiente:.....

- “Incorporado al Colegio Profesional, según el puesto a desempeñar y la preparación académica.”.....

……

Hace ver que, al tratarse de una clase ancha, no se indica específica el nombre del Colegio Profesional requerido para el caso del puesto de jefatura Área Operación Comercial, porque si fuese así se tendría que replicar el mismo ejercicio para los otros seis puestos de la clase que se incluyen en dicho perfil descriptivo.....

No obstante lo anterior, en éste punto se aclara que como parte de las labores de validación y verificación que realiza el Departamento Talento Humano al momento de revisar los atestados de las personas postulantes y su cumplimiento a nivel de los requisitos mínimos y legales establecidos, en éste caso específico a nivel del puesto de jefatura del Área Operación Comercial, tal y como lo indica, el requisito vigente en el perfil descriptivo del puesto, se toma en cuenta la formación académica establecida como requisito por lo que en el caso del puesto de cita previa, la incorporación y estar al día con la colegiatura corresponde al Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas de Costa Rica (CPCECR).....

De igual forma comenta que se recalca que la validación del cumplimiento del requisito legal correspondiente a la incorporación al colegio profesional respectivo, está estrictamente relacionado con la formación académica propuesta que también se define en el perfil descriptivo el cual señala lo siguiente:.....

- **"Jefe Área Operación Comercial:** Licenciatura en Administración de Empresas o en alguna disciplina afín al puesto, o Bachillerato Universitario y Maestría en Administración de Empresas. En caso de satisfacer el requisito con Bachillerato más la Maestría, la última debe ser atiente a la rama de la especialidad."....

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

Procede don Rodolfo Sanabria brindando los detalles de otros de los puntos analizados.....

2. **Sobre la propuesta de requisitos de formación académica:** En relación con este punto es importante mencionar que de forma integral el proceso de análisis y definición del perfil, se coordinó con áreas y departamentos internos, esto con el objetivo de contar con un perfil moderno, actualizado y principalmente que fortalezca el enfoque actual del plan estratégico y las necesidades de los clientes y principalmente de JASEC.....

Aclara que el perfil académico del puesto de jefatura de Área de Operación Comercial se define como Licenciatura en Administración de Empresas o en alguna disciplina afín al puesto, debido a que la necesidad que se logra identificar de análisis interno y externo, es que la persona debe realizar procesos de planeación, organización, gestión y control de recursos, realizar procesos de rentabilidad y rendimiento operativo-comercial, adicionalmente, se deben indicar que el rol de Área de Operación Comercial es gestionar y proyectar las actividades diarias en las que participa JASEC, creando y fortaleciendo una estrecha relación con la mayoría de los abonados y clientes, esto para aumentar su valor y sus márgenes de beneficio.....

De igual forma, según las consultas recibidas en la sesión de Junta Directiva al momento de presentar el informe, en cuanto a si el perfil de puesto propuesto requería una especialización como complemento a la administración de empresas, específicamente en aspectos de mercadeo, se debe indicar que no se contempla una especialización en mercadeo u otra área, debido al tipo de funciones que define el perfil.....

……

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

Asimismo, con el objetivo de ampliar las razones que justifican que la formación académica en administración de empresas, a continuación, se detallan algunos aspectos que de acuerdo a lo analizado se consideran relevantes:.....

I. El puesto a contratar es una jefatura de Operación Comercial, la cual, dentro de sus roles y estructura a cargo, no tiene funciones asociadas a un Departamento de Mercadeo o a funciones de un mercadólogo como pudiese ser investigación de mercados, análisis de clientes, comunicación integral de mercados o similares.....

II. JASEC dentro de su estructura orgánica tiene un departamento especializado en Mercadeo, el cual, cuenta con una jefatura en esta área y un Profesional Nivel 2 Mercadeo.....

III. Este puesto se basa sobre un profesional en administración de empresas, debido a que se requiere que su base sea planificar, organizar, dirigir la estructurar y procesos a cargo, aplicando medidas de control y evaluación, que permitan proyectar los servicios brindados con eficiencia y rentabilidad.....

IV. Dentro de los estudios realizados para el ajuste de este puesto, se determinó que las especialidades actuales impartidas por universidades nacionales, no necesariamente aportan valor al perfil de este puesto, debido a que el mercado académico actual en el campo de administración de empresas define especialidades en Recursos Humanos, Contabilidad, Finanzas, Mercadeo o Gerencia más comúnmente, por lo que mencionar o enfocar este perfil de puesto solo a una especialización puede ser contra producente.....

……

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

V. El perfil de puesto solicita como base la administración de empresas, no obstante, será en los conocimientos y experiencia del postulante, donde se comprobará la atinencia al puesto.....

VI. La base de este proceso de contratación se define bajo tres aspectos fundamentales y que corresponden a la preparación académica, la experiencia y el conocimiento, esto puntos fueron analizados bajo estudios del entorno externo e interno.....

VII. Debido al punto anterior, se define que la preparación académica se evaluará en el perfil de puesto, en el caso de la experiencia y conocimientos, será corroborada en el proceso de reclutamiento y selección, bajo procesos de entrevistas y pruebas psicométricas y técnica que permitan asegurar a la Administración que la persona seleccionada cumple con el perfil de puesto, así como la idoneidad requerida.....

VIII. Como parte de este proceso de reclutamiento y selección, se define un primer filtro, que realiza el departamento de Talento Humano, es una verificación detallada de la experiencia del postulante, la cual, debe estar relacionada con los aspectos que indica el perfil de puesto y el tiempo minino de la experiencia en la gestión de funciones iguales o similares, lo cual, permite tener un proceso inicial de selección de postulantes que se ajusten al perfil.....

Resalta el señor Sanabria Hernández que, con base en lo anterior para definir el perfil de puesto del Jefe de Área de Operación Comercial, se realizaron estudios internos y externos a JASEC, proceso que fue indicado ampliamente en el informe inicial entregado para la solicitud de modificación de este perfil.....

……

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

Interviene el señor Mora Muñoz para continuar con la presentación en cuanto a otro de los puntos analizados en dicho informe.....

3. **Comparativo perfil actual – perfil propuesto:** A efectos de facilitar la comparación visual en cuanto a la evolución que se propone a nivel del perfil descriptivo, seguidamente se presenta el cuadro comparativo que incluye el detalle de las funciones que están definidas en la versión actual, así como las funciones que se proponen en la modificación. Al final de la tabla también se realiza la comparación en cuanto a la formación académica.....

Destaca que es importante mencionar que los numerales asignados a cada una de las funciones no están correlacionados entre ambas versiones (vigente/propuesto) del perfil descriptivo.....

Hace ver que las funciones identificadas con el numeral del 1 al 13 corresponden a las actividades generales para los puestos de la clase Jefe de Área, por lo cual no tienen ninguna modificación. A partir de la función número 14 se detallan las actividades específicas para el puesto citado, por lo que se presenta el cuadro comparativo conforme se muestra a continuación:.....

Perfil Actual	**Perfil Propuesto**
Actividades generales:	
1. Organizar, planear, asignar, coordinar y supervisar el trabajo del personal a su cargo con el fin de asegurar la ejecución eficiente de las labores asignadas.	
2. Ejecutar las actividades asignadas, en concordancia con las leyes, políticas, normas y reglamentos, que rigen sus labores, por lo que deberá mantenerse permanentemente actualizado.	

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

3. Asesorar al Gerente General, al Subgerente General y a otros funcionarios de JASEC en materia de su dominio y competencia, resolver las consultas técnicas que le formulen y exponer el criterio profesional de su conocimiento.
4. Dirigir la elaboración, control, ejecución y evaluación del Plan Anual Operativo y del Presupuesto Anual en su área.
5. Evaluar, diseñar y someter a consideración de sus superiores nuevas normas, procedimientos, programas y planes de acción, así como las modificaciones que se requieren en los ya existentes.
6. Velar porque los recursos humanos, materiales y equipos bajo su responsabilidad se empleen dentro de los principios de racionalidad y términos de productividad establecidos por la Empresa.
7. Asistir a reuniones con compañeros y superiores para coordinar actividades, mejorar procedimientos de trabajo, analizar y resolver inconvenientes que se presentan en el desarrollo de sus actividades, actualizar conocimientos y otras actividades propias de su labor.
8. Atender consultas verbales y escritas que le presentan sus superiores, compañeros y público en general en materia de los departamentos a su cargo.
9. Supervisar el cumplimiento de las disposiciones administrativas, financieras, legales y técnicas que requieren las actividades de su área de competencia y de los departamentos a cargo.
10. Dar seguimiento a las disposiciones de la Auditoría Interna, a los acuerdos de la Junta Directiva, así como a las disposiciones de otros Entes internos y externos, en lo que

compete a su área.	
11. Elaborar y presentar informes periódicos de labores asignadas, avance de sus proyectos y departamentos a cargo y otros aspectos de interés para la evaluación de su trabajo.	
12. Asistir a sesiones de Junta Directiva para presentar informes relativos a cualquier departamento a su cargo, funciones, asignaciones o estudios especiales cuando así se requiera.	
13. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo y que le fueran asignadas por su superior inmediato.	
Actividades específicas:	
14. Supervisar el cumplimiento de las disposiciones administrativas, legales y técnicas que requieren las actividades de su área de competencia.	**14**. Supervisar el cumplimiento de las disposiciones administrativas, legales y técnicas que requieren las actividades de su área de competencia.
15. Elaborar y presentar informes periódicos de labores asignadas, avance de sus proyectos y otros aspectos de interés para la evaluación de su trabajo.	**15.** Planificar y definir en conjunto con la Dirección Comercial el plan estratégico comercial, de ventas y postventa anual, así como gestionar su puesta en marcha.
16. Dar seguimiento a las recomendaciones de las auditorías internas y externas y velar porque aquellas que sean aprobadas se implementen	**16.** Asegurar el cumplimiento de la ejecución de planes de ventas y postventa de servicios de los negocios de JASEC.

oportunamente.	
17. Velar porque los requerimientos y reclamos de los clientes sean atendidos oportunamente, negociando y definiendo alternativas de solución.	**17.** Establecer, asegurar y controlar el cumplimiento de políticas, indicadores operativos y de calidad, controles de rendimiento para asegurar la calidad del servicio y atención en los departamentos, unidades a su cargo y servicio al cliente interno y externo.
18. Supervisar el área de reclamos en el call center y la efectividad del mismo.	**18.** Organizar, coordinar, controlar y asegurar la gestión y resultados operativos de los departamentos y unidades a su cargo.
19. Analizar los reclamos reportados vía sistema y preparar reportes de Gestión	**19.** Formular los planes estratégicos y operativos de su área, así como los procedimientos para llevarlos a la práctica.
20. Implementar sistemas de medición de la calidad de servicios.	**20.** Controlar el cumplimiento de los objetivos de la estrategia corporativa de la empresa y planes de acción para asegurar los resultados de la gestión de facturación, recaudación, gestión de cobro y recuperación de los negocios de JASEC.

21. Realizar coordinaciones entre las diferentes áreas involucradas (legal, Venta y Post Venta.)	**21.** Realizar el control permanente y toma de decisiones para asegurar la gestión de venta y post venta de los negocios de JASEC y la consecución de ingresos de la empresa.
22. Realizar los análisis de Encuestas de Satisfacción de las diversas áreas.	**22.** Desarrollar benchmarking del comportamiento del mercado y la competencia en las áreas asociadas a la atención del cliente, ventas, facturación, recaudación, y gestión de cobro con el fin de realizar propuestas oportunas de innovación, modernización y/o actualización de sistemas, plataformas y canales de atención, procedimientos, capacitaciones y demás que garanticen una operación comercial acorde a las exigencias del mercado.
23. Estructurar y definir la base de datos de clientes, los procesos de administración, actualización y mantenimiento.	**23.** Realizar el seguimiento y control de los procesos asociados al recurso humano del área con el fin de asegurar el contar con un talento humano comprometido, con actitud y aptitud adecuada para la consecución de

	los objetivos, iniciativas y cumplimiento de indicadores de gestión del área.
24. Trasladar los objetivos corporativos al nivel de su área.	**24.** Gestionar de manera permanente y en conjunto con los departamentos y unidades a cargo el mantenimiento y cumplimiento del manual de servicio al cliente de JASEC en el Área de Operación Comercial.
25. Establecer los mecanismos de control para garantizar el cumplimiento de los compromisos concretos establecidos con el cliente.	**25.** Definir y gestionar con el recurso a cargo las proyecciones de ventas, ingresos facturados, ingresos recaudados, por cuentas por cobrar y tasa de retiro, de los servicios brindados por JASEC, realizar ajustes a la estrategia de ventas y brindar recomendaciones si es necesario a departamentos de apoyo.
26. Formular los planes estratégicos y operativos de su área, así como los procedimientos para llevarlos a la práctica.	**26.** Mantener y supervisar la atención al cliente y relaciones de los diferentes servicios que brinda JASEC, con una orientación estratégica para crear relaciones duraderas con los clientes.
27. Controlar el cumplimiento de los objetivos de la estrategia corporativa de la	**27.** Diseñar o actualizar periódicamente en tiempo y forma el flujo de los procesos

empresa.	relacionados con el Servicio al cliente, así como los respectivos documentos de procedimientos, instructivos y ejecutar planes de acción basados en los respectivos hallazgos.
28. Preparar informes sobre la evolución de los planes de venta, de la calidad de servicio y de las incidencias.	**28.** Diseñar, implementar y dar seguimiento a métricas (Key performance Indicador KPI) que permitan evaluar corregir el proceso relacionados con Área de servicio al cliente.
29. Aplicar métodos de calidad al servicio al cliente.	**29.** Crear, diseñar y seguimiento de matriz de escalación para atención de servicios brindados por JASEC.
30. Controlar el flujo de información entre su área y el de distribución, para hacer cumplir los plazos de entrega pactados con el cliente.	**30.** Ampliar y reforzar los canales de venta con que cuenta JASEC, esto para los negocios actuales o futuros y en sus distintos nichos de mercado, esto con el equipo y estructura organizacional a cargo, y así gestionar las proyecciones definidas para cada periodo.
31. Dar seguimiento constante del cliente para detectar sus necesidades	**31.** Generar datos de ventas, retiros, facturación, reclamos, afectaciones entre otros para el análisis estadístico de

	tendencias y comportamientos en rendimiento económico de los procesos de comercialización, ventas e ingresos.
32. Atender los reclamamos e incidencias del servicio y analiza sus causas para hallar soluciones.	**32.** Crear valores de referencia y métricas de rendimiento con un enfoque financiero que permitan comparar los datos actuales con los datos históricos para realizar un seguimiento del rendimiento en función de los objetivos y metas en ingresos producto de la comercialización de servicios.
33. Medir el grado de satisfacción de los clientes en función de los resultados, establece mecanismos de mejora.	**33.** Generar y desarrollar estudios de análisis descriptivos y explorar aún más los datos utilizando estadísticas para determinar tendencias y comportamiento en rendimientos, proyecciones y gestión de costo en procesos de comercialización y ventas.
34. Examinar con clientes y proveedores los ámbitos de colaboración para mejorar el servicio, y lanza las propuestas adecuadas.	**34.** Realizar la interpretación de datos para convertir el análisis de los mismos en representaciones visuales como cuadros, gráficos e histogramas para consumir datos con mayor facilidad.

35. Analiza la evolución del mercado y las exigencias de los clientes, y observa a la competencia.	**35.** Generar y gestionar modelos de análisis de costo e ingresos que permitan en conjunto con el director comercial, identificar maneras de aumentar las ganancias, esto debido a que este puesto tiene a cargo las áreas de gestión y atención al cliente.
	36. Transformar los datos en informes y conclusiones que sirvan para tomar las mejores decisiones para la empresa en diferentes ámbitos como el financiero, estratégico, operacional en la comercialización de servicios.
	37. Dar seguimiento permanente y detectar cambios en las ventas, ingresos, gastos y otros datos importantes en los procesos de comercialización de JASEC.
	38. Gestionar, actualizar y analizar en conjunto con la Dirección Comercial modelos de gestión comercial y rentabilidad del negocio de Infocomunicaciones, con el objetivo de definir precios, márgenes de

	contribución y costos de venta de los servicios del negocio.
	39. Modelar y crear bases de datos comerciales en sistemas informáticos y/o ofimáticos, que permitan implementar y gestionar modelos de análisis de inteligencia de negocio en diferentes ámbitos como el financiero, estratégico, operacional en la comercialización de servicios.
Formación académica:	
Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Mercadeo o en alguna disciplina profesional afín al puesto, o, Bachillerato Universitario y Maestría en Administración de Empresas con énfasis en Mercadeo o en alguna disciplina profesional afín al puesto. En caso de satisfacer el requisito con Bachillerato más la Maestría, la última debe ser atiente a la rama de la especialidad.	Licenciatura en Administración de Empresas o en alguna disciplina afín al puesto, o Bachillerato Universitario y Maestría en Administración de Empresas. En caso de satisfacer el requisito con Bachillerato más la Maestría, la última debe ser atiente a la rama de la especialidad.

……

Interviene don Rodolfo Sanabria para indicar que tal y como se pudo observar en la tabla anterior se divide en dos partes, la primera de ellas aplica para las jefaturas de área como tal, y adicionalmente se puede notar la comparación entre ambos escenarios, donde se muestra una cantidad de puntos iniciales que tenía el perfil original y en la segunda columna se detallan cada uno de los puntos nuevos en dónde se observa que se amplía la cantidad de funciones las cuales prácticamente están asociadas a lo descrito anteriormente, para poder sumarlo a un proceso en común el cual es prácticamente comercial, el cual se está fortaleciendo con diferentes enfoques, a partir de la atención al cliente donde ya existe una jefatura con bastante experiencia, para el lado de facturación también se mantiene el mismo criterio, y el fin es poder traer un recurso que pueda complementar y sumar a este proceso completo, por lo tanto, bajo ese aspecto se consideran algunos puntos que vienen a fortalecer algunos aspectos específicos para complementar iniciativas que están dentro del plan estratégico, por lo que, parte de esas funciones no tienen como propósito solamente cubrir algún tema que hubiera quedado pendiente sino también poder cubrir, proteger y sumarle al proceso de comercialización aspectos importantes, y de una vez prepararlo para el futuro, dado que el plan estratégico 2022 que viene a cubrir los siguientes años tiene objetivos en temas financieros, salud financiera en temas de Infocomunicaciones, a raíz de eso se debe de buscar estabilidad y la apertura en el mercado eléctrico donde definitivamente el poder tener y aplicar este conocimiento y estás experiencias van a ser fundamentales, por lo tanto reitera que dichas funciones nacen propiamente de los análisis internos que se hacen, de todo el estudio que se desarrolló y se fortalecen con la combinación del plan estratégico el cual definitivamente debe ser cubierto, de ahí es surgen

parte de las iniciativas tomadas en cuenta sobre los roles que se estarán desempeñando por el recurso que se pueda en su momento contratar como parte del proceso de concurso que se va a desarrollar.....

Aclara don Arnold Mora que la numeración de la tabla anterior no interfiere en una correspondencia directa entre los numerales, sino que fue el orden que se le fue dando a las funciones.....

Posteriormente hace ver que el cuarto punto del presente análisis es el siguiente:.....

4. **Sobre costo adicional:** Sobre este aspecto se aclara puntualmente que la modificación que se propone a nivel del perfil descriptivo del puesto de jefatura Área Operación Comercial no conlleva ninguna solicitud de ajuste salarial para dicho puesto porque no corresponde a una reasignación de puesto.....

Indica el señor Mora Muñoz que el objetivo de la propuesta de la modificación del perfil descriptivo es para que la nueva versión sea una base para el proceso de reclutamiento y selección interno que se debe gestionar por la salida de la titular propietaria actual dado el proceso de jubilación que se concretará en el corto plazo.....

Finaliza don Arnold Mora comentando que con base en los criterios anteriormente presentados se recomienda lo siguiente:.....

a) Modificar el perfil descriptivo de la clase Jefe de Área, específicamente con la modificación e inclusión de funciones y actividades del puesto Jefe Área Operación Comercial.....

b) Instruir a la Administración para que el perfil descriptivo del puesto Jefe Área Operación Comercial sea utilizado como parte de las bases del proceso de

reclutamiento y selección que se realizará para la sustitución en dicho puesto, por el proceso de jubilación de la titular propietaria.....

Externa don Carlos Astorga que haciendo una valoración de lo expuesto por la Administración considera que el fundamento se torna más robusto y razonable, por lo que se está ante un panorama mucho más claro, no solo de los cambios que se van a ser sino para qué se van a hacer, es decir el objetivo, la planificación de fondo que se quiere lograr con este cambio de perfil, a raíz de eso su propuesta es acoger la recomendación de la Administración, para lo cual abre el espacio de discusión para el mismo.....

Interviene don Arnold Mora para aclarar que la puesta en marcha del perfil discutido regiría a partir del momento en que la persona nueva asuma, es decir, posterior a la salida por jubilación de la señora Brenes Alvarado.....

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

7.a.- Dar por recibido los siguientes documentos: 1. Oficio N°GG-116-2021, suscrito por el Lic. Francisco Calvo, Gerente General, por medio del cual da cumplimiento al artículo 4.b. de la sesión ordinaria 09-2022, celebrada el 4 de febrero de 2022; 2. Oficio N°SUBG-TH-0079-2022, suscrito por el Ing. Rodolfo Sanabria Hernández, Director a.i. Comercial y el Lic. Arnold Mora Muñoz, Jefe a.i. Departamento Talento Humano; 3. Manual Descriptivo de Puestos Administrativos, perfil "Jefe de Área-Operación Comercial".....

7.b.- Modificar el perfil descriptivo de la clase "Jefe de Área", específicamente con la modificación e inclusión de funciones y actividades del puesto "Jefe Área Operación Comercial";.....

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

7.c.- Instruir a la Administración para que el perfil descriptivo del puesto "Jefe Área Operación Comercial" sea utilizado como parte de las bases del proceso de reclutamiento y selección que se realizará para la sustitución en dicho puesto, como consecuencia del proceso de jubilación de la titular propietaria.....

ARTÍCULO 8.- MOCIÓN DE ORDEN

Mociona la Presidencia para trasladar para una próxima sesión el artículo 9 "Informe sobre uso de SINPE Móvil y sistema PAR para recaudación".....

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

8.a.- Admitir la moción de orden día planteada por la Presidencia de la Junta Directiva, para modificar el orden del día.....

8.b.- Modificar el orden del día, para trasladar para una próxima sesión el artículo 9 "Informe sobre uso de SINPE Móvil y sistema PAR para recaudación". Córrase la numeración.....

1.-	***VERIFICACIÓN QUÓRUM***
2.-	***APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.***
3.-	***MINUTO DE SILENCIO COMO TRIBUTO AL SEÑOR PADRE DEL DIRECTOR RAÚL NAVARRO CALDERÓN.***
4.-	***REVISIÓN Y APROBACIÓN DE ACTAS ANTERIORES N° 090-2021, N° 091-2021, N° 092-2021, N° 093-2021, N° 094-2021, N° 095-2021 Y N° 096-2021.***
5.-	***ENTREGA DE LAS ACTAS ANTERIORES N° 001-2022, N° 002-2022 Y N° 003-2022.***
6.-	***AUDIENCIA AL SEÑOR DAGOBERTO QUIRÓS.***

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

7.-	***INFORME COMPLEMENTARIO PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL JEFE DE ÁREA OPERACIÓN COMERCIAL EN EL MARCO DE LA MODERNIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN.***
8.-	***MOCIÓN DE ORDEN***
9.-	***INFORME DE LABORES DEL IV TRIMESTRE 2021 TI (INCLUYE INFORME SOBRE EL SISTEMA DE FACTURACIÓN).***
10.-	***CORRESPONDENCIA.***
11.-	***ASUNTOS VARIOS.***

ARTÍCULO 9.- INFORME DE LABORES DEL IV TRIMESTRE 2021 TI (INCLUYE INFORME SOBRE EL SISTEMA DE FACTURACIÓN).

Se entra a conocer los siguientes documentos: 1. Oficio N° GG-078-2021, suscrito por el Lic. Francisco Calvo Solano, Gerente General; 2. Oficio N° SUBG-TIC-002-2022, suscrito por el Ing. Guillermo Gómez Tenorio, Líder Tecnologías de Información.....

Para este punto se encuentra presente el Ing. Guillermo Gómez Tenorio, Líder Tecnologías de Información, quien mediante diapositivas presentará dicho informe.....

Señala don Francisco Calvo que este es el informe de labores del cuarto trimestre que en realidad es un compendio de todo el año 2021, en este caso para el área de TI, y adicionalmente se está agregando a solicitud de la Junta Directiva, información más puntual y más específica, con un corte más reciente, en relación al sistema de facturación, entonces tiene doble objetivo el informe, cumplir con el tema de los informes trimestrales y dar una actualización suficiente del avance del sistema de facturación.....

Señala don Guillermo Gómez que tal y como lo indicó don Francisco Calvo, va a realizar un pequeño resumen de lo que es el informe de labores del cuarto trimestre del Área de

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

Tecnologías de Información.....

Informa acerca de los objetivos estratégicos del área tecnología de información que así están indicados en el Plan Estratégico y los indicadores que tienen por objetivo medir la gestión que se realiza trimestre por trimestre y que se remite con los informes de labores. .

Posteriormente presenta don Guillermo Gómez los principales proyectos que se llevaron a cabo en el Área de Tecnologías de Información, así como un comparativo por trimestre, según se muestran a continuación:…….....…

Comparativo por Trimestre

Proyecto	I trimestre 2021	II trimestre 2021	III trimestre 2021	IV trimestre 2021	Observaciones
Sistema de Control de Obras (SICOB)	Análisis de requerimientos completado	Inicio del diseño del sistema	Se inicia la etapa de desarrollo del sistema una vez concluido el análisis y diseño	Análisis, diseño de requerimientos completado. Inicia desarrollo	Porcentaje de avance 60%
Sistema Despacho de Energía	Se continúa con la etapa de análisis de requerimientos	Diseño de la base de datos, modelo entidad-relación.	Conclusión de la etapa de desarrollo	En producción	Porcentaje de avance 95%
Sistema de Cuentas y Documentos por Cobrar	Desarrollo de facturación de Infocomunicaciones y TMT	Se hace entrega de la primera versión del sistema, en etapa de ajustes y mejoras	Sistema en producción, en etapa de mejoras	En desarrollo interfaces con sistemas	Porcentaje de avance 95%
Sistema de Facturación multinegocio	Se reinician las pruebas de cada módulo del sistema	Revisión de un ciclo completo de Facturación correspondiente a Otros Pueblos, mes de abril de 2021.	Continuación de pruebas funcionales, documentación de resultados y ajuste a sistemas	En pruebas finales para iniciar paralelos	Se estima su puesta en producción para marzo 2022
Sistema para Costeo de Actividades	Inicio del análisis de requerimientos	Análisis de requerimientos completado, diseño del sistema	Se concluye el desarrollo del sistema en su primera etapa de departamentalización	Módulo Actividades: se encuentra en etapa de desarrollo e implementación	El primer modelo completado en un 100%, para un total global del proyecto de un 80%
Desarrollo de Plataforma Virtual de Atención de clientes	Avances en alcances y cartel de contratación	Se concluye paquete de gestión	Se promueve licitación 2021LA-000014-0018300001, estudios legal concluido	Contrato adjudicado, inicio de labores en enero 2022	
Rediseño y mejoras al sitio web	Continúan mejoras en accesibilidad del sitio según directriz 051 del MICITT	Se implementan las mejoras para lograr el nivel de accesibilidad AA	Se continúa con las mejoras al sitio web, para el nivel AA finaliza en 2023	Continúan mejoras en accesibilidad del sitio según directriz 051 del MICITT	Las mejoras al sitio web se realiza utilizando un contrato de mantenimiento y soporte del sitio web

Señala que en cuanto a los índices de gestión relacionados con seguridad de la información, comunicación de datos y soporte técnico se mantuvieron en un nivel satisfactorio de ejecución, donde se corrigieron algunos de los inconvenientes presentados, en los meses

agosto – setiembre, principalmente con el correo electrónico, con la implementación de algunas mejoras paliativas, y hay otros proyectos que incluso le van a dar un soporte más robusto a estas plataformas…….....

Procede a comentar algunas de las gestiones efectuadas, como las siguientes:……

- A través de un monitoreo constante de los sistemas de seguridad activos (UTM, antispam, antivirus) en busca de posibles ataques en que nos veamos expuestos.
- Revisando y analizando los distintos log y eventos de los dispositivos a nivel Web, IPS, Control de Aplicaciones, virus, amenazas, correo electrónico con la finalidad de encontrar comportamientos anómalos o amenazas que no han sido neutralizadas.
- Con un monitoreo constante de la plataforma de comunicaciones, donde se tiene el registro del comportamiento de los equipos a nivel de interfaces, procesamiento, estabilidad y disponibilidad de en la red de datos el cual se gestiona por medio del servidor PRTG el cual sirve para observar el comportamiento de los equipos a nivel de alertas……..

A continuación, presenta unos gráficos relacionados con la atención de usuarios principalmente, donde se puede ver que los casos se ven estables en número y prácticamente todos se resuelven con los tiempos especificados en los niveles de servicio que el Área de Tecnologías tiene con los usuarios de la institución……

……

……

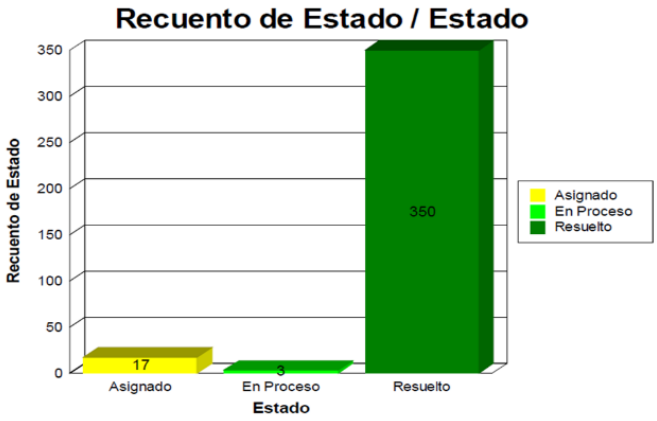
……

……

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

- **Atención de incidencias reportadas por usuarios IV Trimestre**:



- **Comparativo con los últimos 4 trimestres:**

	Casos Resueltos	Casos Asignados	Casos en Proceso	Casos Sin asignar	Total de casos
I Trimestre 2021	306	51	15	8	380
II Trimestre 2021	295	27	5	1	328
III Trimestre 2021	370	31	7	0	405
IV Trimestre	350	17	3	0	370

Hace ver don Guillermo Gómez que, en cuanto a la parte de dispositivos de seguridad, se nombró al encargado de seguridad de información, brindando un soporte muy fuerte en la parte de la seguridad, que es un área importante, así como para la gestión de la infraestructura de tecnologías de JASEC.....

En lo que respecta a la gestión de dispositivos de seguridad, se determina que hay mucha detección de virus, que afortunadamente a raíz de los trabajos de monitoreo, se logran bloquear y no ha habido ninguna afectación en los servicios que presta JASEC, tampoco en la página web o en los servicios de los sistemas de información.....

- **Gestión de dispositivos de seguridad**:

Indicador: Monitoreo diario del ambiente de seguridad				
	I Trimestre 2021	II Trimestre 2021	III Trimestre 2021	IV Trimestre 2021
Detecciones virus (Kaspersky)	1.507	543	178	637
Detecciones SPAM (Kerio)	6.515	6.694	0	4267
Detecciones malware (Fortigate)	45	25	8	35
Detecciones IPS (Fortigate)	5.395	5.696	2.604	2.4256
Detecciones Web Application Firewall (WAF)	3.234.451	3.568.127	0	3.647.234

Resalta don Guillermo Gómez que la parte de comunicación de datos, se estabilizó mucho, para lo cual, se adquirieron switches, que vinieron a fortalecer la comunicación de datos, principalmente con el área del Centro de Control de Bosque, que estaba presentando unos problemas de caídas en los enlaces, generó que prácticamente en el cuarto trimestre no hubiera caídas, la que se presentó se debió a una falla entre el enlace que interconecta el Edificio Central de JASEC con Birris 3, por lo que la solución fue contactar a la empresa que les brinda el soporte correctivo a los enlaces y de inmediato se realizaron las revisiones y las correcciones requeridas.....

Es por lo que, en el siguiente cuadro se puede observar una comparación entre las incidencias presentadas en los últimos tres trimestres del año 2021.....

INCIDENCIAS	II TRIMESTRE 2021	III TRIMESTRE 2021	IV TRIMESTRE 2021
Caída de la Red			
Caída de un Enlace	Caída entre enlace Birris y Tuis	Caída entre enlace Birris	Caída entre enlace Birris
Falla en un Switch			

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

Señala que el Área de Tecnologías de Información le da soporte, mantenimiento y mejoras a la mayoría de los sistemas de información que se gestionan en JASEC, destacando que se tienen proyectos muy importantes, como el rediseño de esos sistemas ya con unas herramientas más modernas en la parte de programación y bases de datos, pero son proyectos que se tienen del 2022 al 2025, que se detalla a continuación:……

El mantenimiento y soporte de sistemas permitió continuidad en los servicios:.....

Sistema	Descripción
SISINFO	Facturación Minorista de Infocomunicaciones
SISRH	Sistema de Recursos Humanos
SIFAJ (1. Financiero Contable – 2. Bienes, Servicios y Transportes)	1. Contabilidad, Tesorería, Presupuesto, Cuentas por Cobrar, Caja Chica, Cuentas por Pagar, Emisión de Pagos, Control Bancario, Inversiones, Custodia de Valores. 2. Inventarios, Propiedad Planta y Equipos, Proveeduría y Transportes
SIFAJ – SICOB	Órdenes de trabajo para la capitalización de Obras
SIFAJ – SISRED – Alquiler Postería	Componentes de la Red (Eléctrica-Infocomunicaciones)/Control Alquiler de Posterías
RECAF	Reasignación de costos
SICURA	Medidores
SLAM	Lecturas (Soporte Base de Datos)
SMI	Máxima Demanda
SFTE	Sistema FAG Tribunal Electoral
SWQ	Sistema Gestión de Quejas
SIPAC	Plataforma de Atención Clientes
SISEVA	Evaluación del Desempeño
SISHISTREC	Histórico de Facturación
SISAP	Sistema de Registro de Trabajos y Control de Cuadrillas de Alumbrado Público.
Aplicativo Móvil (APP)	Consulta de Recibos Eléctricos y Internet pendientes de los abonados(Base de Datos)
SIF	Sistema Integrado del Fondo de Ahorro y Garantía
SIGSA (Sistema de Gestión de Sostenibilidad Ambiental)	Registro de indicadores y reportes de sostenibilidad para el informe del Plan de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) a MINAE

Dentro de las conclusiones, presenta las siguientes:……

a) Los indicadores de gestión para el cuarto trimestre 2021 muestran un avance satisfactorio, la ejecución presupuestaria se ha dado conforme a lo planeado, algunos trámites y/o pagos trascienden al 2022. Las funciones de seguridad de la información y redes de comunicación de datos muestran resultados satisfactorios.

Los problemas acontecidos con el correo electrónico y el acceso a infraestructura para funcionarios en teletrabajo, fueron solventados mediante soluciones paliativas, no obstante, se promovieron contrataciones las que ya están en ejecución, como las de migración y actualización del motor de correo electrónico y la adquisición de un área de almacenamiento, que brindará mayor robustez a nuestra infraestructura tecnológica……...

b) Dentro de los proyectos más importantes de TIC para este año 2021 están: implementación del sistema de Cuentas y Documentos por Cobrar y Costeo de Actividades, el cual fue desarrollado por personal de JASEC y muestran avances superiores al 90%, de tal manera que se espera concluirlo completamente en el primer trimestre 2022. Otro sistema relevante para JASEC es el nuevo sistema de Facturación y Plataforma de Servicios, que viene a modernizar un sistema con más de 20 años de antigüedad e incorpora las interfaces con los sistemas del área financiera contable, se estima su puesta en producción en marzo 2022 y realizar las pruebas en paralelo para comparar los resultados del sistema actual con el nuevo durante al menos 5 periodos de facturación……

c) Para este cuarto trimestre se promovió la Licitación Abreviada 2021LA-000014-0018300001 para contratar el desarrollo de una plataforma virtual para atención de clientes, implementar la facilidad de pago desde dicha plataforma virtual, así como unificación de redes sociales y gestiones de mercadeo. A este momento se está a la espera de la notificación de la orden de compra para iniciar los servicios…….

……

d) De los servicios que provee el Área de TIC, el que más ha tenido afectación en el año 2021 es el de correo electrónico, esto debido a problemas de almacenamiento de buzones en el área de almacenamiento SAN, necesidades crecientes de servidores virtuales e incremento en el volumen de los correos remitidos debido a facturación electrónica y de Infocomunicaciones. Se han implementado soluciones temporales que han mejorado el servicio, pero además se promovió la Licitación Abreviada 2021LA-000015-0018300001 para adquirir una nueva SAN (en estos momentos está en estudio legal y técnico), para dar una solución más sostenible, así como la contratación directa 2021CD-000073-0018300001 que tiene por objetivo la actualización y migración del motor de correo kerio connect. Los servicios de ambas contrataciones están en ejecución……

e) Otros sistemas que están en desarrollo por el personal del Área de TIC son: Sistema de Control de Obras (SICOB), Sistema para el Despacho de Energía, Sistema para gestión de averías de Alumbrado Público (SISAP), estos dos últimos ya se encuentran en producción. Adicionalmente se ejecutan las labores de soporte y mantenimiento de los sistemas que están en producción……..

A la vez, presenta el señor Gómez Tenorio información adicional relacionada con el estado de las contrataciones que se realizaron en el 2021, dentro de las que se detallan a continuación:……..

……

……

……

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

Información adicional: Estado de contrataciones

Número de contratación	Objeto	Estado actual
2021CD-000051-0018300001	Adquisición de software transcripción de audio a texto para sesiones de JD	Software recibido e instalado.
2021CD-000045-0018300001	Compra de Switches para CC El Bosque	Ejecutado
2021CD-000040-0018300001	Adquisición de firewalls	Ejecutado
2021LA-000014-0018300001	Adquisición de plataforma virtual de atención de clientes	Adjudicado. En espera de notificación de orden de compa
2021LA-000015-0018300001	Adquisición de almacenamiento (SAN)	En ejecución de servicios

Explica don Guillermo Gómez el detalle de las diferentes plataformas, conforme se detallan a continuación:…….

- **Plataforma virtual de atención de clientes:** Licitación Abreviada 2021LA-000014-0018300001. .....
- **Objetivo:** Adquisición e implementación de una plataforma de portales empresariales con soporte mensual técnico y soporte a la gestión de los procesos de servicio al cliente y comercial de la información gestionada en el canal web, portal y aplicaciones (visión de omnicalidad)……
- **Funcionalidades:** Pago de servicios, solicitud de servicios en línea, consultas de transacciones, mercadeo y ventas, gestión de información de clientes…….....
- **Estado actual**: estudios técnico y legal concluidos, adjudicado. En espera de notificación de la orden de compra…….....
- **Plazo de entrega:** Máximo 5 meses…….....

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

- **Sistema de Facturación, Plataforma de Servicios:** Licitación Abreviada 2018LA-000011-0018300001…….....……
- **Objetivo:** Desarrollar e implementar un Sistema de Facturación, Recaudación, Gestión de Cobro y Plataforma de Servicios para la atención de Clientes de JASEC e interfaces con sistemas de Facturación Máxima Demanda y TMT, Depósitos de Garantía, Sistema, de Cobro (SAC), Cortas/reconexiones, Órdenes de Trabajo (SICURA), Lecturas (SLAM), Sistema Financiero-Contable……....
- **Estado actual**: Etapas de análisis, diseño, y programación concluidas. Se realizan las pruebas técnicas y de los distintos módulos, con atención inmediata de los ajustes que surgen de las pruebas efectuadas…….....
- **Situaciones presentadas**: Interfaces con sistemas, creación de un ambiente de pruebas similar al de producción, limitaciones en dispositivo SAN, necesidad de contar con personal por servicios especiales para Facturación y Atención al Cliente…….....
- **Situación futura**: Inicio de paralelo marzo de 2022. En proceso de nombramiento personal para Facturación y Atención al Cliente……

El Área de TIC reforzó el personal asignado al proyecto con la incorporación de Osvaldo Navarro y Dennis Nájera con conocimientos en la herramienta de desarrollo del sistema…… Con el objetivo de que absorban el conocimiento y mantenimiento del sistema, ya que es importante, por cuanto ARESEP está emitiendo una serie de disposiciones con respecto a las tarifas por bloques y lo que respecta a la facturación por tarifa horaria que hay que incorporarle al sistema. .....

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

Hace ver que en el informe se incorporó un cronograma más detallado, no obstante, presenta la parte final, donde se desprende que la puesta en paralelo del sistema de facturación y plataforma de servicios estaba para el 04 de marzo, sin embargo, se transfiere un mes más, es decir, estaría para abril próximo. .....

- **Última parte del cronograma: Sistemas Facturación y Plataforma de Servicios**

Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Nombres de los recursos
Semana 3	**10 días**	**24/01/2022**	**04/02/2022**	
Verificación y ajustes semana 2	3 días	24/01/2022	26/01/2022	Jefes Departamento
Procesos Facturación	5 días	24/01/2022	28/01/2022	Usuarios Facturación
Pagos (SAC)	**10 días**	**24/01/2022**	**04/02/2022**	
Carga del pendiente	10 días	24/01/2022	04/02/2022	usuario recaudación;Usuario
Pago de recibos	10 días	24/01/2022	04/02/2022	usuario SIPAC
Anulación de recibos	10 días	24/01/2022	04/02/2022	usuario SIPAC
Reversión de un pago	10 días	24/01/2022	04/02/2022	usuario SIPAC
Procesos de recaudación	10 días	24/01/2022	04/02/2022	usuario recaudación
Semana 4	**5 días**	**31/01/2022**	**04/02/2022**	
Parámetros generales	5 días	31/01/2022	04/02/2022	usuario SIPAC
Semana 5	**5 días**	**07/02/2022**	**11/02/2022**	
Verificación y ajustes	3 días	07/02/2022	09/02/2022	Usuarios
Otros	5 días	07/02/2022	11/02/2022	Usuarios
Semana6	**41 días**	**14/02/2022**	**11/04/2022**	
Verificación y ajustes finales	5 días	14/02/2022	18/02/2022	Usuarios
Preparación paralelo	5 días	14/02/2022	18/02/2022	JASEC
Semana 7 (inicio paralelo)	**11 días**	**21/02/2022**	**07/03/2022**	
Migración de datos	5 días	01/03/2022	07/03/2022	Osvaldo;Dennis
Soporte técnico programación	11 días	14/02/2022	28/02/2022	Exdesa;JASEC
Puesta en paralelo	1 día	04/03/2022	04/03/2022	JASEC

Aprovecha don Guillermo Gómez para comentar sobre un evento presentado el viernes anterior en horas de la mañana, en la que se dañó un dispositivo del aire acondicionado de precisión que se tiene en el Data Center, debido a que se recalentó se tuvo que trabajar los equipos y hasta las once de la mañana se estuvo sin servicios, por seguridad con el fin de que los equipos no sufrieran ningún daño, de ahí que la empresa le da el mantenimiento del servicio de aire acondicionado. Hace ver que lo comenta porque se necesita adquirir un aire acondicionado de contingencia de precisión, de ahí que, en la próxima modificación presupuestaria, se va a enviar esa solicitud de recursos, por lo que se quería tener el apoyo

de los señores miembros de Junta Directiva. .....

Finaliza recomendando tomar nota del informe de labores del IV trimestre 2021 del Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones.....

Consulta don Carlos Astorga ¿si el data center es el mismo de Infocomunicaciones o es otro?.....

Inicia don Guillermo Gómez indicando que es de JASEC y está ubicado en el Edificio Central, para ello, resalta la importancia de lo que comenta don Carlos Astorga, por cuanto la idea que a mediano plazo se pueda tener un data center contingente, de manera tal que el de Infocomunicaciones sea un contingente del de JASEC y viceversa. .....

Externa don Lizandro Brenes que le parece muy bien que se tenga previsto en el sistema de facturación el tema de la modernización tarifaria que se está impulsando y que está en boga y que por supuesto JASEC no debería quedarse atrás, tal y como lo ha conversado con don Rodolfo Sanabria, sobre todo pensando en las tarifas horarias, tarifas pre pago, la modernización tarifaria para los distintos sectores como la TMT o MTB, bueno la MTB que JASEC no tiene bandas pero que las otras compañías sí tienen, aunque no se usan, en fin, todo ese tipo de cosas le parecen muy bien. La segunda cosa, evidentemente es que se está pensando a mediano - largo plazo, o en algún momento de la vida entrarle a AMI, ya que en la parte comercial evidentemente va a ser una herramienta transformadora para inclusive hacer análisis de datos con respecto a inteligencia comercial, donde si bien no es experto en informática definitivamente, ¿tiene previsto por ejemplo esos avances tecnológicos y esos cambios en las herramientas y en sistemas de medición?.....

……

Indica don Guillermo Gómez que precisamente todos los cambios que está promoviendo ARESEP, en JASEC no van a poder ser implementados sino se cuenta con AMI, dado que este es el corazón de todos estos proyectos, por el tema de la captura de información a través de los medidores inteligentes, por lo que es un tema relevante considerado y prioritario para poder tener toda esta modernización en la parte que está pidiendo el ente regulador. .....

Por su parte, agradece doña Rita Arce a don Guillermo Gómez por presentarse a brindar estos informes, sin embargo, le da mucha pena y siempre tengo como muchas dudas, para lo cual comenta que ya le pidió a la Auditoría Interna un estudio sobre la contratación del SAM, de la licitación, en realidad no es de la licitación en sí, sino más bien de las especificaciones que dio el técnico y que luego se prosiguió con la licitación a pesar de que las especificaciones técnicas dadas, le parece que no fueron las mismas con las que se subió al SICOP, esto lo dice porque en algún momento, se les había informado que dicha licitación se había parado, inclusive fue cuando don Francisco Calvo estuvo fuera de la institución, sin embargo, la sorpresa fue que eso siguió, para lo cual informa dicha solicitud y con el fin de que quede en actas, que la señora doña María Celina Madrigal, ya está con eso.....

Continúa la señora Arce Láscarez externando que en cuanto al cronograma le gustaría tenerlo, pero en project para ver recursos e hitos, dado que no queda claro los tiempos, cuándo inició etc., luego con respecto al mantenimiento que se da a los equipos le gustaría tener una estadística actualizada, no casos, sino con tiempos comparando, lo mismo que el tiempo de atención y resolución de casos, cree que esos indicadores son muy

importantes, porque son puntos de control de cada uno de estos temas. Luego pregunta sobre el sistema de facturación, ¿cómo anda con los tiempos?, ¿cuánto se tiene de atraso? y habla de atraso porque se les había dicho que esto quedaba listo desde el año pasado, se suponía que en mayo, y ya casi se va por otro mayo y no ve que arranque, lo cual le preocupa mucho porque se sabe qué se ha dicho aquí muchas veces, de que este sistema de facturación viene a quitar el Informix, porque ya se sabe que tiene más de 20 años de estar en uso y que la empresa que lo vendía solo hay dos en el país etcétera, y todo eso es importante que se tenga mapeado, puesto que se sabe que el Informix se ha dicho aquí muchas veces que va a dejar de funcionar por obvias razones, sin embargo, con este nuevo sistema de facturación, al cual se le tiene mucha expectativa, siente que ha habido muchísimo atraso, entonces le gustaría saber, por qué se ha tenido tanto atraso, y ya se sabe que no es por lo de las bandas, por el nuevo requerimiento que tiene ahora, por la nueva metodología que tiene ARESEP, porque ni siquiera se ha incorporado, lo que se debe hacer es recibirlo como se tiene para luego pedir todos esos ajustes que se vienen, y qué sucede con la empresa que se contrató, porque siente que eso va muy lento y hay algunas cosas que realmente no le gustan. En este punto también, le pide ayuda a doña María Celina Madrigal, lo cual no le ha comentado, y es que por favor le dé un seguimiento a la contratación de mantenimiento de los aires acondicionados, esto a razón de que el viernes según indica don Guillermo Gómez, el sistema estuvo caído desde las 7 de la mañana, hasta casi el mediodía, y fue porque falló un aire acondicionado se calentaron los equipos, y se estuvo fuera 4 horas, no sabe exactamente, sin embargo, eso se dice fácil, pero para JASEC eso es muy delicado, porque entonces no se pudo recaudar, no había

correo, es más, tal vez don Guillermo, para no especular, de lo que pasó el viernes, nos podría indicar ¿qué sistemas se cayeron?, ¿si se tuvo conexión con los bancos?, porque de ahí, piensa que al estar fuera, nadie podía cancelar y entonces aquí le solicita también a la Administración, que dé a esta Junta Directiva un informe de cuánto fueron las pérdidas de esa caída, porque cuando ha hablado aquí, muchas veces de los servidores, lo que le dicen es que los servidores están muy bien, que sí tienen sistema de respaldo y que si algo falla entra el otro, que se tiene en oficinas centrales pero que se tiene un respaldo también en Infocomunicaciones, eso es lo que se ha dicho en otras ocasiones, y eso también lo ha pedido que se tenga un respaldo Infocomunicaciones, que ahí se tiene un Data Center. No quiere que se vea siempre que tiene que estar hablando de este tema, porque quiere molestar, pero es sabido sobre todas las debilidades que tiene TI, en este aspecto y vean que ahora por la falla del mantenimiento del aire acondicionado o más bien de la falla de un aire acondicionado, se tuvo 4 horas sin recaudación, no sabe en colones cuánto representa eso a la institución, y no solo en términos económicos, sino también, imagina que tampoco se pudo subir nada en SICOP, ¿qué pasó si se tenía ahí, algún cierre de licitación o apertura? Por lo cual le gustaría solicitar a la Administración un recuento de los daños de lo que sucedió el viernes por la falla de este aire acondicionado y del calentamiento de los equipos. Externa que si gustan las anota en términos generales en el chat para que tomen nota don Guillermo, y las 2 de doña María Celina Madrigal, son la 1 y las 6, y a la Administración, porque señores aquí no estamos jugando de casita o sea perdonen en que lo ponga tan simplista, aquí se está hablando de dinero, son 4 horas de que no se pudo recaudar. Quisiera saber ¿cuánto representa eso para la institución?, ¿por qué fallaron esos

aires acondicionados? ¿se les está dando mantenimiento o no? ¿hay una empresa contratada o no? todo eso es lo que se pregunta, porque se debe de estar como un reloj suizo, todo mundo conectado, y todo mundo haciendo las cosas, y esto del sistema de facturación le preocupa, así como ahora esta caída de los sistemas, porque no se tuvo el respaldo para levantar de inmediato, se tardaron más de 4 horas, luego el sistema de facturación, que ha durado tantísimo tiempo, ¿no sabe cuándo termina esta contratación?, no sabe si ya se está fuera de tiempo, entonces, todas esas cosas le preocupan, pero es justamente por las finanzas de la institución, porque se debe tener todo muy bien y sabe que hay muchas cosas que pueden estar bien, pero hay otras que no las ve tan bien, por ejemplo; toda esa parte de lo que son los proyectos, le gustaría saber esos proyectos ¿cuándo empezaron? y ¿cuándo terminaron?, el sistema de facturación, le interesa saber ¿cuánto costó desde un inicio? y ya ¿por cuánto se va? o simplemente se está todavía dentro del rango de los costos del sistema de facturación, todo eso le gustaría saberlo por medio de una certificación tanto de la Administración como de la misma empresa, saber ¿cuánto se le ha pagado?. No quiere extenderse más, pero es importante que se ponga la barba en remojo y sabe que don Guillermo Gómez, ha hecho un gran esfuerzo, con dedicación y esmero, pero cree que estas cosas deberían de aprovecharse para entre todos darse la mano y salir adelante…….....

SE ACUERDA: De manera unánime afirmativa, con siete votos presentes. ..... 9.a.- Dar por recibido los siguientes documentos: 1. Oficio N° GG-078-2021, suscrito por el Lic. Francisco Calvo Solano, Gerente General; 2. Oficio N° SUBG-TIC-002-2022, suscrito por el Ing. Guillermo Gómez Tenorio, Líder Tecnologías de Información……..

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

9.b.- Instruir a la Administración para que informe a la Junta Directiva sobre las diversas consultas relacionadas con los procesos que se llevan a cabo en el área de Tecnologías de Información, a saber:……..

- Cronograma (formato sistema Project), que incluya recursos necesarios e hitos del proceso, de los Sistemas Facturación y Plataforma de Servicios……

- ***Tiempos de atención y resolución de casos, así como sus puntos de control del mantenimiento de equipos. .....***
- ***Estadísticas de mantenimiento de los aires acondicionados. .....***
- ***Sistema de Facturación: Verificación de cumplimiento de cronograma, posibles retrasos y relación actual con empresa proveedora……***

9.c.- Solicitar a la Auditoría Interna incluir dentro de su programa de trabajo las siguientes labores:……

- ***Sistema SAM: Análisis comparativo entre las especificaciones técnicas del cartel sugeridas por el personal técnico y la versión definitiva del cartel disponible en sistema SICOP……***
- ***Análisis de contrato de mantenimiento de aires acondicionados y verificar si en alguna medida esto provocó la falla indicada por la Administración……***

ARTÍCULO 10.- CORRESPONDENCIA

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

ARTÍCULO 11.- ASUNTOS VARIOS.

11.a. Comenta don Carlos Astorga que recientemente se tuvo una reunión con don Edwin Aguilar, sobre dos exposiciones, siendo una la elaboración de la cartera de proyectos, pre

factibilidades de varios proyectos, así como lo de PTAR, con la propuesta a realizarle a la Municipalidad de Cartago y que se tendrán en las próximas semanas, de ahí que, comenta que la agenda de sesiones está llena hasta marzo inclusive, procurando dejar todo listo para irse tranquilos, no obstante, siguen saliendo cosas……..

Hace ver que conversando con don Francisco Calvo y don Edwin Aguilar, encontraron que existen 3 puntos que necesitan tener una comunicación muy cercana y una relación muy estratégica con la Municipalidad de Cartago, específicamente temas muy pequeños y puntuales, como el caso del famoso poste de Agua Caliente, proyecto PTAR y el proyecto de Acueductos, cada uno con sus diferentes matices, aspectos, alcances objetivos, etc. De ahí que le parece importante lograr un acercamiento con la Sra. Alcaldesa, quien ha tenido muy buenos gestos con JASEC de colaboración, inclusive de manera informal le han comentado que ella promueve una actitud conciliadora y de trabajo en conjunto con JASEC, lo cual le parece que es la dirección correcta……...

Es por lo anterior que somete a consideración de los señores directores, se invite a la Sra. Alcaldesa por parte de esta Junta Directiva, a una sesión de trabajo que obviamente se debe de programar y coordinar, con el fin de buscar avances en estos tres proyectos……..

Destaca que por parte de PTAR, la Administración ya tiene bastante avance, obviamente, se deben de enviar las propuestas, explicárselas, según corresponda…….

Con lo que respecta al tema de Acueductos no hay todavía camino andado de manera reciente, cuya historia es muy larga, básica y tiene muchos avances, sin embargo, no se ha tenido un acercamiento interinstitucional fuerte, por lo que se debe de fortalecer, así como lo del poste, el cual es muy pequeño, pero es un hito, porque si les va bien, pueden

encaminar muchas otras cosas y caso contrario podría ser un mal precedente.....

Otro aspecto por destacar y que don Francisco Calvo le ha insistido mucho es dimensionar dentro de la Municipalidad que todo en JASEC tiene un costo y que la única fuente de ingresos son las tarifas y que si se ponen a hacer muchas cosas, la tarifa va a salir muy cara, por lo que se debe de buscar financiamiento, y a su vez crear conciencia de que a toda la zona servida le cuestan las cosas, por lo que el diálogo es vital, sin embargo, se debe de dar el primer paso en ese aspecto y le gustaría que estén los siete directores, pero si por un tema de horario, laboral, personal, en el día dispuesto no se puede, pues no se puede, pero que al menos participen con el apoyo a la Administración los más que puedan, así como a la sesión de trabajo…….....

Destaca que esta estrategia de acercamiento, es muy vigorosa para también ir trabajando en este tipo de alianzas, por ello, es que su propuesta es que le deleguen extender invitación a la Alcaldía Municipal para generar o impulsar una agenda de trabajo en proyectos interinstitucionales…….

Señala doña Ester Navarro que, para todas las instancias, una comunicación llana y sincera, es muy importante para entender a ambas partes, así como lograr acuerdos, ya que muchas veces se asumen situaciones tanto de parte de la Municipalidad como de JASEC, de ahí que estaría completamente de acuerdo, en que se pueda hacer una reunión.

Destaca que no tiene el gusto de conocer a la Alcaldesa, sin embargo, con las referencias que están dando, le parece que es una buena oportunidad que de parte de JASEC se mantenga la visión, de tener una comunicación clara con la Municipalidad para llegar a acuerdos, por lo que de su parte, totalmente de acuerdo…….....

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO

JUNTA DIRECTIVA

Por otro lado, no sabe si por su horario podría participar de la sesión de trabajo, pero encantada de poder hacerlo……..

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

11.a.1.- Invitar a la Alcaldía de la Municipalidad de Cartago para una sesión de trabajo relativa a proyectos en conjunto entre ambas instituciones. .....

SE LEVANTA LA SESIÓN A LAS 21:53 HORAS

CARLOS EDUARDO ASTORGA CERDAS (FIRMA)
Firmado digitalmente por CARLOS EDUARDO ASTORGA CERDAS (FIRMA)
Fecha: 2023.06.20 16:49:31 -06'00'

Lic. CARLOS ASTORGA CERDAS
PRESIDENTE

ESTER NAVARRO UREÑA (FIRMA)
Firmado digitalmente por ESTER NAVARRO UREÑA (FIRMA)
Fecha: 2023.06.17 09:42:37 -06'00'

MSC. ESTER NAVARRO UREÑA.
SECRETARIA

MARIA CELINA MADRIGAL LIZANO (FIRMA)
Firmado digitalmente por MARIA CELINA MADRIGAL LIZANO (FIRMA)
Fecha: 2024.09.16 15:28:55 -06'00'

AUDITOR INTERNO

La Auditoría Interna en cumplimiento a la Ley General de Control Interno Nº 8292 artículo Nº 22, inciso e), Capítulo IV, hace constar que aquí termina el acta número 012-2022 que incluye 53 folios.

……

……

……

……

……

……

……

……