



San
Miguel

GOBIERNO MUNICIPAL
ALCALDÍA DE SOLUCIONES

Plan Operativo 2017

San Miguel. Diciembre 2017.



1- Presentación

La Gerencia de Servicios Ciudadanos como responsable de supervisar, coordinar y evaluar algunas las unidades y departamentos de la Alcaldía Municipal de San Miguel, que tienen como misión la prestación de servicios y la atención de las diferentes demandas vertidas por la ciudadanía, para poder realizar lo encomendado se contempla dentro del presente Plan Operativo Anual –POA-; las acciones a realizarse en el ejercicio fiscal 2017.

Las acciones y objetivos institucionales de los departamentos y unidades de la Alcaldía de San Miguel, están orientados a la consecución progresiva de los objetivos estratégicos institucionales, de la misión y visión institucional.

La elaboración del Plan Operativo Anual Institucional 2017 está conformado por:

El marco estratégico, el cual incluye la misión, la visión, los objetivos, y los valores que como unidad fomentamos y fortalecemos. Así también, se incluye la programación anual de las diferentes actividades y/o proyectos a ejecutar.

Para la ejecución de las acciones y consecución de las metas programadas para el 2017, se realizó la readecuación o implementación de varias de las metas a conseguir.

2- *Antecedentes*

La Gerencia de Servicios Ciudadanos forma parte de la unidad organizativa de la Alcaldía Municipal de San Miguel, que supervisa, coordina, orienta y evalúa la diferentes actividades que desarrollan los departamentos operativos, ha realizado desde su funcionamiento diferentes acciones que van encaminadas a promover la excelencia en la prestación de los servicios por la municipalidad.

La Gerencia de Servicios Ciudadanos ha llevado como visión principal fomentar las acciones encaminadas a la creación de un sistema de atención a la ciudadanía así como de llevar un sistema de seguimiento y evaluación de las actividades y metas planteadas. Así mismo, el seguimiento y evaluación de los diferentes departamentos y unidades que la conforman, con el objetivo que estos equipos sean los responsables de realizar las acciones correspondientes y necesarias para la satisfacción de las demandas de la ciudadanía, en donde cada uno de las unidades y departamentos realicen su propia



planificación de una manera participativa. Dicha planificación tiene que ser visualizada en una planificación estratégica, operativa y contextualizada en la Gestión de los resultados.

3- Justificación

Las instituciones que forman parte de la estructura del Sector Público de la República de El Salvador, deben cumplir con la elaboración de la planificación operativa anual y del anteproyecto de presupuesto para cada ejercicio fiscal, en cumplimiento a los requerimientos emitidos por las autoridades correspondientes, de la misma forma cada una de las gerencias, departamentos y unidades de la Alcaldía de San Miguel, tienen que cumplir con esta actividad con el fin de orientar las acciones institucionales y ajustarlas con base al presupuesto aprobado por el Concejo Municipal.

En tal sentido, desde la Gerencia General se coordina las acciones necesarias para que cada una de las unidades y departamentos de la Alcaldía Municipal de San Miguel, lleven a cabo la elaboración del respectivo Plan Anual Operativo 2017, con el objetivo principal de orientar las actividades planificadas y realizar los ajustes correspondientes y finalmente; se pudiera contar con una herramienta de planificación institucional que orientara el accionar de la Institución para el ejercicio fiscal 2017.

4- Marco institucional estratégico

A partir del desarrollo del análisis situacional realizado previo a la creación del PEI (Plan Estratégico Institucional) 2015-2019, se logró identificar la problemática institucional y territorial que afronta el Concejo Municipal y toda la estructura organizativa municipal de la ciudad de San Miguel, lo cual permitió la elaboración del Marco Estratégico Institucional período 2015-2019; con las líneas estratégicas que orientarán las acciones institucionales en los próximos cinco años de gestión.

El presente Plan Anual Operativo para el año 2017, está enmarcado en el Plan estratégico institucional es la guía para la alineación del contenido de la planificación multianual y operativa con los elementos estratégicos definidos. De tal manera, que al momento de planificar y ejecutar las actividades de cada año, se responda a la misión, visión, mandatos institucionales y a los objetivos estratégicos contenidos en el Plan Estratégico quinquenal.



El presente Plan Anual Operativo se enmarca en el Plan estratégico institucional, en la misión, la visión, los objetivos estratégicos, ejes transversales, resultado institucional, los valores que como institución municipal posee. Lo anteriormente planteado llevara a conseguir los objetivos que cada departamento y unidad se ha propuesto.

OBJETIVOS

I- OBJETIVOS GENERALES

- Fortalecer la prestación de todos aquellos servicios municipales que la ciudadanía migueleña demanda y que estos sean solventado con eficiencia, eficacia y agilidad, buscando en todo momento la excelencia en la prestación de dichos servicios, alcanzando el máximo nivel de organización y coordinación institucional.
- Contar con un programa integral de seguimiento y evaluación de todos aquellos servicios prestados, creando la oportunidad de contribuir al desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de todos los ciudadanos.

II- OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Incentivar a la población para que realice un manejo adecuado de los desechos sólidos comunes mediante la implementación de Métodos Integrales de Manejo de Desechos.
- ✓ Planeación y coordinación con las unidades respectivas el mantenimiento de las áreas verdes, parques y jardines, monumentos y fuentes, administración y operación de panteones, conservación y protección de arroyos, ríos y quebradas.
- ✓ Proponer en forma continúa sistemas cada vez más efectivos para el tratamiento de residuos sólidos no peligrosos, que cumplan con las leyes, decretos y normas ecológicas aplicables.



- ✓ Lograr de la forma más efectiva posible la satisfacción de las necesidades requeridas por los ciudadanos migueleños, tomando en consideración los distintos planes y estrategias formulados tanto por las comunidades, las instituciones, así como por los diferentes departamentos que prestan servicio a la ciudadanía.



PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2017

DEPENDENCIA	GERENCIA DE SERVICIOS CIUDADANOS
POLITICA MUNICIPAL	- MODERNIZAR LAS ACCIONES ADMINISTRATIVAS Y FINANCIERAS D E LA MUNICIPALIDAD
ESTRATEGIA No 9	diseñar y ejecutar un programa para desarrollar las competencias de supervisión y gerenciales en mandos medios y directivos de la alcaldía municipal
OBJETIVO No. 1	Brindar el respectivo seguimiento al cumplimiento de metas 2017, de los departamentos asignados a la Gerencia de Servicios Ciudadanos
META No. 1	Realizar el seguimiento del cumplimiento de las metas durante el año 2017, a cada uno de los departamentos asignados a la Gerencia de Servicios Ciudadanos y efectuar los análisis e informes correspondientes
INDICADOR META	Elaboración de un informe mensual de seguimiento, un consolidado semestral y un consolidado final de verificación del cumplimiento de metas el cual será enviado a la Gerencia General.

PROGRAMACION DE ACTIVIDADES

No.	ACTIVIDADES	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE													
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
1	Recibir y revisar los informes de cumplimiento de metas de los departamento que conforman la Gerencia de Servicios Ciudadanos	Recepción de los informes en los primeros 5 días de cada mes	Asistente	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Analizar con el jefe de cada departamento el nivel de cumplimiento de metas	Una visita a cada unidad	Gte. de S. C.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	Llenar un reporte de los aspectos más importantes sobre cada meta.	Un reporte por cada unidad visitada	Gte de S. C.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4	Realizar visitas mensuales a cada departamento que conforman la Gerencia de Servicios Ciudadanos	Hoja de control de visitas	Gte. De S.C.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5	Presentar informe consolidado a la Gerencia General	Un informe semestral presentado en el mes de julio y un informe final presentado en el mes de enero	Gte de S. C. y Asistente	X							X					

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2017

DEPENDENCIA	GERENCIA DE SERVICIOS CIUDADANOS															
POLITICA MUNICIPAL	<ul style="list-style-type: none"> - ACOMPAÑAR A LAS FAMILIAS EN LAS COMUNIDADES EN SU DESARROLLO ECONOMICO Y SOCIAL - IMPULSAR EL DESARROLLO INTEGRAL DE MUNICIPIO DE SAN MIGUEL 															
ESTRATEGIA No 15	GESTION PERMANENTEMENTE DE PLANES DE CONTINGENCIA PARA ENFRENTAR CUALQUIER DESASTRE NATURAL Y CAMBIO CLIMATICO															
OBJETIVO	Darle seguimiento y coordinar la ejecución de los diferentes Planes y Proyectos Ambientales															
META No. 2	Dar seguimiento a la ejecución de los planes y proyectos ambientales															
INDICADOR META	Informes de evaluación por cada proyecto realizado.															
PROGRAMACION DE ACTIVIDADES																
No.	ACTIVIDADES	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
1	Conformación del Comité Institucional de seguimiento de los proyectos Ambientales	Listado de los integrantes del comité	Gte. de S.C.	X												
2	Elaborar la calendarización de la ejecución de los Proyectos Ambiental.	Calendarización de Proyectos Ambientales	Gte. Gral. y Gte. de S. C.	X												
3	Coordinar 12 visitas a diferentes Instituciones y Empresas para promover la cultura ambiental	Listado de instituciones y empresas visitadas	Gte. S. C., UMA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
4	Coordinación y Supervisión de las Campañas de Limpieza en Parques, Plazas, Zonas verdes y Comunidades.	Informe de las campañas realizadas	Gte. S. C. , UMA y Jefe de Depto. de parques y jardines	X		X		X		X		X		X		



PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2017

DEPENDENCIA	GERENCIA DE SERVICIOS CIUDADANOS
POLITICA MUNICIPAL	<ul style="list-style-type: none"> - ACOMPAÑAR A LAS FAMILIAS EN LAS COMUNIDADES EN SU DESARROLLO ECONOMICO Y SOCIAL - IMPULSAR EL DESARROLLO INTEGRAL DE MUNICIPIO DE SAN MIGUEL
ESTRATEGIA No. 15	GESTION PERMANENTEMENTE DE PLANES DE CONTINGENCIA PARA ENFRENTAR CUALQUIER DESASTRE NATURAL Y CAMBIO CLIMATICO
OBJETIVO	Mejorar la imagen de la Ciudad de San Miguel, especialmente en el área de Aseo y Ornato de Parques, plazas, Jardines, calles y Avenidas.
META No. 3	Realizar evaluación, ejecución y monitoreo de proyectos realizados en diferentes parques, jardines, plazas y zonas verdes, y en diversas áreas del municipio mediante visitas de campo.
INDICADOR META	Informe mensual de la ejecución de los diferentes proyectos a realizar

PROGRAMACION DE ACTIVIDADES

No.	ACTIVIDADES	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Gestionar coordinación de apoyo con empresas comprometidas con el Municipio	Listado de Asistentes a Reuniones	G.S.C. y UMA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Reunión y coordinación con Directores Centros Educativos y Rectores de Universidades Locales	Listado de asistente a reuniones	G.S.C. y UMA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	12 Visitas de inspección, evaluación y supervisión a diferentes parques, jardines, zonas verdes y calles y avenidas del Municipio	Bitácora de visitas	Gerente de Servicios Ciudadanos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4	Programar y Realizar campañas de reforestación en zonas de alta vulnerabilidad en el Municipio en coordinación con diversas Instituciones (San Miguel Verde)	informe de las campañas realizadas	G.S.C, UMA y Parques y Jardines				X	X	X	X	X	X	X		
5	Programar y realizar campañas de limpieza en áreas estratégicas del municipio (Cero Basura)	Informe del desarrollo de las actividades realizadas	G.S.C., Parques y Jardines, UMA y Aseo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X



PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2017

DEPENDENCIA	GERENCIA DE SERVICIOS CIUDADANOS
POLITICA MUNICIPAL	- MODERNIZAR LAS ACCIONES ADMINISTRATIVAS Y FINANCIERAS D E LA MUNICIPALIDAD
ESTRATEGIAS No 3	DESAROLLAR E IMPLEMENTAR UN PLAN DE SEGURIDAD OCUPACIONAL
OBJETIVO No 4	Revisión, actualización, evaluación, divulgación y supervisión de los diferentes mecanismos de Protección en lo referente a la Salud y Seguridad Ocupacional de las diferentes unidades que componen la Gerencia de Servicios Ciudadanos
META No. 4	Poseer un marco normativo actualizado, revisado y en ejecución que nos permita garantizar el bienestar, y seguridad de los trabajadores en la ejecución de sus labores
INDICADOR META	Informe de visitas de seguimientos a los Comités de Salud y Seguridad Ocupacional (COSSOs)

PROGRAMACION DE ACTIVIDADES

No.	ACTIVIDADES	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Reunión con los Comité de Salud y Seguridad Ocupacional	Listado de asistencia	G.S.C., Gerencia General	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Identificar situaciones de riesgos a tratar	Informe	G.S.C., Gerencia General, COSSOs	X			X		X				X		
3	Crear mesas de discusión, evaluación y ejecución de los riesgos a evaluar y medidas a implementar.	Informe	G.S.C., y COSSOs		X	X		X	X		X	X		X	X
4	Someter a discusión y evaluación las medidas a implementar	Listado de Reunión	G.S.C. y COSSOs			X			X			X			X
5	Presentar a la Gerencia General las medidas correspondientes a cada COSSO	Presentación del Plan de Salud y seguridad Ocupacional	G.S.C. y COSSOs			X			X			X			X
1	Reunión con los Comité de Salud y Seguridad Ocupacional	Listado de asistencia	G.S.C., Gerencia General	X			X		X				X		
2	Identificar situaciones de riesgos a tratar	Informe	G.S.C., Gerencia General, COSSOs		X		X		X				X		



PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2017

DEPENDENCIA	GERENCIA DE SERVICIOS CIUDADANOS
POLITICA MUNICIPAL	- MODERNIZAR LAS ACCIONES ADMINISTRATIVAS Y FINANCIERAS DE LA MUNICIPALIDAD
ESTRATEGIA No 12	ESTUDIO, ACTUALIZACION Y PUBLICACION DE LAS ORDENANZAS MUNICIPALES.
OBJETIVO No 5	Revisión, actualización, evaluación y divulgación de Ordenanzas, Reglamentos y Manuales de las unidades correspondientes a la Gerencia de Servicios Ciudadanos
META No. 5	Poseer un marco normativo actualizado, revisando 4 normas entre Ordenanzas, Reglamentos, estudios técnicos y/o Manuales de operación de unidades asignadas a la gerencia de servicios ciudadanos.
INDICADOR META	Elaboración de 4 documentos en el año

PROGRAMACION DE ACTIVIDADES

No.	ACTIVIDADES	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Organización de un comité técnico	Listado del Comité Técnico	G.S.C., Gerencia General y Comité Ambiental	X			X			X			X		
2	Identificar y consultar los ejes estratégicos a tratar	Informe de las reuniones realizadas	G.S.C. Gerencia General, Comité Ambiental y jefes de Departamentos.		X		X			X			X		
3	Crear mesas de discusión, evaluación y ejecución.	Listado de los asistentes	G.S.C., Comité Ambiental y jefes de Departamentos,		X	X		X	X		X	X		X	X
4	Someter a evaluación y revisión los documentos finales	Documento Elaborado	G.S.C. y Comité Ambiental			X			X			X			X
5	Presentar a la Gerencia General los documentos finales para su respectivo proceso de aprobación	Documento Elaborado	Gerencia de Servicios Ciudadanos												



PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2017

DEPENDENCIA	GERENCIA DE SERVICIOS CIUDADANOS
POLITICA MUNICIPAL	<ul style="list-style-type: none"> - ACOMPAÑAR A LAS FAMILIAS EN LAS COMUNIDADES EN SU DESARROLLO ECONOMICO Y SOCIAL - IMPULSAR EL DESARROLLO INTEGRAL DE MUNICIPIO DE SAN MIGUEL
ESTRATEGIA No 9	Diseñar y ejecutar un programa para desarrollar las competencias de supervisión y gerenciales en mandos medios y directivos de la alcaldía municipal
OBJETIVO No 6	Supervisar, coordinar y evaluar las peticiones realizadas por la ciudadanía en los diferentes espacios de participación generados por la municipalidad
META No. 6	Seguimiento, evaluación y control de las diferentes denuncias y peticiones que son recibidas en el programa televisivo “CONVERSANDO CON MIGUEL PEREIRA” Y en la Oficina de Atención Ciudadana
INDICADOR META	Informes de la cantidad de casos recibidos, enviados y realizados por los diferentes departamentos.

PROGRAMACION DE ACTIVIDADES

No.	ACTIVIDADES	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Recepción de las solicitudes o denuncias	Documento de Recepción	G.S.C.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Análisis y autorización de las solicitudes o demandas recibidas	Documentos Recibidos	G.S.C.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	Envío de los documentos ya autorizados a los diferentes departamentos asignados para solventar dicha situación	Documentación ya Autorizados	G.S.C.,	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4	Recepción y ejecución de las solicitudes o demandas recibidas	Documento con la Firma de Recibido	Departamentos Designados	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5	Informe de las solicitudes ejecutadas por los diferentes departamentos	Informe	Departamentos Designados y G.S.C.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6	Consolidado Mensual de los casos atendidos y Resueltos y no Atendidos	Informe	G.S.C. y jefes de departamentos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X



San
Miguel
GOBIERNO MUNICIPAL
ALCALDÍA DE SOLUCIONES