



Sucursal Central

MEMORANDO



PARA : Ing. Henry Chinchilla M.
DIRECTOR COMERCIAL

DE : GERARDO BARQUERO TAMES

ASUNTO : INFORME DE GESTION

FECHA : 2 de Setiembre, 2008

Para dar cumplimiento a la resolución R-CO-61 de la Contraloría General de la República publicada en la Gaceta N° 131 del 17 de julio del 2005 y según Memorando SPE-029-2008 del 25 de agosto anterior, me permito presentar a usted mi Informe Final de Gestión al retirarme de la empresa para acogerme a mi jubilación. Este informe corresponde al período julio del 2005 a agosto 2008.

Durante este período hubo cambios importantes en la legislación nacional que inciden directamente en el desarrollo de Empresa y por ende de la Sucursal. Uno de ellos es la obligatoriedad de hacer declaración jurada de bienes por parte del suscrito conforme lo establece la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito. También se establece la obligatoriedad de rendir caución a favor de la Empresa por ostentarse el rango de jefatura y autorizar el manejo de fondos que si bien no están en poder de la jefatura si involucra directamente los fondos públicos que maneja la Compañía.

Otra ley que cobra vigencia durante el período citado es la Ley de Control Interno y su Reglamento que establece una serie de obligaciones que van desde el aspecto administrativo hasta la responsabilidad personal como funcionario y de lo cual la Auditoría Interna a través de la Comisión de Control Interno es fiel velador de su cumplimiento.



2295-5400



2257-2708



e-mail: gbarquero@cnfl.go.cr



Sucursal Central

Otro aspecto importante a considerar fue la aplicación de la Política Ambiental que fue aprobada por el Consejo de Administración en 25 de junio del 2007, que está alineada al Plan Estratégico de la Empresa. Sobre esto se transmitieron instrucciones precisas a las áreas de la Sucursal, principalmente a la Técnica de Campo para que en aplicación de ella, se recojan todos los desechos a la hora de la ejecución de sus labores, principalmente los sellos que son de plástico y no son biodegradables. También se aplica la forma de disponer de los cartuchos de tonner y tinta de las impresoras y fotocopiadoras. Lo concerniente a reutilizar el papel antes de ser desechado para reciclar es una de las actividades que el personal ha adoptado con mayor facilidad.

Lo más destacado en cuanto a cambios del entorno es la aprobación de la Administración Superior para que el Proceso Comercial se certifique con la Norma de Gestión de Calidad ISO 9001, pero que posteriormente se la agregan los componentes Ambiental Norma 14001 y de Prevención de Riesgos Laborales, Norma 18001 para conformar el Sistema de Gestión Integrado. Esto significó para la Sucursal un cambio importante en cuanto a la participación del personal al cual hubo necesidad de involucrar no solo mediante la participación en la firma de los Compromisos del Sistema, sino también en la preparación para la primera evaluación a hacer por parte de los auditores internos.

También toma mayor auge el cumplimiento la Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad y esto obligó a una serie de acciones de las cuales algunas de ellas no están directamente en la posibilidad de resolver directamente, sino a través de otras dependencias de la Empresa y que en muchas ocasiones tiene como limitante aspectos de carácter presupuestario.

Sobre el estado de la autoevaluación del Sistema de Control Interno, informo que se desarrolló un estrecho seguimiento a las Actividades incluidas en el GAE de la Sucursal que son a su saber:

- ✓ Desarrollar un programa de capacitación de las actividades que se realizan en la Sucursal y sus respectivas áreas que permitan mejorar el desempeño de las funciones realizadas por el personal de la Sucursal.
- ✓ Elaborar un informe de gastos que verifiquen periódicamente los registros contables de la Sucursal.
- ✓ Elaborar informes de productividad que permitan llevar a cabo revisiones de control.



2295-5400



2257-2708



e-mail: gbarquero@cnfl.go.cr



Sucursal Central

- ✓ Elaborar informes sobre los aspectos claves de las actividades que se llevan a cabo en la Sucursal y sus respectivas áreas.
- ✓ Programar reuniones periódicas con los jefes de áreas a fin de implementar acciones correctivas que mejoren el desempeño de la Sucursal.

Con corte al 31 de julio pasado, el avance de cumplimiento es del 43%. En el año 2007 se llegó al 90.66% de ejecución.

Como parte de los logros durante el período se encuentra la apertura de un Módulo de Servicio en la Mega Agencia del ICE en calle 3 avenidas 2 y 4 en San José como parte de la política corporativa que desarrolla el ICE. Este módulo presta todo tipo de trámites que da la Compañía excepto el cobro y adicionalmente se apoya al ICE en tramitología de líneas celulares en épocas de venta masiva de líneas nuevas.

Otro aspecto relevante es la renovación parcial de la flotilla de vehículos del área técnica, la cual se completará este año, lo que permite una mayor productividad en las labores para beneficio de nuestros clientes.

Para este año se ejecutó la instalación de 600 medidores de última tecnología que permite la lectura, la suspensión y reconexión de los servicios en forma remota mediante señal de radio y fueron instalados en zonas de alto riesgo donde el personal técnico no puede desarrollar sus labores en forma segura.

En el año 2005 como consecuencia de la restricción gubernamental para la creación de plazas nuevas y del gasto público, se logró la contratación externa para las Sucursales en materia de desconexiones y reconexiones que vino a coadyuvar en una mejor gestión de cobro. Hoy queda también una nueva contratación para este tipo de servicios que permitirá cumplir una de las acciones del Planeamiento Estratégico de la Dirección que es la recuperación del 99% del puesto al cobro.

Como parte de las contrataciones de servicios externos se implementó este año el Convenio con Correos de Costa Rica para la distribución de recibos y aunque el apoyo es pequeño, también permitirá aprovechar los recursos que se liberan para realizar otras tareas requeridas en la Sucursal.



2295-5400



2257-2708



e-mail: gbarquero@cnfl.go.cr



Sucursal Central

Actualmente se encuentra en vías de implementación el Convenio con la Municipalidad de Montes de Oca para la distribución de sus recibos por servicios Municipales donde participarán las Sucursales Central y Guadalupe y se podrá vigencia para el cuarto trimestre del año.

Debo destacar también que con el apoyo de la Dirección Comercial se logró la renovación total del equipo informático de toda la Sucursal lo que tiene como beneficio un mejor desempeño del personal y significa para éste un aspecto motivacional importante.

En cuanto al recurso humano debo citar la profesionalización de las Jefaturas de Area al obtener estas el grado académico requerido por el Manual de Cargos y dar cumplimiento a la normativa de los entes externos, pero que principalmente permite que su desempeño sea más profesional.

Gracias al apoyo que brinda la Compañía en materia de estudios, 27 funcionarios de la Sucursal realizan estudios superiores que se traducirá en beneficio no solo de los trabajadores, sino también de la Empresa al contar con profesionales en diversas disciplinas que permitirán afrontar con mayor empuje los retos que se vislumbran en tiempos de cambio del entorno.

En el campo presupuestario la Sucursal contó en el año 2005 con un total de ¢68.1 millones para Gastos de Operación y la ejecución fue del 89%. La subejecución se vio afectada por la partida de Transferencias que corresponde al pago de daños con responsabilidad civil por un monto de ¢6.9 millones de los ¢10.0 aprobados inicialmente. En el renglón de Inversión se ejecutó el 75.3% que se vio afectada la ejecución por los montos en el renglón de compromiso al no realizarse los pagos a tiempo en el año 2005.

Para el año 2008 la asignación presupuestaria fue de ¢73.7 millones en Gastos de Operación y al 31 de julio la ejecución fue del 51.53%. Este año no cuenta con asignación para Inversión.



2295-5400



2257-2708



e-mail: gbarquero@cnfl.go.cr



Sucursal Central

Considero importante anotar algunos datos estadísticos. La Sucursal Central tiene la particularidad que la diferencia de las demás Sucursales al estar separadas el área tanto como técnica, del área de facturación y de la administrativa. Esto motiva que el recurso humano sea mayor que las otras y al año 2005 contaba con 84 funcionarios, de los cuales 38 eran de campo y 46 comerciales y administrativos. Al día de hoy se cuenta con 86 personas a pesar de que el crecimiento de clientes pasó del año 2005 que había 87400 a 89425 en el año 2008 y que representa un incremento del 2.3% que se atiende con únicamente 2 funcionarios más. Este crecimiento tan bajo obedece principalmente a que el área de cobertura (49.1 km²) está muy poblada y el desarrollo urbanístico es bajo y se concentra en la zona noreste de la Sucursal.

Es interesante reseñar que si bien el incremento de clientes en los tres años fue de 2025 clientes, también hubo un aumento de consumo de un 9.09% en el sector general, mientras que el sector residencial hubo un decrecimiento del 0.98%. La variación en la venta de kWh de la Sucursal se mantiene muy estable durante los últimos tres años al significar un 25.25% de las ventas de la Compañía. Lo que si sufrió un fuerte incremento fue el monto facturado que alcanzó un 60.2% en el 2008 en relación al 2005 y que tiene su fundamento en las modificaciones tarifarias aprobadas al ICE y a la Compañía.

Como recomendaciones pendientes de llevar a cabo está la remodelación del Area Comercial ubicada en el Edificio Central para que se reduzca el área de atención al cliente al suprimir ventanillas ya que las 10 que hay hoy no se justifican con la merma considerable de clientes en los dos últimos años. Esa remodelación permitiría también unificar la unidad de facturación que hoy está en el Edificio Cincuentenario, con el área comercial lo cual es recomendable para el mejor aprovechamiento del recurso humano.

El traslado de la Agencia Metropolitana cobra mayor fuerza ahora que se hizo un boulevard en la avenida 4 y se eliminaron las paradas de autobuses que había sobre ella, trasladándolas a la avenida 2. También se justifica este traslado en el incumplimiento de la Ley 7600 en varias de sus obligaciones que se pueden considerar faltas graves ya que el edificio es muy viejo y no permite realizar las remodelaciones que den cumplimiento a la citada ley.



2295-5400



2257-2708



e-mail: gbarquero@cnfl.go.cr



Sucursal Central

No existen incumplimientos del suscrito hacia las recomendaciones emanadas de la Contraloría General de la República ya que se ha cumplido en tiempo y forma con la Declaración Jurada de Bienes y la Caucción obligatoria. Tampoco hay recomendaciones de otros órganos de control externo que se hubieren recibido y no atendido.

La Sucursal se encuentra al día en el cumplimiento de las recomendaciones emanadas de la Auditoría Interna.

Me resta rendir la declaración final de la Declaración Jurada sobre la Situación Patrimonial ante la Contraloría General de la República según el Artículo 22 de la Ley 8422, que estaré brindando en los próximos días y de lo cual presentaré los atestados correspondientes ante la Compañía.

Al rendir el presente informe quedo a disposición de la Dirección Comercial y de la Dirección de Recursos Humanos para respaldar lo rendido o bien aclarar o ampliar la información aportada.


Hago propicia la oportunidad para dejar patente mi sincero agradecimiento a la Administración Superior, a todos mis compañeros de la Dirección Comercial en la persona del Ing. Henry Chinchilla y la Dirección de Recursos Humanos por haberme permitido laborar para esta grandiosa Empresa durante los 12 años y dos meses que tuve el honor de estar.

Le saluda muy atentamente,

cc: Lic. Mauro Camacho S.

Jefe Sucursal Central

MBA Nydia Ma. Amador R.

Jefe Sección Presupuesto y Estadística  **COPIA**

Archivo Personal



2295-5400



2257-2708



e-mail: gbarquero@cnfl.go.cr