



## INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD

### MEJORA REGULATORIA Y SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES

#### PLAN DE MEJORA DEL ICE 2016

En acatamiento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos (Ley N°8220), su reforma y reglamento, que fundamenta lo dispuesto por el Consejo de Gobierno en sesión ordinaria N°11 celebrada el 15 de julio del 2014, en la que se acordó instar a los órganos y a las entidades de toda la administración pública central y descentralizada, para que formulen un Plan de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites debidamente priorizado y calendarizado, el ICE pone a su disposición el plan mejora 2016, los servicios son:

- Servicio de suministros de energía eléctrica para clientes nuevo con red disponible.
- Estudio por alto consumo.
- Trámite de reconexiones del servicio eléctrico.

Continúa en proceso de mejora los servicios Servicio de suministro de energía eléctrica para clientes nuevos con red disponible y Estudio por alto consumo, en el fortalecimiento de la agencia virtual.

En razón de lo anterior, se pone a disposición de la ciudadanía en la página web del Grupo ICE y puede consultarse en el siguiente enlace: [www.grupoice.com/wps/portal/](http://www.grupoice.com/wps/portal/).

Asimismo, se pone a su disposición los siguientes correos electrónicos para recibir sus cualquier inquietud:

- [CaVarg1@ice.go.cr](mailto:CaVarg1@ice.go.cr)
- [dvargasd@ice.go.cr](mailto:dvargasd@ice.go.cr)
- [amoracal@ice.go.cr](mailto:amoracal@ice.go.cr)

En las páginas siguientes se adjuntan las Hojas de Ruta que contienen las mejoras y los diagramas de flujo respectivos.

**MUCHAS GRACIAS**

**SERVICIO 1: SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA PARA CLIENTES NUEVOS CON RED DISPONIBLE**

**HOJA DE RUTA 1**

**Trámite o servicio:** Servicio de suministro de energía eléctrica para clientes nuevos con red disponible

**Descripción de la reforma:**

**1. Automatización:** Elaborar una propuesta para fortalecer la Agencia Virtual de Electricidad, con el fin de que las solicitudes para nuevos servicios de instalación eléctrica puedan ser autogestionadas por los clientes, en plazo de 547 días.

El seguimiento al cumplimiento de las anteriores mejoras se realizará por medio de porcentaje de avance.

**Fuente:** Análisis de proceso actual del servicio nuevo de instalación de servicio eléctrico. Ver Diagrama de Flujo 1

**Plazo de implementación:**

<b>Inicio</b>	<b>Final</b>	<b>Duración (días naturales)</b>	<b>Mejora</b>	<b>Impacto:</b>
ene-15	jun-16	547	1. Propuesta de fortalecimiento Agencia virtual	Alto

**Líder:**

- Gerencia Corporativa de Administración y Finanzas
- Gerencia de Electricidad.
- Negocio de Distribución y Comercialización
- Ing. Carlos Germán Barrantes Salazar

**Equipo que acompaña/participa:**

- Comisión de Mejora Regulatoria Institucional.
- División Jurídica Corporativa.
- División de Mercadeo - Gerencia de Telecomunicaciones

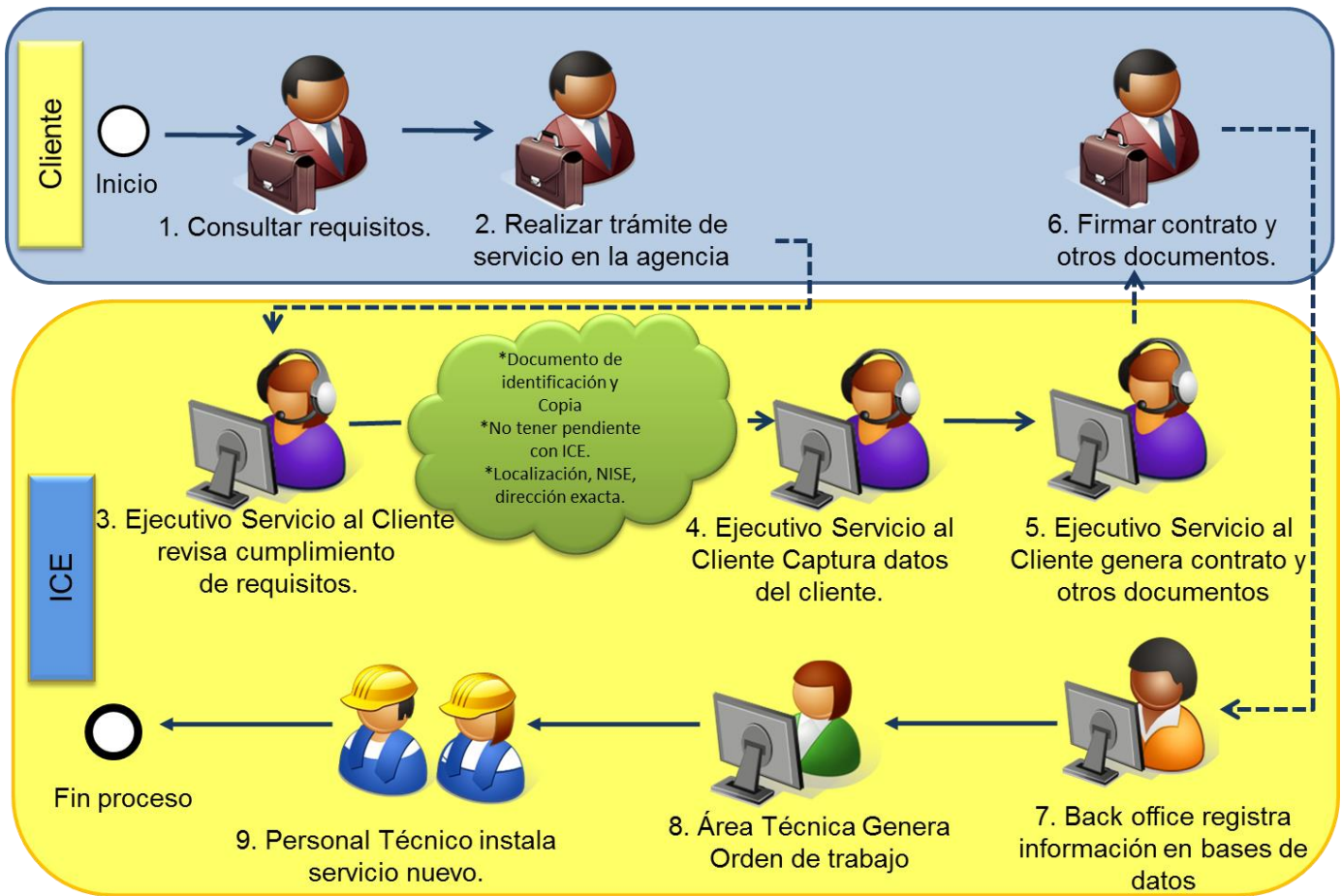
**Próximos pasos:**

- Comunicar a los interesados o relacionados con este servicio sobre las mejoras a implementar.
- Coordinar la gestión de recursos para la implementación de las alternativas de solución.
- 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 2016.

DIAGRAMA DE FLUJO 1: SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA PARA CLIENTES NUEVOS CON RED DISPONIBLE



## SERVICIO 2: ESTUDIO POR ALTO CONSUMO

### HOJA DE RUTA 2

**Trámite o servicio:** Estudio por alto consumo

#### Descripción de la reforma:

**1. Automatización:** Elaborar una propuesta para fortalecer la Agencia Virtual de Electricidad, con el fin de que las solicitudes para nuevos servicios de instalación eléctrica puedan ser autogestionadas por los clientes, en un plazo de 547 días.

El seguimiento al cumplimiento de las anteriores mejoras se realizará por medio de porcentaje de avance.

**Fuente:** Análisis de proceso actual del servicio estudio por alto consumo. Ver Diagrama de Flujo 2.

#### Plazo de implementación:

Inicio	Final	Duración (días naturales)	Mejora	Impacto:
ene-15	jun-16	547	1. Propuesta de fortalecimiento Agencia virtual	Alto

#### Líder:

- Gerencia Corporativa de Administración y Finanzas
- Gerencia de Electricidad.
- Negocio de Distribución y Comercialización
- Ing. Carlos Germán Barrantes Salazar

#### Equipo que acompaña/participa:

- Comisión de Mejora Regulatoria Institucional.
- División Jurídica Corporativa.
- División de Mercadeo - Gerencia de Telecomunicaciones

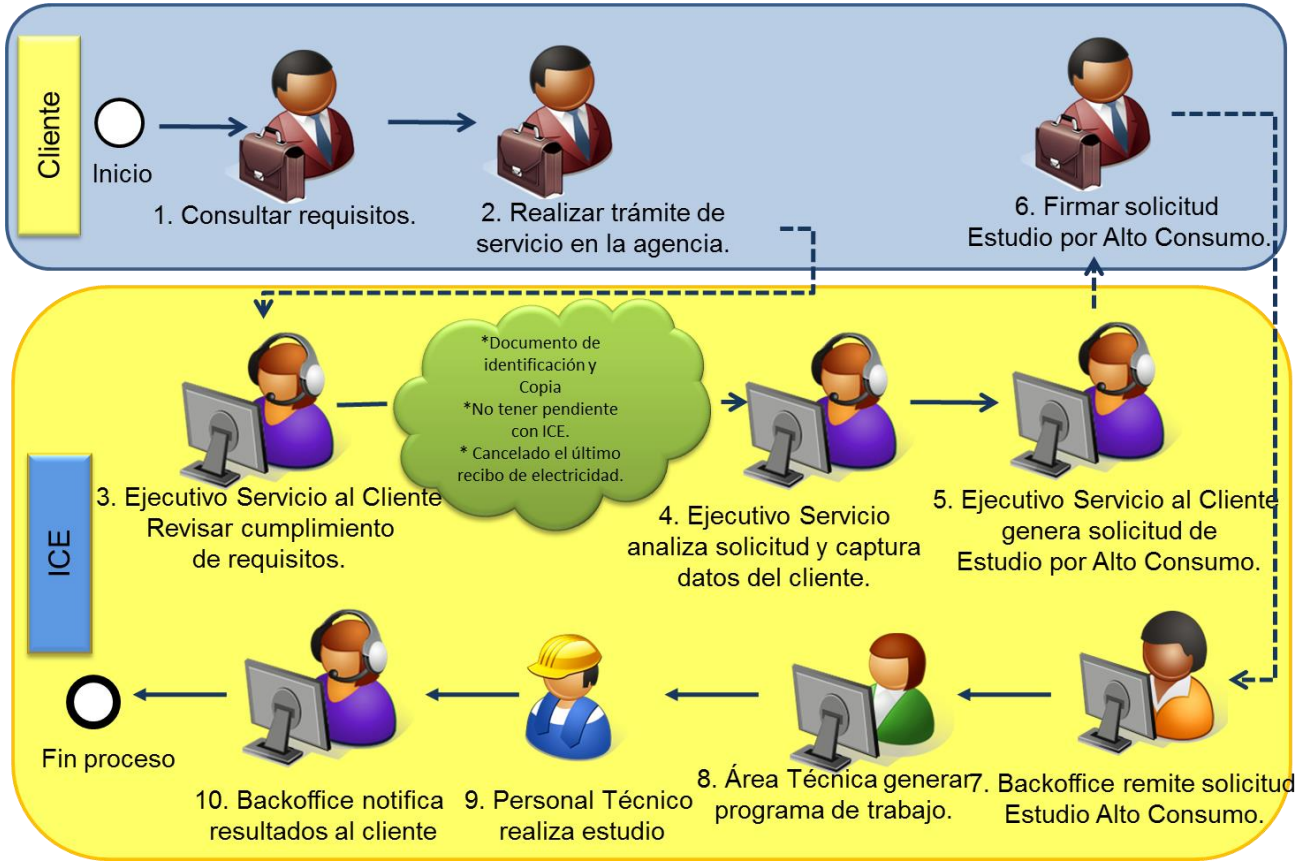
#### Próximos pasos:

- Comunicar a los interesados o relacionados con este servicio sobre las mejoras a implementar.
- Coordinar la gestión de recursos para la implementación de las alternativas de solución.
- 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 2016.

DIAGRAMA DE FLUJO 2: ESTUDIO POR ALTO CONSUMO



## SERVICIO 3: RECONEXIONES

### HOJA DE RUTA

**Trámite o servicio:** Trámite de Reconexiones del servicio eléctrico

**Descripción de la reforma:**

1. Automatizar por correo o SMS, tres comunicados de vencimiento al Cliente antes de la suspensión:
  - 10 antes del vencimiento. Monto a pagar y fecha
  - 2 días antes del vencimiento: Monto a pagar y fecha
  - Después del vencimiento: notifica que el servicio será suspendido.
2. Información de pagos se reporte automáticamente en Hand Held para evitar suspensiones. Sincronizar en línea @ce+ y el handheld para que se depure automáticamente la información de pagos pendientes.
3. Eliminar que cliente llama o se presenta en agencia para reportar el pago, con el fin que el cliente no tenga que asistir a la agencia para evitar la aglomeración de clientes con altos tiempos de espera o evitar la llamada: Generar reporte de reconexión automático en el handheld del técnico sincronizando @ce+ y el handheld en línea.

**Fuente:** Análisis de proceso actual del trámite de reconexiones.

<b>Plazo de implementación:</b>				<b>Impacto:</b>
<b>Inicio</b>	<b>Final</b>	<b>Duración</b>	<b>Mejora</b>	
ene-16	dic-16	248	1. Comunicados al clientes antes de la suspensión	Alto
ene-16	dic-16	248	2. Reporte automático en Hand Held evitar suspensiones y agilizar reconexiones.	Alto

**Líder:**

- Gerencia Corporativa de Administración y Finanzas del ICE.
- Gerencia de Electricidad.
- Negocios de Distribución y Comercialización.
- Ing. Carlos Germán Barrantes Salazar

**Equipo que acompaña/participa:**

- Comisión de Mejora Regulatoria Institucional.
- Dirección CADE.
- Dirección de Información Corporativa.

**Próximos pasos:**

- Comunicar a los interesados o relacionados con este servicio sobre las mejoras a implementar.
- Coordinar la gestión de recursos para la implementación de las alternativas de solución.
- Seleccionar agencia piloto para implementar alternativas de solución.
- Realizar un plan de comunicación para iniciar la ejecución.

**Requerimiento en recursos:**

1. Trámite de Reconexiones:
  - Recurso humano - Ingenieros en sistemas.
  - Equipos necesarios - plataforma tecnológica.
  - Presupuesto - Recursos propios (financiamiento 01).

### DIAGRAMA DE FLUJO 3: RECONEXIONES

