

INFORMACIÓN SOBRE EL TRÁMITE O SERVICIO	
<b>Nombre del trámite o servicio:</b>	Servicio de Suministro de Energía Eléctrica para clientes nuevos con red disponible.
<b>Institución:</b>	Instituto Costarricense de Electricidad.
<b>Dependencia:</b>	Negocio de Distribución y Comercialización. Gerencia Electricidad.
<b>Dirección de la dependencia, sus sucursales y horarios:</b>	Sabana Norte, Edificio Central del ICE, piso 5. Horario: 7:00 p.m. a 4:36 p.m.
<b>Licencia, autorización o permiso que se obtiene en el trámite o servicio:</b>	Suministro de la Energía.
<b>Requisitos</b>	<b>Fundamento Legal</b>
Cédula de identidad vigente y buen estado.	Reglamento sectorial de servicios electricos Decreto Ejecutivo N° 29847 del 19 noviembre del 2001. Publicado en el Diario Oficial La Gaceta N°236 del 07 de diciembre del 2001.
Número de NISE, Número de medidor o localización del servicio solicitado.	La Gaceta N°86. Viernes 05 de mayo del 2006.
Estar al día con la institución: electricidad y telefonía.	
Trámite es personal o mediante un poder especial de autorización.	
Si desea revisar leyes y decretos los puede encontrar en la página de la Procuraduría General de la República <a href="http://www.pgr.go.cr/Scij/index_pgr.asp">http://www.pgr.go.cr/Scij/index_pgr.asp</a> o si es alguna otra disposición o manual lo puede hacer en la página del Diario Oficial La Gaceta <a href="http://www.gaceta.go.cr">http://www.gaceta.go.cr</a>	
<b>Plazo de resolución:</b>	10 días
<b>Vigencia:</b>	
<b>Costo del trámite o servicio:</b>	Depósito de Garantía en caso de aprobarse el servicio (cubre al menos el monto de un mes de facturación).
<b>Formulario(s) que se debe(n) presentar:</b>	1. El cliente debe suministrar la lista de carga a conectar. 2. Construcciones superiores a 80 metros cuadrados debe presentar "Solicitud de Conexión de Servicios" emitido por el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos.
<b>Funcionario Contacto</b>	
<b>Oficina o Sucursal:</b>	Negocio de Distribución y Comercialización. Gerencia Electricidad.
<b>Nombre:</b>	Karla Solano Loaiza
<b>Email:</b>	<a href="mailto:ksolanolo@ice.go.cr">ksolanolo@ice.go.cr</a>
<b>Teléfono:</b>	2000-6979
<b>Fax:</b>	
<b>Notas:</b>	

INFORMACION SOBRE EL TRAMITE O SERVICIO	
<b>Nombre del trámite o servicio:</b>	Estudio por Alto Consumo.
<b>Institución:</b>	Instituto Costarricense de Electricidad.
<b>Dependencia:</b>	Negocio de Distribución y Comercialización. Gerencia Electricidad.
<b>Dirección de la dependencia, sus sucursales y horarios:</b>	Sabana Norte, Edificio Central del ICE, piso 5. Horario: 7:00 p.m. a 4:36 p.m.
<b>Licencia, autorización o permiso que se obtiene en el trámite o servicio:</b>	Autorización para el análisis de un alto consumo de un cliente.
<b>Requisitos</b>	<b>Fundamento Legal</b>
Solicitud se debe realizar antes de la fecha de vencimiento de la factura.	Reglamento sectorial de servicios electricos Decreto Ejecutivo N° 29847 del 19 noviembre del 2001. Publicado en el Diario Oficial La Gaceta N°236 del 07 de diciembre del 2001.
	La Gaceta N°86. Viernes 05 de mayo del 2006.
Si desea revisar leyes y decretos los puede encontrar en la página de la Procuraduría General de la República	
<b>Plazo de resolución:</b>	10 días
<b>Vigencia:</b>	
<b>Costo del trámite o servicio:</b>	
<b>Formulario(s) que se debe(n) presentar:</b>	1. Presentación del recibo a realizar el estudio por alto consumo.
<b>Funcionario Contacto</b>	
<b>Oficina o Sucursal:</b>	Negocio de Distribución y Comercialización. Gerencia Electricidad.
<b>Nombre:</b>	Karla Solano Loaiza
<b>Email:</b>	<a href="mailto:ksolanolo@ice.go.cr">ksolanolo@ice.go.cr</a>
<b>Teléfono:</b>	2000-6979
<b>Fax:</b>	
<b>Notas:</b>	

#### HOJA DE RUTA

**TRÁMITE O SERVICIO:** 1. Servicio de suministro de energía eléctrica para clientes nuevos con red disponible.  
2. Estudio por Alto Consumo.

**DESCRIPCIÓN DE LA REFORMA:** 1. Servicio de suministro de energía eléctrica para clientes nuevos con red disponible y 2. Estudio por alto consumo: Rediseñar la agencia virtual del sector electricidad, con el fin de que las solicitudes para nuevos servicios de instalación eléctrica y estudios por alto consumo puedan ser autogestionadas por los clientes. El seguimiento de las mejoras se realizará por porcentaje de avance.

**FUENTE:** Análisis de proceso actual del servicio estudio por alto consumo y servicio de suministro de energía eléctrica para clientes nuevos con red disponible

PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN:		
INICIO	FINAL	DURACIÓN
04/01/2015	31/12/2017	1092.0

IMPACTO:
Alto

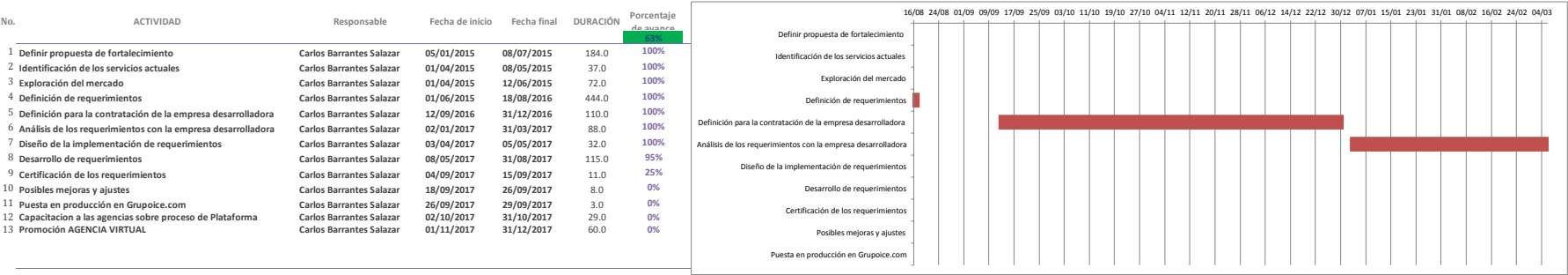
**LIDER:** Gerencia de Electricidad. Negocio de Distribución y Comercialización (Lic. Karla Solano Loaiza).

**EQUIPO QUE ACOMPAÑA/PARTICIPA:** Comisión de Mejora Regulatoria Institucional, Dirección de Información Corporativa, División Jurídica Institucional, Gerencia de Telecomunicaciones.

**PRÓXIMOS PASOS:** Comunicar a los interesados y los relacionados con estos servicios las mejoras a implementar. Coordinar la gestión de recursos para la implementación de las alternativas de solución.

**REQUERIMIENTO EN RECURSOS:** para la implementación de las mejoras de estos servicios se requieren recursos humanos, financieros y de infraestructura, cuyo detalle se incluirá en los planes de trabajo específicos a ejecutar.

Planificador del proyecto



NOTA:

Siempre será necesario hacer un ajuste en el gráfico para que se ajuste la fecha inicial de la primera barra al primer día del proyecto, para ello seguir los siguientes pasos:

- La primera actividad en iniciar es la actividad 1 y para colocar dicha barra justo a la fecha de inicio del eje debemos obtener el valor numérico de su fecha de inicio.

- El valor numérico se conoce haciendo clic derecho sobre la celda de la fecha de inicio de la actividad 1, allí elegir la opción Formato de celda y cambiar temporalmente la opción de Categoría a Número. Sin hacer clic en el botón Aceptar se puede observar en la sección Muestra que el valor numérico para esa fecha (por ejemplo 40544). Es necesario anotar ese número para colocarlo como valor de inicio en el gráfico, y luego cerrar el cuadro de diálogo.

- Luego de cerrar el cuadro de diálogo Formato de celdas, se selecciona las etiquetas del eje horizontal dando clic derecho al eje para seleccionar la opción Dar formato a eje. Aparecerá el cuadro de diálogo Dar formato a eje y en la sección Mínima selecciona la opción Fija y coloca el valor numérico de la fecha de la actividad 1 que acabamos de obtener (en nuestro ejemplo es el valor 40544) y dar Aceptar e inmediatamente se ajusta la fecha de la barra horizontal al inicio del proyecto.

HOJA DE REPORTE DE AVANCES DEL PLAN DE MEJORA REGULATORIA			
TRÁMITE O SERVICIO	1. Servicio de suministro de energía eléctrica para clientes nuevos con red disponible. 2. Estudio por Alto Consumo.	FECHA DE CUMPLIMIENTO DE LA META:	Diciembre 2017.
ENTIDAD A CARGO:	Instituto Costarricense de Electricidad. Gerencia de Electricidad.	PERSONA CONTACTO:	Karla Solano Loaiza
DESCRIPCIÓN DE LA REFORMA:	1.Servicio de suministro de energía eléctrica para clientes nuevos con red disponible y 2. Estudio por alto consumo: Rediseñar la agencia virtual del sector electricidad, con el fin de que las solicitudes para nuevos servicios de instalación eléctrica y estudios por alto consumo puedan ser autogestionadas por los clientes. El seguimiento de las mejoras se realizará por porcentaje de avance.	IMPACTO ESPERADO:	Alto
FECHA DEL REPORTE:	10/09/2017	PORCENTAJE DE AVANCE:	63%
AVANCE CUALITATIVO:	De acuerdo con lo programado ( )	Con rezago en lo programado ( x )	Con riesgo de incumplimiento ( )
INDICAR DE MANERA RESUMIDA, LOS PRINCIPALES AVANCES	Luego de haber concluido con la contratación del nuevo proveedor, cuyo cambio se tuvo que realizar en diciembre del 2016, ajustando naturalmente el Planificador del Proyecto. El realizar este cambio ha generado varias sesiones de trabajo para: Analizar los requerimientos para el rediseño de la agencia virtual, además del Diseño de los Requerimientos ya trabajados, así como otras propuestas y opciones (gráficas y operativas), que permitan la operatividad y mejor funcionalidad de la agencia virtual, una vez acordado en conjunto tanto el proveedor como el ICE el Análisis y el Diseño de los requerimientos se procede al Desarrollo de estos con el propósito de obtener un producto que satisfaga las necesidades de los clientes y usuarios, de modo que el proceso de auto gestión de los servicios sea fácil, seguro y conlleve una grata experiencia. Indicar que se tiene como meta, el que el rediseño de la agencia virtual tal como se concibe, opere satisfactoriamente en diciembre del 2017.		
¿SI LA MEJORA SE CLASIFICA CON REZAGO O RIESGO DE INCUMPLIMIENTO?	INDIQUE LAS LIMITACIONES: Las mejoras efectuadas con tareas y fechas en el Project, se debe a que se cambiará el proveedor que realizará el rediseño de la Agencia Virtual.  INDIQUE LAS ACCIONES DE MEJORA:		
SI SE HAN REALIZADO AJUSTES SUSTANCIALES AL PLANIFICADOR, INDIQUE CUALES	<input checked="" type="checkbox"/> INCLUSION DE NUEVAS ACTIVIDADES <input checked="" type="checkbox"/> CAMBIO DE FECHAS EN LAS ACTIVIDADES. Actualización del programa de trabajo. <input type="checkbox"/> ELIMINACION DE ACTIVIDADES <input type="checkbox"/> OTROS (ESPECIFIQUE) Se realizó cambios de fecha en cronograma a partir del apartado "Definición para la contratación de la empresa desarrolladora", el ajuste se debe a que en diciembre del 2016, hubo cambio de proveedor para continuar con el desarrollo de la Agencia virtual, lo que obligó a realizar los ajustes en el Planificador del Proyecto, adicionando también una tarea más.		
¿EXISTEN ALERTAS QUE REQUIERAN LA COLABORACIÓN DEL MEIC O DEL CONSEJO PRESIDENCIAL DE GOBIERNO?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	INDIQUE CUALES LAS ALERTAS:	
¿SE ADJUNTAN DOCUMENTOS SOPORTE?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	ESPECIFIQUE QUÉ DOCUMENTOS:	
<b>NOTA:</b> Se debe adjuntar el "Planificador del proyecto" donde se demuestra el avance de las actividades y por ende el porcentaje de avance general de la reforma.			

INFORMACION SOBRE EL TRAMITE O SERVICIO	
<b>Nombre del trámite o servicio:</b>	Traslado de medidor por cambio en el punto de conexión o remodelación
<b>Institución:</b>	Instituto Costarricense de Electricidad.
<b>Dependencia:</b>	Negocio de Distribución y Comercialización. Gerencia Electricidad.
<b>Dirección de la dependencia, sus sucursales y horarios:</b>	Sabana Norte, Edificio Central del ICE, piso 5. Horario: 7:00 p.m. a 4:36 p.m.
<b>Licencia, autorización o permiso que se obtiene en el trámite o servicio:</b>	Trámite se brinda a partir de la solicitud del servicio y de la presentación de los requisitos establecidos
Requisitos	Fundamento Legal
Los indicados en requisitos comunes del Grupo ICE.	La Gaceta N°86. Viernes 05 de mayo del 2006.
Aportar el NISE del servicio (número de identificación del servicio de electricidad), el cual se consigna en la última factura por servicio eléctrico cancelada o comprobante de pago.	La Gaceta N°86. Viernes 05 de mayo del 2006.
Llenar y firmar la solicitud de servicio, contrato y documentos afines.	La Gaceta N°86. Viernes 05 de mayo del 2006.
<b>Traslado interno de medidor sin remodelación:</b> se refiere al traslado del medidor dentro de la misma propiedad (misma localización) para mejorar el acceso y/o visualización del mismo y que no implique una remodelación del inmueble. En este caso, sólo se requiere una inspección del ICE, de la acometida eléctrica del cliente, la cual debe cumplir con los requisitos establecidos de la normativa técnica vigente.	La Gaceta N°86. Viernes 05 de mayo del 2006.
<b>Traslado interno de medidor por remodelación:</b> se refiere al traslado de un medidor dentro del mismo inmueble, cuya instalación eléctrica ha sido remodelada. El titular del servicio, debe presentar la boleta "Constancia de Recibido" o número de contrato la cual es emitida por el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica (Decreto Ejecutivo No. 36979-MEIC artículo 5.1.3, publicado en el Diario Oficial La Gaceta no. 33 del 15 de febrero del 2012), una vez que el profesional responsable de la obra eléctrica haya reportado la conclusión de la misma. Además, requiere copia de la lámina eléctrica donde esté el diagrama unifilar o copia del diagrama unifilar firmado por el ingeniero responsable.	La Gaceta N°86. Viernes 05 de mayo del 2006.
Si desea revisar leyes y decretos los puede encontrar en la página de la Procuraduría General de la República	
<b>Plazo de resolución:</b>	10 días
<b>Vigencia:</b>	A partir de la solicitud del servicio
<b>Costo del trámite o servicio:</b>	No tiene costo
<b>Formulario(s) que se debe(n) presentar:</b>	No aplica, el cliente no debe presentar ningún formulario.
Funcionario Contacto	
<b>Oficina o Sucursal:</b>	Negocio de Distribución y Comercialización. Gerencia Electricidad.
<b>Nombre:</b>	Karla Solano Loaiza
<b>Email:</b>	<a href="mailto:ksolanolo@ice.go.cr">ksolanolo@ice.go.cr</a>
<b>Teléfono:</b>	2000-6979
<b>Fax:</b>	
<b>Notas:</b>	

#### HOJA DE RUTA

**TRÁMITE O SERVICIO:** Traslado de medidor por cambio en el punto de conexión o remodelación

**DESCRIPCIÓN DE LA REFORMA:** En la actualidad se presenta un 24% de rechazo a las solicitudes por traslado de medidor, esto debido principalmente al incumplimiento de los requisitos técnicos establecidos por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, por lo tanto se requiere efectuar una revisión y análisis de los mismos con el propósito de simplificar la tramitología vigente. Además se debe efectuar un estudio de todo proceso con el fin de eficientizar el mismo.

**FUENTE:** Análisis del proceso actual del servicio: Traslado de medidor por cambios de instalación o remodelación.

PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN:			IMPACTO:
INICIO	FINAL	DURACIÓN	15%
01/02/2017	22/03/2018	414	

**LIDER:** Gerencia de Electricidad. Negocio de Distribución y Comercialización (Lic. Karla Solano Loaiza).

**EQUIPO QUE ACOMPAÑA/PARTICIPA:** Comisión de Mejora Regulatoria Institucional, Dirección de Información Corporativa.

**PRÓXIMOS PASOS:**

1. Comunicar a los interesados o relacionados en con este servicio sobre las mejoras a implementar.
2. Coordinar la gestión de recursos para la implementación de las alternativas de solución.
3. Elaborar Plan de Trabajo para implementar alternativas de solución.

**REQUERIMIENTO EN RECURSOS:** para la implementación de las mejoras de este servicio, se requieren recursos humanos, financieros y de infraestructura, cuyo detalle se incluirá en los Planes de Trabajo específicos a ejecutar a partir de enero del 2017.

Planificador del proyecto

No.	ACTIVIDAD	Responsable	Fecha de inicio	Fecha final	DURACIÓN	Porcentaje de avance	
1	Planteamiento general de la mejora del servicio	Helbert Agüero Jiménez, Carlos Barrantes Salaz	01/02/2017	01/03/2017	28.0	100%	
2	Constituir un equipo técnico para eficientizar el proceso	Helbert Agüero Jiménez, Carlos Barrantes Salaz	02/03/2017	15/03/2017	13.0	100%	
3	Mapeo del proceso de este servicio	Equipo técnico	16/03/2017	17/07/2017	123.0	100%	
4	Valoración de los requisitos actuales	Equipo técnico	18/07/2017	15/11/2017	120.0	100%	
5	Elaboración de una propuesta de acciones informativas sobre los requisitos	Equipo técnico	16/11/2017	19/12/2017	33.0	100%	
6	Ejecución de las acciones informativas a través de canales de comunicación	Equipo técnico	20/12/2017	19/01/2018	30.0	0%	
7	Control y revisión de las acciones emprendidas	Equipo técnico	22/01/2018	22/03/2018	59.0	0%	

**NOTA:**

Siempre será necesario hacer un ajuste en el gráfico para que se ajuste la fecha inicial de la primera barra al primer día del proyecto, para ello seguir los siguientes pasos:

- La primera actividad en iniciar es la actividad 1 y para colocar dicha barra justo a la fecha de inicio del eje debemos obtener el valor numérico de su fecha de inicio.

- El valor numérico se conoce haciendo clic derecho sobre la celda de la fecha de inicio de la actividad 1, allí elegir la opción Formato de celda y cambiar temporalmente la opción de Categoría a Número. Sin hacer clic en el botón Aceptar se puede observar en la sección Muestra que el valor numérico para esa fecha (por ejemplo 40544). Es necesario anotar ese número para colocarlo como valor de inicio en el gráfico, y luego cerrar el cuadro de diálogo.

- Luego de cerrar el cuadro de diálogo Formato de celdas, se selecciona las etiquetas del eje horizontal dando clic derecho al eje para seleccionar la opción Dar formato a eje. Aparecerá el cuadro de diálogo Dar formato a eje y en la sección Mínima selecciona la opción Fija y coloca el valor numérico de la fecha de la actividad 1 que acabamos de obtener (en nuestro ejemplo es el valor 40544) y dar Aceptar e inmediatamente se ajusta la fecha de la barra horizontal al inicio del proyecto.

HOJA DE REPORTE DE AVANCES DEL PLAN DE MEJORA REGULATORIA			
TRÁMITE O SERVICIO	Traslado de medidor por cambio en el punto de conexión o remodelación	FECHA DE CUMPLIMIENTO DE LA META:	Marzo 2018
ENTIDAD A CARGO:	Instituto Costarricense de Electricidad. Gerencia de Electricidad	PERSONA CONTACTO:	Karla Solano Loaiza
DESCRIPCIÓN DE LA REFORMA:	En la actualidad se presenta un 24% de rechazo a las solicitudes por traslado de medidor, esto debido principalmente al incumplimiento de los requisitos técnicos establecidos por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, por lo tanto se requiere efectuar una revisión y análisis de los mismos con el propósito de simplificar la tramitología vigente. Además se debe efectuar un estudio de todo proceso con el fin de eficientizar el mismo.	IMPACTO ESPERADO:	15%
FECHA DEL REPORTE:	10/09/2017	PORCENTAJE DE AVANCE:	71%
AVANCE CUALITATIVO:	De acuerdo con lo programado (X)	Con rezago en lo programado ( )	
INDICAR DE MANERA RESUMIDA, LOS PRINCIPALES AVANCES	1. Se inició con el proceso de conceptualización para la revisión o análisis del servicio.		
¿SI LA MEJORA SE CLASIFICA CON REZAGO O RIESGO DE INCUMPLIMIENTO?	INDIQUE LAS LIMITACIONES:		
	INDIQUE LAS ACCIONES DE MEJORA:		
SI SE HAN REALIZADO AJUSTES SUSTANCIALES AL PLANIFICADOR, INDIQUE CUALES	<input type="checkbox"/> INCLUSION DE NUEVAS ACTIVIDADES <input type="checkbox"/> CAMBIO DE FECHAS EN LAS ACTIVIDADES <input type="checkbox"/> ELIMINACION DE ACTIVIDADES <input type="checkbox"/> OTROS (ESPECIFIQUE) _____		
¿EXISTEN ALERTAS QUE REQUIERAN LA COLABORACIÓN DEL MEIC O DEL CONSEJO PRESIDENCIAL DE GOBIERNO?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	INDIQUE CAULES LAS ALERTAS:	
¿SE ADJUNTAN DOCUMENTOS SOPORTE?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	ESPECIFIQUE QUÉ DOCUMENTOS:	
<b>NOTA:</b> Se debe adjuntar el "Planificador del proyecto" donde se demuestra el avance de las actividades y por ende el porcentaje de avance general de la reforma.			



INFORMACION SOBRE EL TRAMITE O SERVICIO	
<b>Nombre del trámite o servicio:</b>	Cambio de Nombre (Traspaso) y Número de Cliente
<b>Institución:</b>	Instituto Costarricense de Electricidad.
<b>Dependencia:</b>	Negocio de Distribución y Comercialización. Gerencia Electricidad.
<b>Dirección de la dependencia, sus sucursales y horarios:</b>	Sabana Norte, Edificio Central del ICE, piso 5. Horario: 7:00 p.m. a 4:36 p.m.
<b>Licencia, autorización o permiso que se obtiene en el trámite o servicio:</b>	Trámite se brinda a partir de la solicitud del servicio y de la presentación de los requisitos establecidos
Requisitos	Fundamento Legal
Los indicados en requisitos comunes del Grupo ICE.	La Gaceta N°86. Viernes 05 de mayo del 2006.
Aportar el NISE del servicio (número de identificación del servicio de electricidad), el cual se consigna en la última factura por servicio eléctrico cancelada o comprobante de pago.	La Gaceta N°86. Viernes 05 de mayo del 2006.
Llenar y firmar la solicitud de servicio, contrato y documentos afines.	La Gaceta N°86. Viernes 05 de mayo del 2006.
<b>Traspaso de servicio (cesión de derechos):</b> deben presentarse ambos clientes (actual y nuevo) en la agencia de Servicios de Electricidad del ICE, a firmar la solicitud de desconexión por parte del titular del servicio y la solicitud y contrato por parte del nuevo cliente. En caso de no presentarse el titular del servicio, deberá aportar la documentación que se indica en las condiciones generales de los requisitos comunes.	La Gaceta N°86. Viernes 05 de mayo del 2006.
<b>Para el caso de alquiler de propiedad:</b> el interesado debe presentar copia del contrato de arrendamiento y autorización por escrito de parte del dueño del inmueble. En caso de no existir contrato de arrendamiento, se requiere una declaración jurada, que demuestre ser el usuario del servicio. Para este tipo de caso, se requiere obligatoriamente, la autorización del propietario del inmueble debidamente autenticada por un abogado o notario público.	La Gaceta N°86. Viernes 05 de mayo del 2006.
<b>Para el caso de compra de propiedad:</b> el nuevo dueño de la propiedad, debe presentar certificación literal emitida por el Registro Nacional o certificación notarial con fecha de no más de un mes de emitida. También se permite presentar copia de escritura de compraventa que demuestre que se encuentra en trámite de inscripción ante el Registro Público. Las opciones de compraventa no son válidas.	La Gaceta N°86. Viernes 05 de mayo del 2006.
<b>En caso de personas fallecidas:</b> el interesado deberá presentar constancia de defunción del titular del servicio, emitida por el Registro Civil, además de certificación del Registro Nacional del inmueble, en la que demuestre ser el propietario del inmueble. De ser un posible heredero del inmueble donde se encuentra el servicio eléctrico o actual poseedor de dicho inmueble, presentar declaración jurada ante notario público, declarando que autorizan expresamente al ICE, para efectuar el cambio del titular, liberando de toda responsabilidad al ICE y sin derecho a reclamo posterior, en el evento de que apareciere un tercero con mejor derecho, en cuyo caso él, ella o los sucesores de este último, no tendrán derecho a reclamo.	La Gaceta N°86. Viernes 05 de mayo del 2006.
Si desea revisar leyes y decretos los puede encontrar en la página de la Procuraduría General de la República	
<b>Plazo de resolución:</b>	De inmediato
<b>Vigencia:</b>	A partir de la solicitud del servicio
<b>Costo del trámite o servicio:</b>	No tiene costo
<b>Formulario(s) que se debe(n) presentar:</b>	No aplica, el cliente no debe presentar ningún formulario.
Funcionario Contacto	
<b>Oficina o Sucursal:</b>	Negocio de Distribución y Comercialización. Gerencia Electricidad.
<b>Nombre:</b>	Karla Solano Loaiza
<b>Email:</b>	<a href="mailto:ksolanolo@ice.go.cr">ksolanolo@ice.go.cr</a>
<b>Teléfono:</b>	2000-6979
<b>Fax:</b>	
<b>Notas:</b>	

HOJA DE RUTA									
<b>TRÁMITE O SERVICIO:</b> Cambio de Nombre (Traspaso) y Número de Cliente									
<b>DESCRIPCIÓN DE LA REFORMA:</b> En la actualidad se registra una gran cantidad de servicios a nombre de clientes fallecidos, por la venta del inmueble o por diversos motivos en donde el titular del servicio desea tramitar el respectivo traspaso. Por lo tanto se requiere concientizar a esta masa de clientes o usuarios para que pongan a derecho su condición en relación con la titularidad del servicio y se les estará facilitando este trámite efectuando una revisión del proceso, así como también los requisitos actuales.									
<b>FUENTE:</b> Análisis del proceso actual del servicio: Cambio de nombre (traspaso) y número de cliente.									
<b>PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN:</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>INICIO</th> <th>FINAL</th> <th>DURACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01/02/2017</td> <td>22/03/2018</td> <td>414</td> </tr> </tbody> </table>			INICIO	FINAL	DURACIÓN	01/02/2017	22/03/2018	414	<b>IMPACTO:</b>  100%
INICIO	FINAL	DURACIÓN							
01/02/2017	22/03/2018	414							
<b>LIDER:</b> Gerencia de Electricidad. Negocio de Distribución y Comercialización (Lic. Karla Solano Loaiza).									
<b>EQUIPO QUE ACOMPAÑA/PARTICIPA:</b> Comisión de Mejora Regulatoria Institucional, Dirección de Información Corporativa									
<b>PRÓXIMOS PASOS:</b> 1. Comunicar a los interesados o relacionados con este servicio sobre las mejoras a implementar. 2. Coordinar la gestión de recursos para la implementación de las alternativas de solución. 3. Elaborar Plan de Trabajo para implementar alternativas de solución.									
<b>REQUERIMIENTO EN RECURSOS:</b> para la implementación de las mejoras de este servicio, se requieren recursos humanos, financieros y de infraestructura, cuyo detalle se incluirá en los Planes de Trabajo específicos a ejecutar a partir de enero del 2017.									

## Planificador del proyecto

No.	ACTIVIDAD	Responsable	Fecha de inicio	Fecha final	DURACIÓN	Porcentaje de avance																												
								16/08	24/08	01/09	09/09	17/09	25/09	03/10	11/10	18/10	27/10	04/11	12/11	20/11	28/11	06/12	14/12	22/12	30/12	07/01	15/01	23/01	31/01	08/02	16/02	24/02	04/03	
1	Planteamiento general de la mejora del servicio	Helbert Agüero Jiménez, Carlos Barrantes Salazar	01/02/2017	01/03/2017	28.0	100%	<div><div>Planteamiento general de la mejora del servicio</div><div>Construir un equipo técnico para eficientar el proceso</div><div>Mapeo del proceso de este servicio</div><div>Valbración de los requisitos actuales</div><div>Elaboración de una propuesta de acciones informativas sobre los requisitos</div><div>Ejecución de las acciones informativas a través de canales de comunicación</div><div>Control y revisión de las acciones emprendidas</div></div>																											
2	Constituir un equipo técnico para eficientar el proceso	Helbert Agüero Jiménez, Carlos Barrantes Salazar	02/03/2017	15/03/2017	13.0	100%																												
3	Mapeo del proceso de este servicio	Equipo técnico	16/03/2017	17/07/2017	123.0	100%																												
4	Valoración de los requisitos actuales	Equipo técnico	16/07/2017	15/11/2017	120.0	100%																												
5	Elaboración de una propuesta de acciones informativas sobre los re	Equipo técnico	16/11/2017	19/12/2017	33.0	100%																												
6	Ejecución de las acciones informativas a través de canales de comu	Equipo técnico	20/12/2017	19/01/2018	30.0	0%																												
7	Control y revisión de las acciones emprendidas	Equipo técnico	22/01/2018	22/03/2018	59.0	0%																												

**NOTA:**

Siempre será necesario hacer un ajuste en el gráfico para que se ajuste la fecha inicial de la primera barra al primer día del proyecto, para ello seguir los siguientes pasos:

- La primera actividad en iniciar es la actividad 1 y para colocar dicha barra justo a la fecha de inicio del eje debemos obtener el valor numérico de su fecha de inicio.

- El valor numérico se conoce haciendo clic derecho sobre la celda de la fecha de inicio de la actividad 1, allí elegir la opción Formato de celda y cambiar temporalmente la opción de Categoría a Número. Sin hacer clic en el botón Aceptar se puede observar en la sección Muestra que el valor numérico para esa fecha (por ejemplo 40544). Es necesario anotar ese número para colocarlo como valor de inicio en el gráfico, y luego cerrar el cuadro de diálogo.

- Luego de cerrar el cuadro de diálogo Formato de celdas, se selecciona las etiquetas del eje horizontal dando clic derecho al eje para seleccionar la opción Dar formato a eje. Aparecerá el cuadro de diálogo Dar formato a eje y en la sección Mínima selecciona la opción fija y coloca el valor numérico de la fecha de la actividad 1 que acabamos de obtener (en nuestro ejemplo es el valor 40544) y dar Aceptar e inmediatamente se ajusta la fecha de la barra horizontal al inicio del proyecto.

HOJA DE REPORTE DE AVANCES DEL PLAN DE MEJORA REGULATORIA			
TRÁMITE O SERVICIO	Cambio de Nombre (Traspaso) y Número de Cliente	FECHA DE CUMPLIMIENTO DE LA META:	Marzo 2018
ENTIDAD A CARGO:	Instituto Costarricense de Electricidad. Gerencia de Electricidad	PERSONA CONTACTO:	Karla Solano Loaiza
DESCRIPCIÓN DE LA REFORMA:	En la actualidad se registra una gran cantidad de servicios a nombre de clientes fallecidos o los han abandonado por la venta del inmueble y situaciones relacionadas con el arrendamiento de las mismas. Por lo tanto se requiere concientizar a esta masa de clientes o usuarios para que pongan a derecho su condición en relación con la titularidad del servicio y se les estará facilitando este trámite efectuando una revisión del proceso, así como también los requisitos actuales.	IMPACTO ESPERADO:	100%
FECHA DEL REPORTE:	10/09/2017	PORCENTAJE DE AVANCE:	71%
AVANCE CUALITATIVO:	De acuerdo con lo programado (X)	Con rezago en lo programado ( )	Con riesgo de incumplimiento ( )
INDICAR DE MANERA RESUMIDA, LOS PRINCIPALES AVANCES	1.Se inició con el proceso de conceptualización para la revisión o análisis del servicio.		
¿SI LA MEJORA SE CLASIFICA CON REZAGO O RIESGO DE INCUMPLIMIENTO?	INDIQUE LAS LIMITACIONES:  INDIQUE LAS ACCIONES DE MEJORA:		
SI SE HAN REALIZADO AJUSTES SUSTANCIALES AL PLANIFICADOR, INDIQUE CUALES	<input type="checkbox"/> INCLUSION DE NUEVAS ACTIVIDADES <input type="checkbox"/> CAMBIO DE FECHAS EN LAS ACTIVIDADES <input type="checkbox"/> ELIMINACION DE ACTIVIDADES <input type="checkbox"/> OTROS (ESPECIFIQUE) _____		
¿EXISTEN ALERTAS QUE REQUIERAN LA COLABORACIÓN DEL MEIC O DEL CONSEJO PRESIDENCIAL DE GOBIERNO?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	INDIQUE CAULES LAS ALERTAS:	
¿SE ADJUNTAN DOCUMENTOS SOPORTE?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	ESPECIFIQUE QUÉ DOCUMENTOS:	
<b>NOTA:</b> Se debe adjuntar el "Planificador del proyecto" donde se demuestra el avance de las actividades y por ende el porcentaje de avance general de la reforma.			