



AREA COMERCIAL - SUCURSAL HEREDIA

Informe de fin de gestión

Periodo 24-02-2015 al 30-07-2018

Elaborado por:

Rodrigo Corrales Zúñiga

JEFE DE AREA COMERCIAL

2018-07-30

Resumen ejecutivo:



(Agregar información sobre el contenido del informe)

"Resultados de la gestión": (Agregar la información que corresponda en cada título, si requiere añadir imágenes debe adjuntarlas al informe y agregar la descripción o fuente de la misma).

1. Indicar las labores sustantivas realizadas en la dependencia durante el período que estuvo en el puesto:

Se realizaron cambios administrativos en pro de planear, organizar, dirigir, coordinar, controlar, ejecutar todas las tareas que se realizan en el Area, según las normas, reglamentos, procedimientos y directrices emitidas, siendo eficientes, transparentes en los procesos realizados, aplicando la mejora continua tanto a lo interno como con el cliente externo y con especial atención a mejorar el servicio al cliente.

En el Area se realizan actividades como: Atención de clientes en plataforma, Atención en el Módulo de Servicio a Clientes en Belén, Recaudación, Atención telefónica, Actualización de trámites en energía y demanda, Análisis de facturación (Inconsistencias) tanto en energía como en demanda, Gestión de cobro de sumas dejadas de facturar, Gestión de cobro por facturas pendientes de pagar de clientes estratégicos según las campañas establecidas, Gestión de servicios liquidados, Envío de tramites a cobro judicial, Participación en conciliaciones en ARESEP, Atención de cartas, sugerencias e inconformidades, preparación de informes propios del Area, suministrar datos que son insumo para otras dependencias. Coordinación y participación en actividades organizadas por la Autoridad Reguladora ARESEP, Mercadeo Institucional y otras como Municipalidades.

2. Señalar los cambios habidos en el entorno durante el período de su gestión, incluyendo los cambios en la legislación que afectan el quehacer de la CNFL y la dependencia que estuvo a su cargo:

-Aplicación de las Metas de desempeño (ver anexo N°1- METAS DE DESEMPEÑO), Implementación del sistema de gestión documental (SIGED), Implementación de las normas SUCOM, SUINAC emitidas por Autoridad Reguladora ARESEP.

3. Detallar el estado de la autoevaluación del sistema de control interno de la dependencia al inicio y final de la gestión:

La autoevaluación se encuentra actualizada a mayo del 2018 con avance de un 42% (ver anexo N°2- AUTOEVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO)

4. Mencionar las acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno de la dependencia:

Se hacen reuniones mensuales y comunicados por correo electrónico, donde se recuerda el control que debemos tener al realizar actividades, confeccion de tramites, devoluciones

entre otras, a la vez se tienen bien definidos los niveles de autorizaciones en las diferentes actividades que realizamos.

Complete el siguiente cuadro con la información que se solicita. Puede solicitar colaboración en la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial para obtener los datos.

Año de Autoevaluación	Nivel de Cumplimiento	Tipo de Autoevaluación*
(2017)	(3.88 REGULAR)	(General)
()	()	()
()	()	()
()	()	()
()	()	()
()	()	()
()	()	()

(*Autoevaluación General; Autoevaluación Específica o Modelo de Madurez).

5. Especificar los principales logros alcanzados durante su gestión:

- Se finalizó la depuración de 3076 servicios con consumos en ceros, a los cuales se le realizaron llamadas telefónicas y confeccionaron diferentes trámites para corregir la facturación, realizado con la cooperación de los funcionarios de plataforma.
- Capacitación de 3 funcionarios en seis actividades (ANALISIS INCONSISTENCIAS ENERGIA, ANALISIS EN DEMANDA, CONTROLADOR DE SUCURSAL, GESTION DE COBRO HURTOS, VERIFICACION DE DATOS (ACTUALIZACION) Y ADMINISTRADOR LOCAL.
- Finalización de actualización y depuración de servicios en tarifa residencial horaria (TRH).
- Se finaliza depuración de 1740 servicios que facturan DEMANDA, analizando promedios y confeccionando inspecciones.
- Se logro realizar el cambio de medidoresds en la zona de BARVA, generando y actualizando el cambio de 2266 cambios de medidor a tecnología remota, en el periodo del 05-05-2017 a 17-06-2017.
- Se continuan cambiando e instalando medidores con tecnología remota en proyecto CONDOMINIOS CONCASA, que está en proceso de ampliación.

6. Indicar los proyectos más relevantes realizados y el estado en que se encuentran:

- Desde el año 2017 se está realizando la regularización de servicios que están a nombre de personas fallecidas con avance de un 75%.
- Actualización de datos de servicios sin número de teléfono y correo electrónico, inició en el 2017, avance un 50%.
- Se implementó el modelo de administración de filas con el SISTEMA DE ADMINISTRACION DE FILAS (SAF).
- Se implementó el sistema contable SICOABC donde cada funcionario es responsable de evidenciar el avance. Se debe controlar su avance.
- Se finaliza la remodelación de las instalaciones del Area Comercial - Sucursal Heredia, en plantel Virilla.

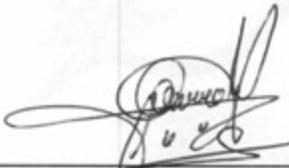
Se está remodelando el nuevo edificio para trasladar la Sucursal Heredia a la zona de San Lorenzo de San Joaquín de Flores de Heredia, que está planificado para realizarse en setiembre del 2018.

7. Detallar la administración de los recursos financieros en la dependencia:

Para realizar compras deben ser autorizadas por la encargada de llevar el presupuesto a nivel de Unidad y el Jefe de Unidad, una vez habalado se realiza la misma, ya que existe un solo presupuesto para toda la Unidad.

8. Indicar el estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiere girado la Contraloría General de la República u otro órgano externo así como las recomendaciones que durante su gestión le hubiere formulado la Auditoría Interna:

Se ha cumplido con recomendaciones en un 100%, con respecto al Control Intrerno se tiene un avance de un 42% según matriz (ver anexo N°2, anexo N°3 MATRIZ DE CONTROL INTERNO). Como complemento ver el anexo N°5 INFORME MENSUAL DEL AREA COMERCIAL.



JOSE RODRIGO CORRALES ZUÑIGA

JEFE DE AREA COMERCIAL

2018-07-31

En documento adicional se adjuntan ANEXOS.