

Brindar a los usuarios de los servicios de electricidad y telecomunicaciones una atención oportuna a sus reclamos, la debida protección a sus derechos, una asesoría profesional a sus consultas y una garantía que sus procedimientos serán tramitados conforme a los plazos legales, ofreciendo una solución objetiva, técnica y justa.

RESPONSABLE DEL POA: Lic. Wilfredo Alexander Hernández Álvarez  
 FIRMA DE RESPONSABLE DE POA: [Firma]  
 GERENTE / JEFE DE UNIDAD: Lic. Wilfredo Alexander Hernández Álvarez  
 FIRMA GERENTE/JEFE DE UNIDAD: [Firma]  
 FECHA DE ENTREGA: 01/07/2021



CÓDIGO	ACCIONES INSTITUCIONALES 2022	EJECUTORA	INDICADOR DE LA ACCIÓN	I TRIMESTRE			PROGRAMACIÓN I TRIMESTRE	II TRIMESTRE			PROGRAMACIÓN II TRIMESTRE	III TRIMESTRE			PROGRAMACIÓN III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE			PROGRAMACIÓN IV TRIMESTRE	ANUAL	
				ENE	FEB	MAR		ABR	MAY	JUN		JUL	AGO	SEP		OCT	NOV	DIC		META FÍSICA	%
				P	P	P		P	P	P		P	P	P		P	P	P			
<b>ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES 2022</b>																				<b>RESULTADOS</b>	
CAU_01_2022	Incentivar a la población al uso de los servicios del CAU a través de las nuevas tecnologías.	Jefes CAU	Nuevas tecnologías	8.33%	8.33%	8.34%	25.00%	8.33%	8.33%	8.34%	25.00%	8.33%	8.33%	8.34%	25.00%	8.33%	8.33%	8.34%	25.00%	100.00%	
CAU_02_2022	Puesta en marcha de una política 'Cero Papel' y modernización del proceso de envío y recepción de documentación utilizando medios tecnológicos.	Jefes CAU	Política cero papel	8.33%	8.33%	8.34%	25.00%	8.33%	8.33%	8.34%	25.00%	8.33%	8.33%	8.34%	25.00%	8.33%	8.33%	8.34%	25.00%	100.00%	
CAU_03_2022	Creación de CAU regionales integrales junto con canales digitales CAU.	Jefes CAU	Automatización del CAU	8.33%	8.33%	8.34%	25.00%	8.33%	8.33%	8.34%	25.00%	8.33%	8.33%	8.34%	25.00%	8.33%	8.33%	8.34%	25.00%	100.00%	
CAU_04_2022	Modernización de equipo y herramientas técnicas del CAU.	Jefes CAU	Modernización de equipo técnico	8.33%	8.33%	8.34%	25.00%	8.33%	8.33%	8.34%	25.00%	8.33%	8.33%	8.34%	25.00%	8.33%	8.33%	8.34%	25.00%	100.00%	
CAU_05_2022	Creación de directrices y metodologías internas para estandarizar el trabajo operativo y para capacitar al personal del CAU.	Jefes CAU	Estandarización del CAU	8.33%	8.33%	8.34%	25.00%	8.33%	8.33%	8.34%	25.00%	8.33%	8.33%	8.34%	25.00%	8.33%	8.33%	8.34%	25.00%	100.00%	
<b>ACCIONES OPERATIVAS INSTITUCIONALES 2022</b>																					
CAU_06_2022	Atenciones brindadas a usuarios por parte del personal técnico y jurídico del CAU, de forma presencial o digital.	Área técnica y legal	Atenciones brindadas	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
CAU_07_2022	Gestiones resueltas a usuarios por parte del personal técnico del CAU.	Área técnica	Gestiones resueltas	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%
CAU_08_2022	Reclamos resueltos a usuarios por parte del personal técnico del CAU.	Área técnica	Reclamos resueltos	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%
CAU_09_2022	Procedimientos administrativos resueltos a usuarios por parte del personal jurídico del CAU.	Área legal	Procedimientos resueltos	80.00%	80.00%	80.00%	80.00%	80.00%	80.00%	80.00%	80.00%	80.00%	80.00%	80.00%	80.00%	80.00%	80.00%	80.00%	80.00%	80.00%	80.00%

Notas: **RECIBIDO SIGET**

[Firma]  
 Ing. Manuel Ernesto Aguilar  
 Superintendente  
 Exclusivo para aprobación de Dirección Superior



**SIGET**

[Firma]  
 Sello UP  
 Fecha de Recibo: 01/07/2021  
 UNIDAD DE PLANIFICACIÓN  
 Exclusivo para la Unidad de Planificación



UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD

Plan Operativo Anual 2022

Detalle de Indicadores a reportar para las Actividades de:

DE: Wilfredo Alexander Hernández  
Jefe CAU Nacional  
FECHA: 1/Jul/2021

Ing. Fulvio Orrego  
Jefe de Unidad de Planificación

Opción de lista elegir ↓

Código	Acción	Descripción Indicador	Formula	Dato de estado	Variabilidad	Meta	Tendencia	Descripción anual
CAU_01_2022	Incentivar a la población al uso de los servicios del CAU a través de las nuevas tecnologías.	Cada tarea a realizar tiene un porcentaje que sumado en el trimestre constituye un 25% para sumar 100% al finalizar el año.	$Q1\ 25\% + Q2\ 25\% + Q3\ 25\% + Q4\ 25\% = 100\%$	100%	+/- 10%	$\geq 90\%$ y $\leq 110\%$	Creciente	Al finalizar el año de debe cumplir el 100% de las tareas que implican esta acción, de conformidad con el calendario de acciones estratégicas 2022 del CAU.
CAU_02_2022	Puesta en marcha de una política Cero Papel y modernización del proceso de envío y recepción de documentación utilizando medios tecnológicos.	Cada tarea a realizar tiene un porcentaje que sumado en el trimestre constituye un 25% para sumar 100% al finalizar el año.	$Q1\ 25\% + Q2\ 25\% + Q3\ 25\% + Q4\ 25\% = 100\%$	100%	+/- 10%	$\geq 90\%$ y $\leq 110\%$	Creciente	Al finalizar el año de debe cumplir el 100% de las tareas que implican esta acción, de conformidad con el calendario de acciones estratégicas 2022 del CAU.
CAU_03_2022	Creación de CAU regionales integrales junto con canales digitales CAU.	Cada tarea a realizar tiene un porcentaje que sumado en el trimestre constituye un 25% para sumar 100% al finalizar el año.	$Q1\ 25\% + Q2\ 25\% + Q3\ 25\% + Q4\ 25\% = 100\%$	100%	+/- 10%	$\geq 90\%$ y $\leq 110\%$	Creciente	Al finalizar el año de debe cumplir el 100% de las tareas que implican esta acción, de conformidad con el calendario de acciones estratégicas 2022 del CAU.
CAU_04_2022	Modernización de equipo y herramientas técnicas del CAU.	Cada tarea a realizar tiene un porcentaje que sumado en el trimestre constituye un 25% para sumar 100% al finalizar el año.	$Q1\ 25\% + Q2\ 25\% + Q3\ 25\% + Q4\ 25\% = 100\%$	100%	+/- 10%	$\geq 90\%$ y $\leq 110\%$	Creciente	Al finalizar el año de debe cumplir el 100% de las tareas que implican esta acción, de conformidad con el calendario de acciones estratégicas 2022 del CAU.
CAU_05_2022	Creación de directrices y metodologías internas para estandarizar el trabajo operativo y para tecnificar al personal del CAU.	Cada tarea a realizar tiene un porcentaje que sumado en el trimestre constituye un 25% para sumar 100% al finalizar el año.	$Q1\ 25\% + Q2\ 25\% + Q3\ 25\% + Q4\ 25\% = 100\%$	100%	+/- 10%	$\geq 90\%$ y $\leq 110\%$	Creciente	Al finalizar el año de debe cumplir el 100% de las tareas que implican esta acción, de conformidad con el calendario de acciones estratégicas 2022 del CAU.
CAU_06_2022	Atenciones brindadas a usuarios por parte del personal técnico y jurídico del CAU, de forma presencial o digital.	Las atenciones brindadas a usuarios se obtiene al comparar la cantidad de usuarios que solicitaron algún tipo de atención por los canales presenciales y digitales habilitados con la cantidad de atenciones efectivamente solventadas. Se expresará de forma porcentual.	$(\text{Atenciones solventadas} / \text{atenciones recibidas}) * 100$	100%	+/- 5%	$(\geq 95\%$ y $\leq 105\%)$	Creciente	El año debe finalizar con el 100% de atenciones de usuarios solventadas, al promediar los 12 meses.
CAU_07_2022	Gestiones resueltas en tiempo a usuarios por parte del personal técnico del CAU.	Las gestiones resueltas a usuarios se obtiene al comparar la cantidad de gestiones recibidas en un mes con respecto la cantidad de gestiones finalizadas en ese mismo periodo. Se expresará de forma porcentual.	$(\text{Gestiones finalizadas} / \text{gestiones recibidas}) * 100$	100%	+/- 10%	$(\geq 90\%$ y $\leq 110\%)$	Creciente	El año debe finalizar con al menos el 95% de gestiones de usuarios solventadas, al promediar los 12 meses.
CAU_08_2022	Reclamos resueltos en tiempo a usuarios por parte del personal técnico del CAU.	Los reclamos resueltos a usuarios se obtiene al comparar la cantidad de reclamos recibidos en un mes con respecto la cantidad de reclamos finalizados en ese mismo periodo. Se expresará de forma porcentual.	$(\text{Reclamos finalizados} / \text{reclamos recibidos}) * 100$	100%	+/- 15%	$(\geq 85\%$ y $\leq 115\%)$	Creciente	El año debe finalizar con al menos el 90% de reclamos de usuarios solventados, al promediar los 12 meses.
CAU_09_2022	Procedimientos administrativos resueltos en tiempo a usuarios por parte del personal jurídico del CAU.	Los procedimientos administrativos resueltos a usuarios se obtiene al comparar la cantidad de autos de inicio de procedimiento emitidos en un mes con respecto la cantidad de procedimientos finalizados en ese mismo periodo. Se expresará de forma porcentual.	$(\text{Procedimientos finalizados} / \text{procedimientos iniciados}) * 100$	100%	+/- 25%	$(\geq 75\%$ y $\leq 125\%)$	Creciente	El año debe finalizar con al menos el 80% de procedimientos administrativos de usuarios solventados, al promediar los 12 meses.

RECIBIDO  
SIGET

01 Jul 2021

Wilfredo A. Hernández  
Jefe CAU Nacional  
FIRMA Y SELLO



FIRMA Y SELLO DE RECIBIDO DE LA UNIDAD DE PLANIFICACIÓN

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN