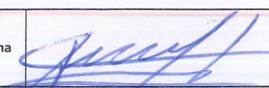


MATRIZ DE PRESENTACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL PARA EL AÑO 2023

GERENCIA/UNIDAD: CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO



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.	Ing. José Armando Hernández Luna		Licda. Ana Carolina Fuentes De Marengo		09/06/2022	SELLO GERENCIA
	RESPONSABLE DEL POA	FIRMA DE RESPONSABLE DE POA	GERENTE / JEFE DE UNIDAD	FIRMA GERENTE/JEFE DE UNIDAD	FECHA DE ENTREGA	

CÓDIGO	ACCIONES INSTITUCIONALES 2023	EJECUTA	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		P	P

ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES 2023

RESULTADOS

CAU_01_2023	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_2023	Continuidad 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_2023	Modernización de las instalaciones del CAU así como de sus equipos de trabajo	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_2023	Mantener y mejorar las directrices y metodologías internas para estandarizar el trabajo operativo y para tecnificar 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%	

ACCIONES OPERATIVAS INSTITUCIONALES 2023

CAU_05_2023	Atenciones brindadas a usuarios por parte del personal técnico y jurídico del CAU, de forma presencial o digital.	Area 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_06_2023	Gestiones resueltas a usuarios por parte del personal técnico del CAU	Area técnica	Gestiones resueltas	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_2023	Reclamos resueltos a usuarios por parte del personal técnico del CAU	Area técnica	Reclamos resueltos	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_08_2023	Procedimientos administrativos resueltos a usuarios por parte del personal jurídico del CAU	Area legal	Procedimientos resueltos	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%	

Notas: Observaciones o notas explicativas que desee incluir

RECIBIDO  
SIGET

 Ing. Manuel Ernesto Aguilar Superintendente Exclusivo para aprobación de Dirección Superior		 Firma de UP		 Fecha de recepción UNIDAD DE PLANIFICACIÓN
--	--	--	--	--

**UNIDAD DE PLANIFICACION Y GESTION DE CALIDAD**  
**Plan Operativo Anual 2023**  
*Detalle de Indicadores a reportar para las Actividades de*

DE Licda. Ana Carolina Fuentes De Marengo  
 Jefa CAU Nacional Interina  
 FECHA: 9/Jun/2022

Ing. Fulvio Orrego  
 Jefe de Unidad de Planificación

Código	Acción	Descripción Indicador	Forma de	Data de corte	Actualidad	Rango	Uso (ponderación)	Descripción Acción
CAU_01_2023	Incentivar a la población al uso de los servicios del CAU a través de las nuevas tecnologías.	Se desarrollaran campañas informativas en conjunto con la Unidad de Comunicaciones para dar a conocer a la población de las distintas plataformas digitales que facilitan la presentación y seguimiento de su reclamo.	Ejecución de etapas para incentivar el uso de los servicios del CAU / Etapas programadas *100%	100%	+/- 10%	>=90% y <=110%	15%	Al finalizar el año se espera cumplir como mínimo con el 90% de las tareas que implican esta acción.
CAU_02_2023	Continuidad de una política Cero Papel y modernización del proceso de envío y recepción de documentación utilizando medios tecnológicos.	A la fecha se disminuyó considerablemente el uso de papel de forma interna y externa (usuarios), pero se busca crear nuevas formas para aprovechar los medios tecnológicos para ampliar ese margen en el año 2023.	Ejecución de etapas para política cero papel / Etapas programadas *100%	100%	+/- 10%	>=90% y <=110%	10%	Al finalizar el año se debe cumplir con los porcentajes establecidos en esta meta.
CAU_03_2023	Modernización de las instalaciones del CAU así como de sus equipos de trabajo.	Modernización de todas las oficinas regionales que atienden usuarios tanto en su infraestructura para recibir a los usuarios así como en su equipamiento (equipos técnicos) para poder solventar de forma más oportuna los reclamos y garantizar la seguridad del personal.	Modernización de los CAU y sus equipos / Etapas programadas *100%	100%	+/- 10%	>=90% y <=110%	10%	Al finalizar el año se debe cumplir el 100% de las tareas que implican esta acción, de conformidad con el calendario de acciones estratégicas 2023 del CAU.
CAU_04_2023	Mantener y mejorar las directrices y metodologías internas para estandarizar el trabajo operativo y para capacitar al personal del CAU.	Ante la diversidad de casos que se presentan en los CAU es importante continuar celebrando reuniones semanales donde se plantean problemas técnicos y legales complejos y sus soluciones y a la vez socializarlos.	Ejecución de etapas de seguimiento de directrices / Etapas programadas *100%	100%	+/- 10%	>=90% y <=110%	15%	Al finalizar el año se debe cumplir el 100% de las tareas que implican esta acción.
CAU_05_2023	Atenciones brindadas a usuarios por parte del personal técnico y jurídico del CAU, de forma presencial o digital.	Claramente se atienden una cantidad importante de usuarios cuyos planteamientos se resuelven de forma expedita debido a la naturaleza de los mismos, por lo que se debe continuar brindando ese tipo de asesoría a fin de proteger los derechos de los usuarios a tener una inmediata respuesta a sus planteamientos.	Atenciones brindadas / Atenciones recibidas *100%	100%	+/- 15%	>=85% y <=115%	10%	El año debe finalizar con el 100% de atenciones de usuarios solventadas.
CAU_06_2023	Gestiones resueltas a usuarios por parte del personal técnico del CAU.	Con las peticiones de los usuarios que se resuelven sin necesidad de diligencias adicionales con el simple análisis de la información presentada por el usuario o información que se posee de forma inmediata con la distribuidora.	Gestiones finalizadas / Gestiones iniciadas *100%	100%	+/- 15%	>=85% y <=115%	12%	El año debe finalizar con al menos el 100% de gestiones de usuarios solventadas, al promediar los 12 meses.
CAU_07_2023	Reclamos resueltos a usuarios por parte del personal técnico del CAU.	Estos corresponden a planteamientos con cierto grado de complejidad, por lo que para resolverlos se necesita un análisis integral de los datos técnicos incluso legales la realización de inspecciones.	Reclamos finalizados / Reclamos iniciados *100%	100%	+/- 15%	>=85% y <=115%	13%	El año debe finalizar con al menos el 100% de reclamos de usuarios solventados, al promediar los 12 meses.
CAU_08_2023	Procedimientos administrativos resueltos a usuarios por parte del personal jurídico del CAU.	Existen reclamos que debido a su complejidad y origen del requerido es necesario iniciar un procedimiento acorde a la Ley de Procedimientos Administrativos y las normativas técnicas. En estos casos se trabaja de forma conjunta el área técnica y legal.	Procedimientos finalizados / Procedimientos iniciados *100%	100%	+/- 15%	>=85% y <=115%	15%	El año debe finalizar con al menos el cumplimiento del 85% de procedimientos administrativos de usuarios solventados, al promediar los 12 meses.

**RECIBIDO SIGET**

09 JUN, 2022

UNIDAD DE PLANIFICACION  
 FIRMA Y SELLO DE RECIBIDO DE LA UNIDAD DE PLANIFICACION

*[Firma manuscrita]*  
 Jefa  
 FIRMA Y SELLO

