



PARA : **Ing. Henry Chinchilla M.**
DIRECTOR COMERCIAL

DE : **Mauro Camacho Solano**

ASUNTO : **INFORME DE GESTION**

FECHA : **04 de Setiembre, 2008**

INTRODUCCION

En cumplimiento de 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 memorando SPE-030-2008 de la Sección de Presupuesto y Estadística de la Dirección de Recurso Humanos de fecha 25 de agosto 2008, me permito presentar Informe Final de Gestión de mi mandato en la Sucursal Heredia, El motivo de este informe es mi traslado de la sucursal antes mencionada a la Sucursal Central según correo remitido por el Ing. Henry Chinchilla Mora, Director Comercial, con fecha 22 de agosto 2008. El informe corresponde al período julio del 2005 a agosto 2008.

GENERALIDADES

La Sucursal Heredia es la encargada de brindar los servicios de atención personalizada, recaudación, actualización de solicitudes de servicio, análisis de inconsistencias de los clientes residenciales, comerciales e industriales, gestión de cobro de sumas dejadas de facturar, facturas rezagadas, multas por ilícitos, servicios liquidados, funciones que son atendidas por la Sección Comercial, sección que cuenta además, con tres módulos de servicio a saber el Modulo ICE en San Antonio de Belén, Módulo ICE en Heredia Centro y el Módulo de San Joaquín de Flores, cuenta con un total de 23 funcionarios entre jefatura y técnicos comerciales de una sucursal y la ejecución de los diferentes tipos de solicitudes como servicios nuevos,



cambios de medidor, modificaciones internos, retiros de servicios y otras, toma de lecturas de los servicios residenciales e industriales y comerciales, distribución de facturas, desconexiones y reconexiones por falta de pago, inspecciones y atención de ilícitos labores que le corresponde atender a la Sección Técnica con un total de 43 subordinados entre jefatura, asistente de jefatura, administrativos y técnicos de campo de una sucursal.

En la Sección Técnica se debe considerar que de los 43 funcionarios, 7 técnicos de campo, lo que significa un 16.28% de ellos, por motivos de accidentes laborales o enfermedades laborales no pueden realizar trabajos de campo, por lo que les han reasignado otras labores en oficina.

La Sucursal Heredia atiende una área de aproximadamente 217 Km² que comprenden las siguientes localidades:

Provincia de Heredia

- Distrito de Ulloa (Barreal)
- Distrito San Francisco (parcial)
- Cantón de Barba
- Cantón de Santo Domingo
- Cantón de San Joaquín de Flores
- Cantón de Santa Bárbara

Provincial de Alajuela

- Distrito Guacima
- Distrito San Rafael
- Distrito Río Segundo (parcial)

Provincia de San José

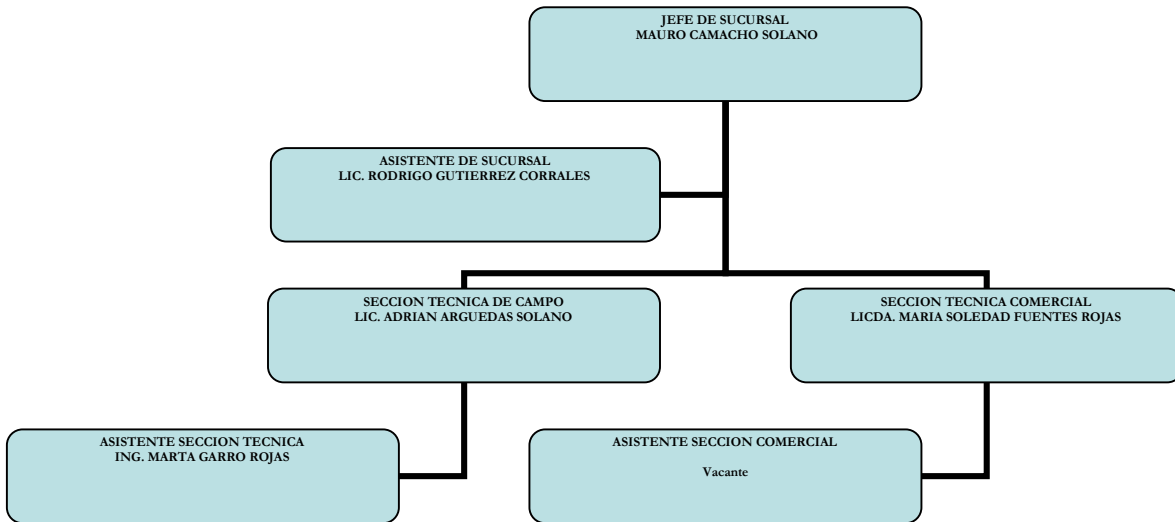
- Cantón de Tibás
- Distrito La Uruca

Para la realización de las labores la sucursal cuenta con un a flotilla vehicular de 8 unidades y una motocicleta de planta además, de 7 técnicos motorizados a los cuales se paga alquiler de motocicleta.

Esta previsto la compra de 3 nuevas motocicletas de planta para este año, asunto que está siendo manejado directamente por el Lic. William Guillen, Asistente de la Dirección Comercial.



ORGANIGRAMA



Al 22 de julio 2008 el anterior era el organigrama o distribución administrativa que tenía la Sucursal Heredia, una Jefatura de Sucursal, con dos Jefaturas de Secciones, Comercial y Técnica, cada una a cargo de sus respectivos colaboradores y un Asistente de Jefatura de Sucursal, a partir de Diciembre 2007 por intermediación de la Dirección Comercial se contrató un profesional en Ingeniería Eléctrica para el puesto de Asistente de la Sección Técnica, nombramiento que recayó en la Ing. Marta Garro Rojas, cuya labor principal o sustantiva es la atención de los clientes denominados altos consumidores o clientes importantes, en cuanto a atención personalizada, asesora y coordina con otras instancias para satisfacer los requerimientos técnicos de dichos clientes.

A partir de finales de junio 2008 por motivos de incapacidades y espera de resolución de la Junta de Relaciones Laborales del caso del Lic. Adrian Arguedas Solano titular de la Jefatura de la Sección Técnica, el Lic. Rodrigo Gutiérrez Corrales ha venido hasta la fecha ocupando en forma interina la mencionada jefatura en forma satisfactoria, por lo que dependiendo de la decisión del caso del Lic. Arguedas por parte de la Junta de Relaciones Laborales, recomiendo al Lic. Gutiérrez para el puesto ya que cuenta con la preparación, la experiencia y los conocimientos necesarios para ello.



En cuanto a la Asistencia de la Sección Comercial se halla vacante, ya que se estaba en proceso de buscar un candidato o candidata para el cargo, por lo que algunas de las funciones, no al 100% de dicho puesto por aproximadamente dos meses las ha venido realizando o se le han asignado al Sr. Venancio Madrigal Nova, sin embargo, para dicho encargo recomiendo buscar otra persona con un perfil mas idóneo para asumir la responsabilidad de Asistente de la Sección Comercial.

CLIENTES.

Julio 2008

Segmento	Clientes		Monto Facturado	
Residencial	78.839	87,40%	¢1.176.946.205,00	25,04%
Comercial	9.351	10,37%	¢1.568.090.571,00	33,36%
Industrial	473	0,52%	¢1.844.825.765,00	39,25%
Otros (Gov.Munic.ICE.T Fija.CNFL)	1.543	1,71%	¢110.642.075,00	2,35%
Totales	90.206	100,00%	¢4.700.504.616,00	100,00%

La sucursal cuenta a la fecha con 90.206 clientes desglosados según el cuadro adjunto, posee una de las zonas donde se concentran los clientes industriales de mayor consumo de la CNFL, como se puede notar en el cuadro los clientes industriales apenas representan el 0.52% del total de clientes pero un 39.25% del total facturado, no se debe dejar de tomar en cuenta a los clientes comerciales que significan un 10.37% del total de cliente pero su facturación representa un 33.36% de lo que factura la sucursal.

El dato hace referencia a julio 2008 ya que por el mes de agosto no se cuenta con datos debido a que no se ha producido en cierre de fin de mes que es lo que permite generar los datos por el último mes.

	Julio 2005	Julio 2008	Crecimiento Clientes	% Crecimiento	% Promedio Mensual
Clientes	83174	90206	7032	8,45%	0,23%

El crecimiento de clientes del julio 2005 a julio 2008 ha sido de 7032 cliente s lo que significa un incremento porcentual de 8.45% y promedio mensual del 0.23%



CAMBIOS EN EL ORDENAMIENTO JURIDICO

Durante este período los cambios más importantes en la legislación nacional que afectan directamente en el desarrollo de Empresa y por ende de la Sucursal que se pueden mencionar son:

Obligatoriedad de hacer declaración jurada de bienes de acuerdo a lo que establece la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito.

Sujeción a rendir caución a favor de la Empresa por tener el puesto de jefatura y por autorizar el manejo de fondos públicos.

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 vela por su cumplimiento.

Implementación de la Ley 8220, Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos.

Ley 7600, Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, por lo cual se hicieron las modificaciones a la infraestructura necesarias y se capacitó personal en el lenguaje Lesco.

Aplicación de la Política Ambiental que fue aprobada por el Consejo de Administración en 25 de junio del 2007, de lo cual se dieron instrucciones precisas a las áreas de la Sucursal, como que recojan todos los desechos a la hora de la ejecución de sus labores, principalmente los sellos que son de plástico que no son biodegradables, restos de cable, la forma de disponer de los cartuchos de tonner y tinta de las impresoras y fotocopiadoras, reutilizar el papel antes de ser desechado para reciclar.

Uno de los aspectos, más importantes por su relevancia 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 Laborables, Norma 18001 para conformar el Sistema de Gestión Integrado (SGI).

Lo anterior para la Sucursal y la Dirección Comercial es un cambio notable en cuanto al involucramiento y participación que debe tener todo el personal y sobre todo las jefaturas para



lograr el cometido propuesto, no solo mediante el acto simbólico de la firma de los Compromisos del Sistema que se realizó el pasado 18-06-2008 sino el mentalizar al personal en el compromiso de la mejora continua, lo que implica un cambio de actitud o forma de hacer las cosas.

Otro asunto a considerar son las directrices emitidas por la Contraloría General de la República para el SEVRI inciso 2.7 indica "Responsabilidad del SEVRI. El jerarca y los respectivos titulares subordinados de la institución son los responsables del establecimiento y funcionamiento del SEVRI, Sistema Específico Valoración del Riesgo Institucional que se debe aplicar en procesos de la CNFL S.A.

Se encuentra en proceso el Proyecto de Gestión de Documental que estable el expediente único del cliente y además, está relacionado con la Ley 7202 Sistema Nacional de Archivo.

Cumplimiento de los planes de acción del Sistema de Control Interno Institucional (SCII), del cual se debe reportar mensualmente el porcentaje de avance de las actividades de control de cada una de las dependencias por medio del Sistema GAE y es responsabilidad de las jefaturas de cada una de las secciones y de la jefatura de sucursal, a la fecha el avance de los planes se encuentra en un 57%.

INFRAESTRUCTURA

Le efectuaron las modificaciones necesarias en las instalaciones de atención del público para cumplir con lo que señala la Ley 7600 como baños para discapacitados tanto para caballeros y damas, cambio de manijas a las puertas de perilla para palanca, cambio para que las puertas de acceso abran en ambos sentidos, rampa y señalamiento de parqueos para discapacitados. Durante el año 2006 se construyó el edificio adjunto a la sucursal para la Sección Técnica y se recibió y trasladó el personal en abril 2007.

Para el presupuesto del 2009 se incluyó una partida para compra de mobiliario para remodelar la parte de atención al público, la idea es que se abra una puerta de acceso para el público por la parte donde se encuentra el salón de estar o espera de los clientes y la puerta principal que existe actualmente quedara como entrada exclusiva para personal con control de acceso además, se modificar la distribución de los cubículos para crear 3 o 4 estaciones de trabajo para



técnicos comerciales y que estos quedaran independientes de los cubículos de atención público.

DISPOSICIONES DE LA AUDITORIA INTERNA, ORGANO EXTERNO O DE APOYO INTERNO.

No existe ninguna disposición pendiente de algún órgano externo ni de ningún informe la Auditoria Interna, si quedan pendientes de resolver por parte de la Junta de Relaciones Laborales por faltas cometidas al contrato laboral dos casos de funcionarios de la sucursal, a saber el de los señores, Adrian Arguedas Solano quien a la fecha ostenta la Jefatura de la Sección Técnica y del Sr. Olaman Andrade Aguilar, Técnico de Campo de Sucursal.

PRESUPUESTO

Año	Monto Aprobado	Monto Disponible	Monto Ejecutado	% Ejecutado
2005	66.610.726,75	1.672.970,97	64.937.755,78	97,49%
2006	51.109.672,89	- 5.218.289,89	56.327.962,78	110,21%
2007	101.653.311,00	30.574.121,66	71.079.189,34	69,92%
2008	61.963.000,00	18.226.784,21	43.736.215,79	70,58%

Según cuadro adjunto se describe los presupuestos aprobados y los porcentajes de ejecución en cada uno de los años señalados.

Como datos a resaltar se puede nota que en años 2006 se dio una subpresupuestación lo que generó que al final de periodo se diera un faltante de $\text{¢}5.218.289,89$ que fueron cubiertos por partidas de otras dependencias de la Dirección Comercial, en lo que respecta al año 2007 quedaron $\text{¢}30.574.121,66$ sin ejecutar correspondiente al objeto de gasto 214 Mensajería y Distribución de Facturas, el motivo por el no se logró ejecutar dicho rubro durante el periodo presupuestario 2007 fue la no contratación de mano de obra para realizar la distribución de facturas por problemas legales y de oferentes.

Para el presupuesto del año 2008 únicamente se aprobó el correspondiente contenido para el Presupuesto de Operación ya que por motivo de no aprobación de aumentos tarifarios para la CNFL, no se autorizó partida alguna para el Presupuesto para Inversión.



EQUIPOS DE TRABAJO

Durante estos últimos tres años se va venido en forma coordina con el Departamento de Consumidores por función designada a dicha dependencia por la Dirección Comercial la sustitución de microcomputadoras, se cambio todo la plataforma del Sistema SIFRAS que es el que se utiliza para realizar la recaudación, se cambio la micros portátiles para la toma de lecturas de los clientes de las tarifas TMT y T-Prom, se cambiaron impresoras de matriz de punto por impresoras multifuncionales, se sustituyó la impresora utilizada para la impresión de facturas de clientes de las tarifas, TMT, T-Prom. y TRH, se sustituyeron los equipos o micros para el proceso de facturación de los clientes de TMT y T-Prom.

Sin embargo, dado la anterior aun se requiere seguir con el cambio o actualización de otros equipos que así lo requieran como por ejemplo, los que se utilizan en los módulos y otros, la problemática del tema es que es un asunto que tiene que ver con el disponibilidad de presupuesto y la programación que tenga la Dirección de Tecnologías de Información para compra de nuevos equipos.

Un asunto que queda pendiente es la desconcentración de la impresión de facturas por sucursal, este proyecto lo tiene a cargo el Departamento de Consumidores que consiste en la compra de una impresora por sucursal que satisfaga los requerimientos para poder imprimir todas las facturas de los cliente residenciales, asunto que no se llevó a cabo para este año por problemas de contenido presupuestario para inversión, por lo que se traslado para el año 2009.

CONTRATACIONES DE SERVICIOS EXTERNOS

Durante los años 2006, 2007 y 2008 se contrataron servicios de mano de obra externa para la ejecución de desconexiones y reconexiones por falta de pago e instalación de servicios nuevos y cambios de medidor, dichas actividades se desarrollaron con contratos por poca cantidades de solicitudes por ejecutar, lo anterior por limitaciones de presupuesto, a pesar de ello , fueron ayudas que nos permitieron hacer una mejor gestión de cobro y brindar un servicio más rápido en las ejecución de servicios nuevos lo cual significó una mejora en el servicio al cliente.

Como parte de las contrataciones de servicios externos en mayo de este año se efectuó Convenio con Correos de Costa Rica para la distribución de facturas, actualmente el mismo consiste en contar con dos funcionarios para dicha tarea, dado que la evaluación del servicio



que brindan ha sido bueno, se tiene previsto que para mediados del mes de setiembre se aumente de dos a tres funcionarios de Correos, lo que permite cumplir con la entrega de recibos en forma y tiempo oportuna.

Otro contrato que está a la espera de firma para poner en práctica, es la contratación de empresa externa, que este caso es ConduTel, para cambiar 3000 medidores que ya cumplieron su vida útil, en otras palabras que tienen 20 o más años de instalados, aunado a los cambios de medidor esta empresa también realizará la ejecución de 1900 solicitudes de servicios nuevos, este convenio traerá beneficios, con los cambios de medidores obsoletos la calidad de la facturación mejorara al contar con equipos con un registro más exacto del consumo, con la ejecución de servicios nuevos se brindará un mejor servicio al cliente al ejecutar las solicitudes en el menor tiempo posible lo que coadyuvará a cumplir con la meta del Cuadro de Mando Integral que señala que los servicios nuevos se deben ejecutar en un lapso de 6.5 días después de emitida la solicitud y otro punto importante es aprovechar los recursos que se liberan para realizar otras tareas requeridas en la Sucursal.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Hasta julio del presente año se efectuado las siguientes labores:

1. Con respecto al control de morosidad, se han realizado 5092 desconexiones por facturas pendientes por falta, se notificaron 721 clientes por liquidaciones de sus servicios.
2. En relación con la atención desolcitudes varias se ha realizado 5092 reconexiones, 318 cambios de clientes, 87 reactivaciones de servicio, 357 cambios de medidor, 559 modificaciones internas y 161 cambios de servicio provisional a definitivo.
3. Se han instalado 1502 servicios nuevos.
4. Se han realizado 633.684 lecturas de medidores y analizado 150.762 inconsistencias.
5. La atención de averías menores es 1173 averías atendidas con un promedio de atención de 3.39 horas.
6. El promedio de crecimiento de clientes mensual es de 0.23%
7. Los saldos de cuentas por cobrar según antigüedad de saldos son según el cuadro adjunto



Cuentas por cobrar según antigüedad de saldos				
Días	Facturas	%	Monto	%
0 - 30	68.721	88,43%	3.852.630.416,00	94,10%
31 - 60	5.821	7,49%	150.919.070,00	3,69%
61 - 90	1.359	1,75%	33.247.925,00	0,81%
91 - 180	960	1,24%	41.186.570,00	1,01%
181- más	848	1,09%	16.224.877,00	0,40%
Total general	77.709	100%	4.094.208.858,00	100%

8. Porcentaje de recuperación de lo puesto al cobro contra la recuperación es del 103.28%

Actividades	
Reconexiones	4797
Cortas Efectivas	5092
Cambios de Cliente	318
Reactivación de Servicios	87
Cambios de Medidor	357
Modificaciones Internas	559
Servicios de Provisional a Definitivo	161
Instalación de Servicios Nuevos Monofásicos	1502
Atención de averías menores	1173
Inspecciones	1411
Hurto de medidores	13
Lectura de servicios eléctricos	633684
Notificación por liquidación de servicios	721
Análisis de inconsistencias	150762
Actualización de solicitudes	6793
Clientes atendidos en ventanilla	15620
Cantidad de pagos recibidos en cajas	7285
Gestiones de cobro sumas dejada de facturar detectadas análisis de inconsistencias	220
Porcentaje de Recuperación vs. Puesto al Cobro	103,28%



CONCLUSION

En cuanto al recurso humano que cuenta la sucursal debo mencionar que en términos generales o mejor dicho que de los 66 funcionarios con los que cuenta la sucursal un alto porcentaje, son trabajadores con un alto espíritu de cooperación y disposición para asumir nuevos retos, tal como lo demostraron con la primera Auditoria del Sistema de Gestión Integrado (SGI) que se realizó el pasado 13-08-2008 donde dieron muestras de lo señalado anteriormente, para todos los que fueron mis compañeros, compañeras, colaborados y colaboradoras en menor o mayor grado mi agradecimiento por el apoyo y la dedicación para con CNFL.

Sin más por el momento y poniéndome a sus órdenes para cualquier información adicional,

C: Jefatura, Sucursal Heredia
Jefatura, Sección de Presupuesto y Estadística
Archivo