



MATRIZ DE PLAN OPERATIVO ANUAL 2017



LIC. ALEXANDER AGUILAR

NOMBRE DE GERENTE O JEFE (A) QUE AUTORIZA

FIRMA DE GERENTE O JEFE (A)



GERENCIA O UNIDAD	GERENCIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA DE PRESENTACION	20/12/2016	PERSONA RESPONSABLE	XIOMARA AQUINO	FIRMA DE RESPONSABLE
OBJETIVO	ADOPTAR EL MARCO FILOSÓFICO DEL BUEN VIVIR EN EL DISEÑO E EJECUCIÓN DE PROCESOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, LOGRANDO QUE SE PROMUEVAN Y SE EJERCITE EL ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS, GÉNERO Y CICLO DE LA VIDA, CON EL PROPÓSITO DE QUE LA CIUDADANÍA PARTICIPE DE MANERA CONSCIENTE, ORGANIZADA Y SOSTENIDA EN LA CONSECUCCIÓN DE SERVICIOS DE CALIDAD					

CÓDIGO	ACCIONES INSTITUCIONALES 2017	UNIDAD LÍDER DE LA ACCIÓN	INDICADOR DE LA ACCIÓN	TIPO DE MEDICIÓN	META FÍSICA A DIC. 2017	PROGRAMACIÓN DE METAS POR MES Y ACUMULADO TRIMESTRAL												RECURSOS US\$ 2017
						Trim 1			Trim 2			Trim 3			Trim 4			
						E	F	M	T	A	M	J	T	J	A	S	T	

ACCIONES ESTRATEGICAS INSTITUCIONALES

GPC-01-3.1.3.1	Talleres de seguimiento con el personal de SIGET sobre la Política de Participación Ciudadana	GERENCIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO.	Talleres realizados	Número entero	4		1		1		1		1		1		1		1		1		
GPC-02-3.1.3.2	Cuestionario al Personal de SIGET para medir el alcance de conocimiento de la Política de Participación Ciudadana		Documentos con resultados de medicion		2					1		1		1		1		1		1		1	
GPC-03-3.2.1.1	Presencia en el Programa Gobernando con la Gente y Festivales del Buen Vivir para dar asistencia a la poblacion y recibir denuncias ciudadanas		Informe de Ejecucion		23	1	2	2	5	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6		
GPC-04-3.3.1.1	Campaña informativa en Centros Educativos sobre la Energía Eléctrica y Telecomunicaciones y el rol de SIGET		Informe de Ejecucion		6		1		1	1		1	2		1		1	1		1	2		
GPC-05-3.3.1.2	Foros en Universidades sobre Energía Eléctrica y Telecomunicaciones		Informe de Ejecucion		3			1	1					1			1			1	1		
GPC-06-3.1.1.4-1	Desarrollar coordinación interinstitucional con Alcaldías Y Otras		Informe de Ejecucion		6		1		1	1		1	2		1		1	1		1	2		
GPC-07-3.1.1.4-2	Desarrollar coordinaciones Interinstitucionales con Ministerios e Instituciones Gubernamentales		Informe de Ejecucion		12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3		
GPC-08-3.3.3.1	Acompañamiento y seguimiento de los Consejos Ciudadanos		Informe de Ejecucion		6		1		1	1		1	2		1		1	1		1	2		
GPC-09-3.3.3.2	Asesoría Legal o Técnica a Organizaciones Sociales		Informe de Ejecucion		6		1		1	1		1	2		1		1	1		1	2		
GPC-10-3.3.2.1	Desarrollo de sistema de atención donde se descargue toda la información de las gerencias y Unidades de SIGET y Operaciones		Sistema desarrollado		1															1	1		
GPCC-11-3.2.2.2	Sistema eficaz y eficiente que acorte los tiempos de respuesta a quejas y reclamos, procedimientos y flujos de resoluciones de denuncias.	UNIDAD DE RELACIONES PUBLICAS Y COMUNICACIONES	Evaluaciones	4			1	1			1	1			1	1			1	1			
GPCC-12-3.1.2.1	Elaboración de boletín trimestral sobre el comportamiento de los sectores de electricidad y telecomunicaciones y el rol rector de SIGET		Boletines Elaborados	5	1			1	1			1	1			1	1			1	2		
GPCC-13-3.2.2.1-1	Recepción de denuncia a través de las cuentas de Redes Sociales en tiempo Real		Informe de Ejecucion	90	5	10	10	25	10	10	5	25	5	10	10	25	5	5	5	15			
GPCT-14-3.2.2.1-2	Gestión de inquietudes o quejas interpuestas por los usuarios detectadas a través del monitoreo de las redes sociales de SIGET a efecto de dar respuesta competen a la Unidad		Reporte de Monitoreo	95	10	9	10	29	10	10	10	30	9	10	15	34	1	1		2			
GPCC-15-3.1.1.1	Implementación de estrategias en redes sociales (facebook y Twitter)		Informes de Control de calidad	4			1	1			1	1			1	1			1	1			

ACCIONES OPERATIVAS INSTITUCIONALES

GPCT-16-17	Difundir los servicios de la UAIT y SIGET, promoviendo participación ciudadana con asociaciones y público en general.	UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA	Talleres Realizados	Número entero	2				1			1	1			1							
GPCT-17-17	Promover la Ley de Acceso a la Información Pública, transparencia institucional y buenas prácticas instauradas por el Instituto de Acceso a Información Pública a los empleados de la SIGET		Taller		2					1			1			1							
GPCT-18-17	Actualización de Información Oficiosa en el Portal de Gobierno Abierto		Información actualizada		12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3		
GPCT-19-17	Gestión de solicitudes y consultas de información		Solicitudes		224	12	20	20	52	20	20	20	60	20	20	20	60	20	20	12	52		
GPCT-20-17	Capacitar al personal de la UAIT en temas relacionados a la Transparencia, Acceso a la Información, Telecomunicaciones, Electricidad y Participación Ciudadana		Capacitaciones		5			1	1	1	1	1	3	1			1						
GPCT-21-17	Crear equipo institucional para Rendición de Cuentas, Elaborar Plan de trabajo, Recopilar y consolidar Información para el Informe de la Rendición Cuenta.		Documento		1										1		1						
GPCT-22-17	Desarrollar el evento de la Rendición de Cuentas: Elaborar Informe, respectiva presentación, tarjetas de invitación, entre otros		Documento		1											1	1						
GPCT-23-17	Informe de resultados de la Rendición de Cuentas		Documento		1											1	1						
GPCT-24-17	Participación en ferias y eventos de transparencia		Evento realizado		20		2	2	4	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2		4		
GPC-25-17	Medición de satisfacción de los usuarios del Centro de Atención al Usuario		Consultoría		1															1	1		
GPCAU-26-17	Resolución de denuncias en el sector de electricidad.	G.P.C	Índice solución de Denuncias del CAU	3085	255	255	255	765	240	265	265	770	265	240	265	770	265	265	250	780			

CÓDIGO	ACCIONES INSTITUCIONALES 2017	UNIDAD LIDER DE LA ACCION	INDICADOR DE LA ACCIÓN	TIPO DE MEDICION	META FÍSICA A DIC. 2017	PROGRAMACIÓN DE METAS POR MES Y ACUMULADO TRIMESTRAL																RECURSOS US\$ 2017
						Trim 1				Trim 2				Trim 3				Trim 4				
						E	F	M	T	A	M	J	T	J	A	S	T	O	N	D	T	
GPCAU-27-17	Inspecciones técnicas en casos relacionados a denuncias en el area de Electricidad	CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO (CAU)	Índice de inspecciones técnicas	Número entero	1152	96	96	96	288	96	96	96	288	96	96	96	288	96	96	96	288	
GPCAU-28-17	Reunión con distribuidoras para conciliación de denuncias.		Audiencias Realizadas		51	4	4	5	13	3	4	5	12	4	3	6	13	4	4	5	13	
GPCAU-29-17	Trámite de denuncias en el sector de telecomunicaciones.		Porcentaje de Gestiones Efectuadas		252	22	22	22	66	18	22	22	62	22	18	22	62	22	22	18	62	
GPCAU-30-17	Generación de informes de Gestión de resolucion de denuncias por centros regionales		Informes Realizados		36	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	
GPCAU-31-17	Reunión con distribuidoras para mejorar los procesos comunes.		Cantidad de Procesos Observados		11		2		2		2	1	3	2		1	3	2		1	3	
GPCAU-32-17	Capacitaciones técnicas y administrativas, en línea, Nacionales.		Capacitaciones a personal del CAU		69		4	11	15	2	8	10	20	9	3	8	20	6	4	4	14	
GPCAU-33-17	Reunión con el Comité Ejecutivo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor S.N.P.C.		Informe de Ejecucion		12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
GPCAU-34-17	Reunión con Comité Sectorial de Reglamentación en el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.		Informe de Ejecucion		12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
GPCAU-35-17	Reunión con Comité Sectorial de Energía y Telecomunicaciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.		Informe de Ejecucion		12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
GPCAU-36-17	Acuerdos emitidos por el CAU, vinculados a reclamos de Usuarios en el sector de electricidad.		Índice de Acuerdos Realizados		300	25	25	25	75	25	25	25	75	25	25	25	75	25	25	25	75	
GPCAU-37-17	Resoluciones emitidas por el CAU, vinculadas a reclamos de Usuarios del sector de Telecomunicaciones.		Índice de proyectos de resolución realizados		144	12	12	12	36	12	12	12	36	12	12	12	36	12	12	12	36	
GPCAU-38-17	Reunión con ENLACES, CDC, Y CAESS, para solventar solicitudes de normalización de redes de distribución propiedad de terceros.		Informe de Ejecucion		12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
GPCAU-39-17	Generación de Informes Técnicos		Informes realizados		64	4	6	6	16	4	6	6	16	6	4	6	16	6	6	4	16	
GPCAU-40-17	Participación de la SIGET en eventos de Inauguración de Normalización de Líneas de Terceros.		Eventos de inauguración		8		1	1	2		1	1	2		1	1	2		1	1	2	
GPCAU-41-17	Impartir charlas a las Municipalidades, relacionadas con la eficiencia energética, facturación de alumbrado público y costos por tasa Municipal por poste.		Informe de Ejecucion		11		1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
GPCGC-42-17	Evaluación operativa para establecimiento de oportunidades de mejora de procesos y procedimientos.		Reunión evaluativa		6		1		1	1		1	2		1		1	1		1	2	
GPCGC-43-17	Modificación/Innovación e inclusión de procesos relacionados a la resolucio de reclamos en el area de electricidad y tramites relacionados al proceso de reclamos en el area de telecomunicaciones.		Cantidad de Procesos / Procedimiento modificado creado		3			1	1			1	1					1			1	
GPCGC-44-17	Revisión y modificación e implementación de indicadores aplicables a los procesos y procedimientos.		Cantidad Indicadores revisados y / o modificados		2							1	1							1	1	
GPCGC-45-17	Generación de datos estadísticos para informes de rendición de cuentas.		Cuadros estadísticos de denuncias.		2							1	1							1	1	
GPCGC-46-17	Generación y envío a Defensoría del Consumidor (D.C) reporte de casos derivados desde la D.C. al C.A.U.		Reporte mensual		12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
GPCC-47-15	Monitoreo de medios impresos	RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIONES	Informe de Ejecucion	Número entero	365	31	28	31	90	30	31	30	91	31	31	30	92	31	30	31	92	
GPCC-48-17	Monitoreo y envío digital a la Direccion Superior		Informe de Ejecucion		365	31	28	31	90	30	31	30	91	31	31	30	92	31	30	31	92	
GPCC-49-17	Conferencias de Prensa		Conferencias de prensa promovidas		17	2	2		4		1	3	4	2			2	3	2	2	7	
GPCC-50-17	Entrevistas con medios de comunicación		Entrevistas realizadas		17	2	1	2	5		1	2	3	2	1	1	4	2	1	2	5	
GPCC-51-17	Elaboración de boletines de prensa		Boletines elaborados		50	4	3	4	11	4	3	5	12	5	3	5	13	5	4	5	14	
GPCC-52-17	Coordinación de Eventos externos		Eventos realizados		40	4	3	2	9	4	3	3	10	4	4	4	12	4	2	3	9	
GPCC-53-17	Coordinación de Eventos internos		Eventos realizados		23	2	1	2	5				0	3	2	3	8	3	3	4	10	
GPCC-54-17	Apoyo fotográfico en inspecciones y eventos realizados.		Informe de Ejecucion		94	9	5	6	20	8	10	10	28	10	8	9	27	7	5	7	19	
GPCC-55-17	Coordinación de Publicaciones Institucionales de las Gerencias y Unidades		Publicaciones realizadas		229	15	16	23	54	21	18	16	55	22	19	18	59	17	20	24	61	
GPCC-56-17	Solicitud de publicaciones a CAPRES		Solicitud		56	5	5	5	15	1	5	5	11	5	5	5	15	5	5	5	15	
GPCC-57-17	Planificación, Ejecución de Campañas Publicitarias.		Campañas propuesta		7		1	1	2	1		1	2		1	1	2	1			1	
GPCC-58-17	Participación en Ferias		Ferias y Festivales		26	2	2	2	6	2	2	3	7	2	2	2	6	2	2	3	7	
GPCC-59-17	Elaboración de agendas		Agenda		1															1	1	
GPCC-60-17	Elaboración de videos y producción Institucional		Videos editados		7		1	2	3	2			2	1			1	1			1	
GPCC-61-17	Campaña eficiencia energética y servicios de telecomunicación		Campañas propuesta		1													1			1	
GPCC-62-17	Empastados de monitoreo de noticias, costos y publicaciones		Empastados realizados		36	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	
GPCC-63-17	Capacitaciones en temas Comunicacionales		Capacitaciones brindadas		8		1	2	3	1	1		2	1		1	2	1			1	
GPCC-64-17	Diseño y elaboración de material divulgativo institucional impreso		Informe		17		2	7	9	1		7	8									
GPCC-65-17	Adquisición de promocionales institucionales		Promocionales		13		7		7							6	6					

CÓDIGO	ACCIONES INSTITUCIONALES 2017	UNIDAD LIDER DE LA ACCION	INDICADOR DE LA ACCIÓN	TIPO DE MEDICION	META FÍSICA A DIC. 2017	PROGRAMACIÓN DE METAS POR MES Y ACUMULADO TRIMESTRAL																RECURSOS US\$ 2017
						Trim 1				Trim 2				Trim 3				Trim 4				
						E	F	M	T	A	M	J	T	J	A	S	T	O	N	D	T	
GPCC-66-17	Recepción de denuncia a través de Redes Sociales y/o correo electrónico	RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIONES	Correos electrónicos enviados a las personas responsables de cada área	Número entero	48	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	
GPCC-67-17	Elaboración y envío de convocatorias de prensa		Elaboración de la convocatoria		28	3	2	2	7	3	1	3	7	3	2	2	7	3	2	2	7	
GPCC-68-17	Elaboración de procesos de compras		Proceso de compra		120	10	10	10	30	10	10	10	30	10	10	10	30	10	10	10	30	
GPCC-69-17	Elaboración de actas de recepción		Acta de recepción		120	10	10	10	30	10	10	10	30	10	10	10	30	10	10	10	30	
GPCC-70-17	Actualización de archivo digital de fotografía		Archivo de foto		12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
GPCC-71-17	Toma de videos en eventos		Toma de video		40	4	3	2	9	4	3	3	10	4	4	4	12	4	2	3	9	
GPCC-72-17	Elaboración de informes de costos de publicaciones		Informe		12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
GPCC-73-17	Entrega de reconocimiento a personalidades importantes	PROTOCOLO INSTITUCIONAL	Reconocimiento Entregado		12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
GPCC-74-17	Organización de Eventos Institucionales y Oficiales		Coordinaciones realizadas		6		1		1	1		1	2		1		1	1		1	2	
GPCC-75-17	Movilización a Eventos Protocolarios		Asistencia a Eventos		12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
GPCC-76-17	Elaboración de tarjetas, rótulos, cartas		Invitaciones		12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
GPCC-77-17	Obsequios Protocolarios		Obsequios entregados		12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
GPCC-78-17	Reuniones para coordinaciones institucionales (ministerios, alcaldías, etc)		Reunión		12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	

ESTRATEGIAS A IMPLEMENTAR PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS:



Firma: *[Handwritten Signature]*
Inga. Blanca Noemí Coto Estrada
Superintendente de SIGET

Sello: **SIGET**
Exclusivo para autorización del Director Superior

F. *[Handwritten Signature]*
Revisado por: Lic. Vitelio Sanchez
Jefe de Unidad de Planificación

[Handwritten Signature]
Revisado por: Carlos Pérez
Técnico de Unidad de Planificación

Sello:



Fecha: **UNIDAD DE PLANIFICACION**
Exclusivo de Unidad de Planificación

**RECIBIDO
SIGET**

20 DIC 2013