



---

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

**DE** : María Soledad Fuentes Rojas

**ASUNTO** : INFORME DE GESTION

**FECHA** : 1 de julio, 2010

#### 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 Sección Comercial Sucursal Heredia.

Mi informe se basa en traslado que me anunciaron en reunión con propuesta de finalización de conflicto realizado en la Sucursal Heredia, en presencia de los Directores de Recursos Humanos, Comercial, Sección Relaciones Laborales, SITET y el personal de la Sucursal Heredia: Técnica y Comercial, el día 26 de abril 2010. El informe corresponde al período abril 2006 a marzo 2010.





---

## GENERALIDADES

La Sección Comercial de 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. Esta Sección cuenta además con tres módulos de servicio a saber el Módulo ICE en San Antonio de Belén, Módulo ICE en Heredia Centro y el Módulo de San Joaquín de Flores, ubicado en Coopeflores. Con un total de 21 funcionarios entre jefatura, asistente de jefatura.

Dentro de las localidades atendidas por la Sucursal Heredia se encuentran las siguientes:

### *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

### *Provincia de Alajuela*

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

### *Provincia de San José*

- Cantón de Tibás
- Distrito La Uruca

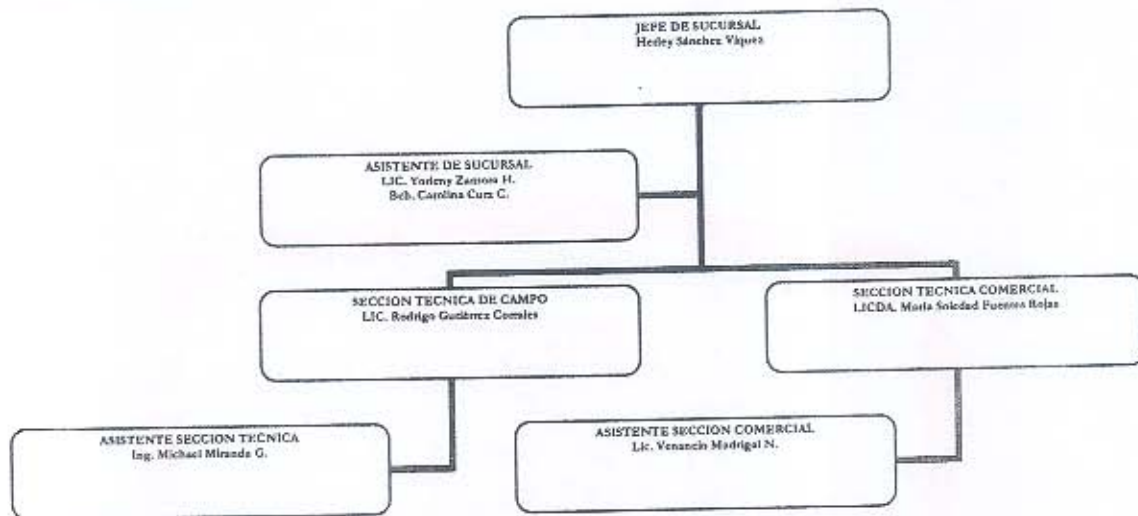
Con un área de aproximadamente 217 Km<sup>2</sup> que comprenden las siguientes localidades:

---





## ORGANIGRAMA



El anterior organigrama corresponde al 26 de marzo del 2010, con los funcionarios que se encontraban en ese momento realizando cada puesto: Jefatura de Sucursal, con dos Jefaturas de Secciones, Comercial y Técnica, dos Asistentes de Jefatura de Sucursal y un Asistente para cada Sección.







## CLIENTES.

Febrero 2010

Segmento	Clientes		Monto Facturado	
Residencial	81,686	86.97%	Q1,438,187,815.00	23.05%
Comercial	10,037	10.69%	Q2,207,602,245.00	35.39%
General	442	0.47%	Q2,425,304,499.00	38.88%
Otros (Gov., Munic., ICE, T.Fija, CNFL)	1,754	1.87%	Q167,468,412.00	2.68%
<b>Totales</b>	<b>93,919</b>	<b>100.00%</b>	<b>Q6,238,562,971.00</b>	<b>100.00%</b>

La sucursal cuenta a la fecha con 93,919 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 0.47% del total de clientes pero un 38.88% del total facturado, no se debe dejar de tomar en cuenta a los clientes comerciales que significan un 10.037% del total de cliente pero su facturación representa un 35.39% de lo que factura la sucursal. El dato hace referencia a febrero 2010 ya que fue el último mes completo donde se realizó la labor como Jefatura Comercial

## 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:





- ✓ 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.
- ✓ Ley 8220, Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos.
- ✓ Ley 7600, Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. Para cumplir con la misma, se modificó la infraestructura necesaria y se capacitó personal en el lenguaje Lesco.
- ✓ Política Ambiental. Se giraron instrucciones precisas a los funcionarios para instalar basureros con identificaciones para el reciclaje. La forma de disponer de los cartuchos de tóner y tinta de las impresoras y fotocopiadoras, reutilizar el papel antes de ser desechado para reciclar.
- ✓ Sistema Específico Valoración del Riesgo Institucional que se debe aplicar en procesos de la CNFL S.A.
- ✓ Proyecto de Gestión de Documental que estable el expediente único del cliente y además, está relacionado con la Ley 7202 Sistema Nacional de Archivo.

#### **SISTEMA DE GESTION INTEGRADO**

La aprobación de la Administración Superior para que el Proceso Comercial se certifique con la Norma de Gestión de Calidad ISO 9001, fue de importancia relevante la gestión de las Secciones Comerciales de las Sucursales. Donde se inicio con este proceso, a los cuáles luego se le adicionan los componentes Ambiental Norma 14001 y de Prevención de Riesgos Laborables, Norma 1800. Que juntos conformar el Sistema de







---

Gestión Integrado (SGI).

Lo anterior para las Sucursales 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.

Es como con un cambio de actitud y del cómo hacer las cosas, se logra obtener la Certificación en la Norma de Calidad ISO 9001, para el Proceso Comercial de la Dirección Comercial.

### **INFRAESTRUCTURA**

En cuanto a modificación de la infraestructura, se realizaron las modificaciones necesarias en las instalaciones de atención del público para cumplir con lo que estipula 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.

Se modificar además 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.

### **NUEVO SISTEMA COMERCIAL (PROCOM)**

Con el desarrollo del nuevo sistema comercial, por medio de PROCOM, se ha participado de las diferentes actividades del mismo: levantamiento de requerimientos, revisión de cartel, charlas motivacionales, capacitaciones, pruebas a los funcionarios de la Sección Comercial de la Sucursal Heredia.

Haciendo énfasis en la importancia del mismo y la adaptación al cambio.





---

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

No existe ninguna disposición pendiente de algún órgano externo ni de ningún informe de la Auditoría Interna.

### **MOBILIARIO DE OFICINA**

Durante los últimos tres años se presupuestó el cambio de mobiliario de oficina (sillas), que a la fecha por cuestiones de presupuesto no se han podido adquirir.

Además 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 la disponibilidad de presupuesto y la programación que tenga la Dirección de Tecnologías de Información para compra de nuevos equipos.

### **ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

Hasta febrero del presente año se efectuaron las siguientes labores, de forma diaria y presentando informes mensuales sobre los mismos:

1. Se analizaron un promedio de 11.342 inconsistencias mensualmente.
2. La actualización de solicitudes de servicio fue en promedio 1000 mensualmente.
3. Un total de 1500 clientes son atendidos de forma mensual, en las ventanillas de atención personalizadas de esta Sucursal.
4. El monto recaudado mensualmente en promedio por cancelación de facturas y trámites es de ¢ 606.464.295.96, para un total de 784 pagos en promedio mensuales.
5. El porcentaje de recuperación vs. Puesta al cobro es de un 99.04%.
6. Se analizan aproximadamente 1351 clientes de tarifas especiales, para un total facturado de ¢ 4.635.059.343.00.







7. Porcentaje de recuperación de lo puesto al cobro contra la recuperación es del 93.28%.
8. Depuración de solicitudes en estados terminales, previo al cambio de sistema comercial.
9. Dentro de los indicadores del Sistema de Gestión Integrado, la función de revisión de las solicitudes incluidas diariamente. Se comunica a los funcionarios, el detalle de este informe; tratando de lograr la mayor exactitud en los mismos. Verificando los datos digitados. De igual manera se levanta informe de Producto No Conforme.

## CONCLUSION

En cuanto al recurso humano que cuenta la Sección Comercial de la Sucursal Heredia, son funcionarios con mucho espíritu de colaboración, mucho conocimiento, el cuál plasman en sus labores diarias y se evidencia en los resultados de esta Sección, Polifuncionales. Dispuestos a asumir de la mejor manera los nuevos retos como lo han demostrado con el Sistema de Gestión Integrado y PROCOM. Fueron de igual manera protagonistas para el logro del Premio de ORO CIER. Me siento muy orgullosa de haber laborado con ellos durante dos periodos 1996-2001 y 2006-2010, en donde me enseñaron mucho. Y desde aquí les doy todo mi agradecimiento, mi cariño; con el deseo de que reciba el mejor trato y apoyo de sus Jefaturas actuales y futuras.

Quedo a la orden, para cualquier consulta.

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

