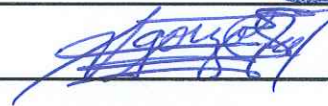
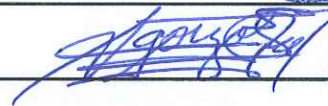


GERENCIA O UNIDAD	GERENCIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA, COMUNICACION Y ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA DE PRESENTACION	23/06/2017	PERSONA RESPONSABLE	XIOMARA DE ESCOBAR	FIRMA DE RESPONSABLE	
OBJETIVO	Adoptar el marco filosófico del buen vivir en el diseño y ejecución de procesos de participación ciudadana, logrando que se promuevan y se ejercite el enfoque de derechos humanos, género y ciclo de la vida, con el propósitos de que la ciudadanía participe de manera consciente, organizada y sostenida en la consecución de servicios de calidad			PERSONA RESPONSABLE	XIOMARA DE ESCOBAR	FIRMA DE RESPONSABLE	

CÓDIGO	ACCIONES INSTITUCIONALES 2018	UNIDAD LIDER DE LA ACCION	INDICADOR DE LA ACCIÓN	TIPO DE MEDICION	META FÍSICA A DIC. 2018	PROGRAMACIÓN DE METAS POR MES Y ACUMULADO TRIMESTRAL																RECURSOS US\$ 2018
						Trim 1				Trim 2				Trim 3				Trim 4				
						E	F	M	T	A	M	J	T	J	A	S	T	O	N	D	T	

ACCIONES ESTRATEGICAS INSTITUCIONALES 2018

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	2						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 medición		2								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 población y recibir denuncias ciudadanas		Informe de Ejecución		19	1	2	1	4	2	2	2	6	2	1	1	4	2	2	1	5
GPC-04-3.3.1.1	Campaña informativa en centros educativos sobre la energía eléctrica y telecomunicaciones y el rol de SIGET		Informe de Ejecución		2		1		1				1			1					
GPC-05-3.3.1.2	Foros en Universidades sobre energía eléctrica y telecomunicaciones		Informe de Ejecución		1								1			1					
GPC-06-3.1.1.4 -1	Desarrollar coordinación interinstitucional con Alcaldías Y Otras		Informe de Ejecución		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 Ejecución		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 Ejecución		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 Ejecución		21	4	2	2	8	2	2	2	6	2	1	1	4	1	1	1	3
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 operadores		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.	Informe de evaluación	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 de SIGET	Boletines elaborados	4			1	1			1	1			1	1		1	1			
GPCC-13-3.2.2.1-1	Recepción de denuncias a través de las cuentas de redes sociales en tiempo real	Informe de ejecución	100	9	8	8	25	9	8	8	25	9	8	8	25	9	8	8	25		
GPCC-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 que competen a la unidad.	Reporte de monitoreo	112	10	9	9	28	10	9	9	28	10	9	9	28	10	9	9	28		

CÓDIGO	ACCIONES INSTITUCIONALES 2018	UNIDAD LIDER DE LA ACCION	INDICADOR DE LA ACCIÓN	TIPO DE MEDICION	META FÍSICA A DIC. 2018	PROGRAMACIÓN DE METAS POR MES Y ACUMULADO TRIMESTRAL																RECURSOS US\$ 2018		
						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-15-3.1.1.1	Implementación de estrategias en Redes Sociales (Facebook y Twitter)	UNIDAD DE RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIONES	Informe	Número Entero	4			1	1			1	1			1	1			1	1			
GPCC-16-3.1.1.3	Canal noticioso en páginas Web de interacción (Youtube)		Videos publicados		18	1	1	2	4	1	2	2	5	1	1	2	4	1	1	3	5			
GPCC-17-3.1.1.2	Establecer estrategias de relación con medios de comunicación para dar a conocer el rol de SIGET		Informe		2							1	1								1	1		
GPCC-18-3.3.4.1	Campañas informativas de los derechos de la población salvadoreña referente a los servicios de electricidad y telecomunicaciones.		Informe		3			1	1			1	1					1				1		
GPCC-19-3.3.2.2	Seguimiento de chat de interacción en el sistema de recepción y resolución de información.		Informe		12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3			
ACCIONES OPERATIVAS INSTITUCIONALES 2018																								
UAIT-20-18	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 y/o materiales informativos entregados	Número entero	2					1			1						1		1			
UAIT-21-18	Promover la Ley de Acceso a la Información Pública, transparencia institucional y buenas practicas a los empleados de la SIGET		Talleres y/o comunicados informativos		2		1		1												1		1	
UAIT-22-18	Gestión y envío de actualización de índice de información reservada		Memorando y/o correo de remision de indice		2	1			1					1				1						
UAIT-23-18	Gestión y recopilación de Información oficiosa		Memorando		2	1			1					1				1						
UAIT-24-18	Actualización de información oficiosa en panel de control/transparencia SIGET		Información actualizada		12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3			
UAIT-25-18	Informe anual estadístico de solicitudes de información		Documento de solicitud de informe de parte del IAIP y/o Informe		1	1			1															
UAIT-26-18	Gestión de solicitudes y consultas de información		Listado de solicitud y consultas		200	10	18	18	46	18	18	18	54	18	18	18	54	18	18	10	46			
UAIT-27-18	Ingresos y/o actualizaciones de solicitudes en el Sistema de Gestión de Solicitud-SGS		Captura de pantalla		100	5	9	9	23	9	9	9	27	9	9	9	27	9	9	5	23			
UAIT-28-18	Recepción y/o gestión de quejas, avisos o denuncias a través del Portal de Transparencia SIGET		Listado de quejas, avisos o denuncias		4			1	1			1	1			1	1				1	1		
UAIT-29-18	Capacitar al personal de la UAIT en temas relacionados a transparencia, Acceso a la Información. Telecomunicaciones, Electricidad y Participación Ciudadana		Eventos, talleres y/o capacitación		5			1	1		1		1	1		1	2	1				1		
UAIT-30-18	Crear equipo institucional para la Rendición de Cuentas		Memorando		1							1	1											
UAIT-31-18	Elaborar plan de trabajo para la Rendición de Cuentas		Documento		1									1			1							
UAIT-32-18	Recopilar y consolidar información para el informe de Rendición de Cuentas		Documento		1									1			1							
UAIT-33-18	Desarrollar el evento de Rendición de Cuentas		Tarjeta de invitación, redes sociales y/o documento		1										1		1							



CÓDIGO	ACCIONES INSTITUCIONALES 2018	UNIDAD LIDER DE LA ACCION	INDICADOR DE LA ACCIÓN	TIPO DE MEDICION	META FÍSICA A DIC. 2018	PROGRAMACIÓN DE METAS POR MES Y ACUMULADO TRIMESTRAL																RECURSOS US\$ 2018
						Trim 1				Trim 2				Trim 3				Trim 4				
						E	F	M	T	A	M	J	T	J	A	S	T	O	N	D	T	
UAIT-34-18	Informe de resultado de la Rendición de Cuentas	UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA	Documento	Número entero	1													1			1	
UAIT-35-18	Participación en: ferias de servicios, gabinetes móviles departamentales y/o eventos de transparencia, acercando los servicios de la UAIT y SIGET a la población		Estadísticas de los servicios brindados, monitoreo de redes sociales		24	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	
UAIT-36-18	Gestionar y/o coordinar la participación en: ferias de servicios, gabinetes móviles departamentales y/o eventos de transparencia		Correo y/o memorando		24	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	
CAU-37-18	Resolución de denuncias en el sector de Electricidad.		Índice solución de Denuncias del CAU		3225	270	270	265	805	270	270	270	810	270	265	270	805	270	270	265	805	
CAU-38-18	Inspecciones técnicas en casos relacionados a denuncias en el área de Electricidad		Índice de inspecciones técnicas		1146	97	97	91	285	97	97	97	291	97	91	97	285	97	97	91	285	
CAU-39-18	Reunión con distribuidoras para conciliación de denuncias.		Audiencias Realizadas		67	5	6	5	16	6	6	6	18	6	5	6	17	6	6	4	16	
CAU-40-18	Trámite de denuncias en el sector de Telecomunicaciones.	CENTRO DE ATENCION AL USUARIO CAU	Porcentaje de Gestiones Efectuadas	Número entero	261	22	22	21	65	22	22	22	66	22	21	22	65	22	22	21	65	
CAU-41-18	Generación de informes de Gestión de resolución de denuncias por centros regionales		Informes Realizados		36	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	
CAU-42-18	Reunión con distribuidoras para mejorar los procesos comunes.		Cantidad de Procesos Observados		20	1	3	1	5	1	2	2	5	1	2	2	5	1	3	1	5	
CAU-43-18	Capacitaciones técnicas y administrativas, en línea, Nacionales.		Capacitaciones a personal del CAU		26			2	2	6		2	8	6		2	8	6		2	8	
CAU-44-18	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	
CAU-45-18	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	
CAU-46-18	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	
CAU-47-18	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	
CAU-48-18	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	
CAU-49-18	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	
CAU-50-18	Generación de Informes Técnicos		Informes realizados		76	6	7	6	19	6	7	6	19	6	6	7	19	6	7	6	19	
CAU-51-18	Participación de la SIGET en eventos de Inauguración de Normalización de Líneas de Terceros.		Documentación		12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	



CÓDIGO	ACCIONES INSTITUCIONALES 2018	UNIDAD LIDER DE LA ACCION	INDICADOR DE LA ACCIÓN	TIPO DE MEDICION	META FÍSICA A DIC. 2018	PROGRAMACIÓN DE METAS POR MES Y ACUMULADO TRIMESTRAL																RECURSOS US\$ 2018
						Trim 1				Trim 2				Trim 3				Trim 4				
						E	F	M	T	A	M	J	T	J	A	S	T	O	N	D	T	
CAU-52-18	Impartir charlas a las Municipalidades, relacionadas con la eficiencia energética, facturación de alumbrado público y costos por tasa Municipal por poste.	CENTRO DE ATENCION AL USUARIO CAU	Informe de Ejecucion	Número entero	11		1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
CAU-53-18	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	
CAU-54-18	Modificación/Innovación e inclusión de procesos relacionados a la resolución de reclamos en el área de electricidad y trámites relacionados al proceso de reclamos en el área de Telecomunicaciones.		Cantidad de Procesos / Procedimiento modificado creado		3				1			1	1				1	1			1	
CAU-55-18	Revisión y modificación e implementación de indicadores aplicables a los procesos y procedimientos.		Cantidad Indicadores revisados y / o modificados		2						1	1									1	1
CAU-56-18	Generación de datos estadísticos para informes de rendición de cuentas.		Cuadros estadísticos de denuncias.		2						1	1									1	1
CAU-57-18	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	1	3
CAU-58-18	Medición de satisfacción de los usuarios que han utilizado los servicios brindados por el CAU de la SIGET.		Informes		2								1			1	1					1
RPC-59-18	Monitoreo de noticias en medios impresos		RPC		Recorte de noticias		363	30	28	31	89	30	31	30	91	31	31	30	92	31	30	30
RPC-60-19	Monitoreo de noticias y envió digital a la Dirección Superior	RELACIONES PUBLICAS Y COMUNICACIONES	Envío de noticias y capturas de pantalla		365	31	28	31	90	30	31	30	91	31	31	30	92	31	30	31	92	
RPC-61-18	Conferencias de Prensa		Coferencias de prensa moviles	20			1	1	2	2	1	5	3	2	2	7	3	2	2	7		
RPC-62-18	Entrevistas con medios de comunicación		Entrevistas realizadas	11		1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3		
RPC-63-18	Elaboración de boletines de Prensa		Boletines elaborados	41	4	1	4	9	3	4	3	10	2	4	5	11	5	4	2	11		
RPC-64-18	Coordinación de eventos externos		Eventos realizados	26	2	1	1	4	2	2	2	6	2	2	3	7	3	3	3	9		
RPC-65-18	Coordinación de eventos internos		Eventos realizados	6			1	1	1			1	1			1	1	1	1	3		
RPC-66-18	Apoyo fotográfico en inspecciones y eventos realizados ferias, festivales y otros		Informe de ejecusión	109	9	4	7	20	8	11	11	30	12	10	9	31	9	9	10	28		
RPC-67-18	Coordinación y realización de Publicaciones Institucionales de las Gerencias y Unidades.		Publicaciones realizadas	185	20	15	15	50	15	15	15	45	15	15	15	45	15	15	15	45		
RPC-68-18	Solicitud de publicaciones a CAPRES		Solicitud	360	30	30	30	90	30	30	30	90	30	30	30	90	30	30	30	90		
RPC-69-18	Elaboración de cuadernos de trabajo institucionales		Cuadernos	1													1			1		
RPC-70-18	Elaboración de videos y producción Institucional		Videos editados	17	1		2	3	1	2	2	5	1	1	2	4	1	1	3	5		
RPC-71-18	Empastados de monitoreo de noticias, costos y publicaciones		Empastados realizados	35	3	2	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9		
RPC-72-18	Capacitaciones en temas comunicacionales		Informe de capacitaciones	4			1	1			1	1			1	1			1	1		
RPC-73-18	Diseño y elaboración de material divulgativo institucional impreso		Informe	12			5	5					7			7						
RPC-74-18	Adquisición de promocionales institucionales		Promocionales	15			8	8		1		1	6			6						



CÓDIGO	ACCIONES INSTITUCIONALES 2018	UNIDAD LIDER DE LA ACCION	INDICADOR DE LA ACCIÓN	TIPO DE MEDICION	META FÍSICA A DIC. 2018	PROGRAMACIÓN DE METAS POR MES Y ACUMULADO TRIMESTRAL													RECURSOS US\$ 2018			
						Trim 1				Trim 2				Trim 3				Trim 4				
						E	F	M	T	A	M	J	T	J	A	S	T	O		N	D	T
RPC-75-18	Recepción de consultas o denuncia a través de correo electrónico institucional	RELACIONES PUBLICAS Y COMUNICACIONES	Correos electronicos enviados	Número entrero	31	2	3	3	8	3	2	2	7	4	4	2	10	2	2	2	6	
RPC-76-18	Elaboración y envío de convocatoria de prensa		Elaboración de la convocatoria		22			1	1	3	2	2	7	3	2	2	7	3	2	2	7	
RPC-77-18	Elaboración de procesos de compra		Requerimiento		384	32	32	32	96	32	32	32	96	32	32	32	96	32	32	32	96	
RPC-78-18	Elaboración de actas de recepción		Acta de recepción		538	28	60	45	133	45	45	45	135	45	45	45	135	45	45	45	135	
RPC-79-18	Actualización de archivo digital de fotografía		Archivo de fotos		12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
RPC-80-18	Toma de videos en eventos		Toma de video		39	3		4	7	3	3	4	10	4	3	4	11	3	4	4	11	
RPC-81-18	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	
RPC-82-18	Elaboración de guion de maestra de ceremonia en eventos.		Guiòn		15			1	1	1	1	1	3	2	2	2	6	2	1	2	5	
RPC-83-18	Informe de elaboración de diseños gráficos.		Informe		4			1	1			1	1			1	1			1	1	
RPC-84-18	Boletín interno		Informe		12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
RPC-85-18	Elaboración de discursos		Documento		11	1		1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
PI-86-18	Gestionar y coordinar la participación de autoridades de SIGET en eventos Institucionales.		PROTOCOLO INSTITUCIONAL		Memorandos y/o correos	Número entrero	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1
PI-87-18	Elaboración de documentación protocolaria (cartas, tarjetas e invitaciones)	Estadístico de documentos remitidos y ejemplar entregado		1730	90		100	200	390	90	200	200	490	100	100	200	400	100	100	250	450	
PI-88-18	Entrega de Obsequios Protocolarios para eventos oficiales (nacionales o internacionales)	Informe de obsequios entregados		1300	100		100	100	300	100	100	100	300	100	100	100	300	100	100	200	400	
PI-89-18	Capacitación dirigidas al personal de la Unidad de Protocolo en temas de: Etiqueta profesional, imagen pública, temas de Telecomunicaciones, temas de Electricidad, entre otros.	PROTOCOLO INSTITUCIONAL	Informes de Reuniones	Número entrero	37	4	3	4	11	4	2	2	8	3	4	2	9	2	3	4	9	
PI-90-18	Apoyo y gestión en eventos institucionales y fechas conmemorativos		Estadístico		60		5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	10	20	
PI-91-18	Elaboración y/o actualización de base de datos de funcionarios públicos e instituciones gubernamentales.		Base de datos		4			1	1			1	1			1	1			1	1	
GPC-92-18	Presentar el Presupuesto de la Gerencia GPCTCAU a la Gerencia Financiera	GERENCIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO	Presupuesto presentado	Número entrero	1									1			1					
GPC-93-18	Enviar al Departamento de Gestión de Talento Humano el Plan de Capacitaciones de la GPCTCAU		Plan de capacitacion enviado		1	1			1													
GPC-94-18	Presentación del POA 2019 a la Unidad de Planificación		POA presentado		1									1			1					
GPC-95-18	Presentación de las Matrices de Seguimiento Mensual con su respectivo Informe Sustantivo Mensual de ejecución año 2018		Matrices presentadas		12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
GPC-96-18	Presentar a la UP los medios de verificación del año 2017 (anual)		Ampos de medios de verificacion presentados		1			1	1													
GPC-97-18	Presentar Plan de Compra de la GPCTCAU		Plan de Compra presentado		1	1			1													





CÓDIGO	ACCIONES INSTITUCIONALES 2018	UNIDAD LIDER DE LA ACCION	INDICADOR DE LA ACCIÓN	TIPO DE MEDICION	META FÍSICA A DIC. 2018	PROGRAMACIÓN DE METAS POR MES Y ACUMULADO TRIMESTRAL																RECURSOS US\$ 2018
						Trim 1				Trim 2				Trim 3				Trim 4				
						E	F	M	T	A	M	J	T	J	A	S	T	O	N	D	T	
GPC-98-18	Presentar los medios de verificación a la UP semestralmente del POA 2018	GERENCIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO	Ampo de Medios de Verificación Presentados	Número entero	2							1	1							1	1	
GPC-99-18	Elaboración de Evaluación de Desempeño del personal de la unidad y presentarla al Departamento de Gestión del Talento Humano		Evaluaciones realizadas y presentadas		1						1		1									
GPC-100-18	Informe sobre la supervisión y seguimiento en la gestión comunitaria de proyectos de Electrificación de beneficio social.		Informes		48	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	


ESTRATEGIAS A IMPLEMENTAR PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS:


Firma: 
 Inga. Blanca Noemí Coto Estrada
 Superintendente de SIGET

Sello: 
SIGET
 Exclusivo para autorización de Dirección Superior

F 
 Revisado por Lic. Viterio Sanchez
 Técnico en Planificación

F 
 Revisado por Lic. Carlos Pérez
 Técnico de Unidad de Planificación

Sello: 

Fecha: 
 UNIDAD DE PLANIFICACION
 Exclusivo de Unidad de Planificación

