



Compañía Nacional  
de Fuerza y Luz, S.A

Proyecto de Teletrabajo  
Comisión de Teletrabajo

Teléfonos 2295-5307  
CT-04-2010

---

### MEMORÁNDUM

**PARA :** Ing. Henry Chinchilla M.  
Director Comercial, Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A

**DE :** Licda. Herley Sánchez Víquez  
Gerencia General

**ASUNTO :** Informe de Gestión Sucursal Heredia

**FECHA :** 06 de abril de 2010



En el cumplimiento de la resolución R-CO-61 de la Contraloría General de la República publicada en la gaceta No 131 del 17 de julio del 2005 y memorando SPE-030-2008 de Presupuesto y Estadística de la Dirección de Recursos Humanos, y con motivo de mi traslado a la Gerencia General me permito elaborar dicho informe, con fecha 6 de abril del 2010.

#### Generalidades

La Sucursal Heredia cuenta con dos aéreas la Comercial la cual es la encargada de la atención personalizada, recaudación, actualización de solicitudes de servicio, análisis de inconsistencias de clientes residenciales, comerciales y industriales, gestión de cobro, y cuenta con tres módulos de servicio Modulo del ICE San Antonio de Belen, Modulo del ICE en Heredia Centro y Modulo de San Joaquin de Flores, ubicado en Coope Flores, y un Área Técnica, encargada de ejecutar las órdenes en terreno emitidas por la Sección Comercial y algunas otras dependencias como Averías y 800-energia. En el siguiente cuadro detallo alguna información como cantidad de clientes y demás información importante.

**SUCURSAL HEREDIA**  
**INFORME MENSUAL DE LABORES**  
**Feb-10**

SECTOR	CANTIDAD DE CLIENTES	CANTIDAD DE KWH	MONTO FACTURADO
RESIDENCIAL	81.686	19.683.263	¢1.436.211.135,00
GENERAL	10.037	22.924.429	¢2.154.176.925,00
TARIFA FIJA	43	37.672	¢4.236.480,00
INDUSTRIAL	442	30.897.662	¢1.962.260.624,00
GOBIERNO	108	823.639	¢78.078.470,00
MUNICIPIOS	96	371.285	¢23.949.360,00
ICE	1.478	567.070	¢51.309.220,00
CNFL	29	94.630	¢9.747.335,00
<b>TOTAL</b>	<b>93.919</b>	<b>75.399.650</b>	<b>¢5.719.969.549,00</b>

<b><u>CANTIDAD DE FUNCIONARIOS :</u></b>	<b>63</b>	<b><u>CAMPO ADMINISTRATIVO</u></b>	<b>47</b> <b>23</b>
<b><u>EQUIPO MOTORIZADO :</u></b>	-	<b><u>VEHICULOS</u></b>	<b>8</b>
		<b><u>MOTOCICLETAS</u></b>	<b>3</b>
<b><u>AREA SERVIDA POR LA SUCURSAL :</u></b>	-		<b>217 km</b>
<b><u>CANTIDAD DE AGENCIAS RECAUDADORAS EXTERNAS :</u></b>	-		<b>51</b>
<b><u>CANTIDAD DE VENTANILLAS DE ATENCION AL PUBLICO :</u></b>	-		<b>3</b>
<b><u>CANTIDAD DE MODULOS :</u></b>	-		<b>3</b>

INDICES 2010		
Actividad	Enero	Febrero
Evaluaciones de Control de Consumo (Energía)	11337	11342
Errores de lectura	599	406
Cantidad de solicitudes actualizadas (Energía)	961	915
Cantidad de visitas registradas en ventanillas	1743	1516
Cantidad de pagos recibidos en cajas	897	784
Cantidad de Quejas y Denuncias Recibidas	5	1
Correspondencia recibida	44	39
Correspondencia enviada	53	41
Evaluaciones de Control de Consumo (Máxima demanda)	1351	1351
Cantidad de solicitudes actualizadas (Máxima demanda)	33	16
Gestión de cobro suma dejada de facturar	0	7
Tiempos de espera para la atención de clientes (minutos)	01:12:00	01:43:00
Período medio de cobro	26,30	26,34
Tiempo de atención de averías menores (horas)	16:46:05	10:59:20
Tiempo promedio instalación de servicios nuevos ( días)	3,18	2,98
Tiempo promedio de cambios de medidor ( días)	5,88	4,65
Defectos de facturación detectados por el cliente	236	128
Defectos de facturación detectados internamente	210	323
Cuentas por cobrar según antigüedad de saldos (Montos)	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>
<b>0 - 30</b>	5.773.042.258,00	4.982.763.343,00
<b>31 - 60</b>	190.465.855,00	157.512.760,00
<b>61 - 90</b>	23.867.955,00	30.764.480,00
<b>91 - 180</b>	58.994.450,00	19.846.305,00
<b>181- más</b>	46.861.550,00	43.229.860,00
<b>TOTAL</b>	<b>6.093.232.068,00</b>	<b>5.234.116.748,00</b>
Desconexiones	20	25
Notificación por liquidación de servicios (Totalización)	197	184
Reconexiones	1043	958
Cortas Efectivas	1219	1046
Cambios de Cliente	88	54
Reactivación de Servicios	63	25
Cambios de Medidor	145	167
Modificaciones Internas	51	67
Servicios de Provisional a Definitivo	15	15
Instalación de Servicios Nuevos Monofásicos	148	148
Atención de averías menores	55	9
Inspección	150	391
Hurto de medidores	0	0
Lectura de servicios eléctricos ( Kronos )	95086	95272
Medidores robados	1	1

**SUCURSAL HEREDIA  
CUADRO COMPARATIVO  
CANTIDAD DE CLIENTES  
AÑO 2010**

MES	RESIDENCIAL	GENERAL	TARIFA FIJA	INDUSTRIAL	GOBIERNO	MUNICIPIOS	ICE	CNFL	TOTAL
ENERO	81.495	9.987	43	449	107	97	1.310	29	93.517
FEBRERO	81.686	10.037	43	442	108	96	1.478	29	93.919

**Tiempos promedio de atención de Reconexiones**

Variables de Tiempo	Enero	Febrero	Marzo
---------------------	-------	---------	-------

Días	0,233	0,261	
Horas	1,17	1,31	0,00

Nota: Se utilizarán 5 horas diarias para hacer reconexiones, horario a partir de las 2 pm a 7pm.

Atiende una área aproximadamente de 217 Km cuadrados que comprenden las siguientes localidades:

- **Provincia de Heredia**
- Distrito de Ulloa(Barreal)
- Distrito San Francisco(Parcial)
- Cantón de Barva.
- Cantón de Santo Domingo.
- Cantón de San Joaquin de Flores.
- Cantón de Santa Barbará.
- **Provincia de Alajuela**
- Distrito de la Guacima
- Distrito San Rafael.

- Distrito de Rio Segundo(Parcial).

- **Provincia de San Jose**

- Cantón de Tibás

- Distrito la Uruca.

Para la realización de las labores la Sucursal cuenta con una flotilla vehicular de 8 vehículos casi en su totalidad nuevos o en buen estado, y 3 motocicletas, igualmente 5 técnicos motorizados que se les paga alquiler de moto.

En Cuanto al organigrama de la Sucursal, se cuenta con dos jefes de Sección los cuales son Lic. Rodrigo Gutierrez C jefe del área técnica y la Lic. Soledad Fuentes (vacante) en el área Comercial, como asistente técnico se encuentra el Ing Michael Miranda y del área Comercial Venancio Madrigal, como asistentes de la jefatura de sucursal la Sta.Yorleny Zamora y la Sra Carolina Cruz , se contaba con dos asistentes por el recargo que tenia de diferentes funciones, asignados por Gerencia, de ahí que al no haberlos dicho trabajo lo puede manejar con una sola asistente, y un controlador a cargo del Sr Ricardo Gonzalez.

Considerar importante la atención personalizada que se ha hecho con clientes industriales, como la recuperación de zonas limítrofes con Empresa de Servicios Públicos de Heredia, igualmente el trabajo que se ha hecho junto con Lic Luis Fernando Corella y su sección para con medidores colectivos y gestión de cobro, la cual recomiendo atención especial.

En aspectos generales, la Sucursal Heredia, va al día con:

- GAE

- Sistema de Control Interno.

- Sistema de Gestión Integrada

- Procom

- Informes mensuales a la Dirección Comercial de la Gestión.

- Cumplimiento de la ley 7600.

- Cumplimiento de las recomendaciones emanadas de la Auditoría Interna.

- Presupuesto.

- Aplicación de la Política Ambiental.

- No existen incumplimientos de mi persona hacia las recomendaciones emanadas de la Contraloría General de la República, ya que he cumplido en tiempo y forma con la Declaración Jurada de Bienes y caución obligatoria, tampoco hay recomendaciones de otros órganos de control externo que se hubiesen recibido y no atendido.