

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

GERENCIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA, COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO

Agosto 2017

SIGET
SUPERINTENDENCIA GENERAL DE
ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES

TITULO: ATENCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD

PREPARADO POR:

NOMBRE: Fulvio Vladimir Orrego Castellanos
CARGO: Especialista en Calidad

Firma: 

Fecha: Agosto 2017

REVISADO POR:

NOMBRE: Nelson Rolando Torrento Chicas
CARGO: Jefe del Centro de Atención al Usuario

Firma: 

Fecha: Agosto de 2017

AUTORIZADO POR:

NOMBRE: Alexander Aguilar
CARGO: Gerente de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario

Firma:  

Fecha: Agosto de 2017

CONTENIDO

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Procedimientos
4. Flujograma
5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

Observaciones: _____

1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene por objeto asegurar la recepción y direccionamiento correcto de las denuncias relacionadas al sector de electricidad, sean estas presentadas por abonados al servicio eléctrico a cualquiera de los operadores, ó público en general.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplicará a las actividades de trabajo del Centro de Atención al Usuario en sus tres sedes ubicadas en san Salvador, Santa Ana y San Miguel; más específicamente para denuncias relacionadas al área de electricidad, sean estas presentadas ante el CAU o derivadas desde la Defensoría del Consumidor DC.

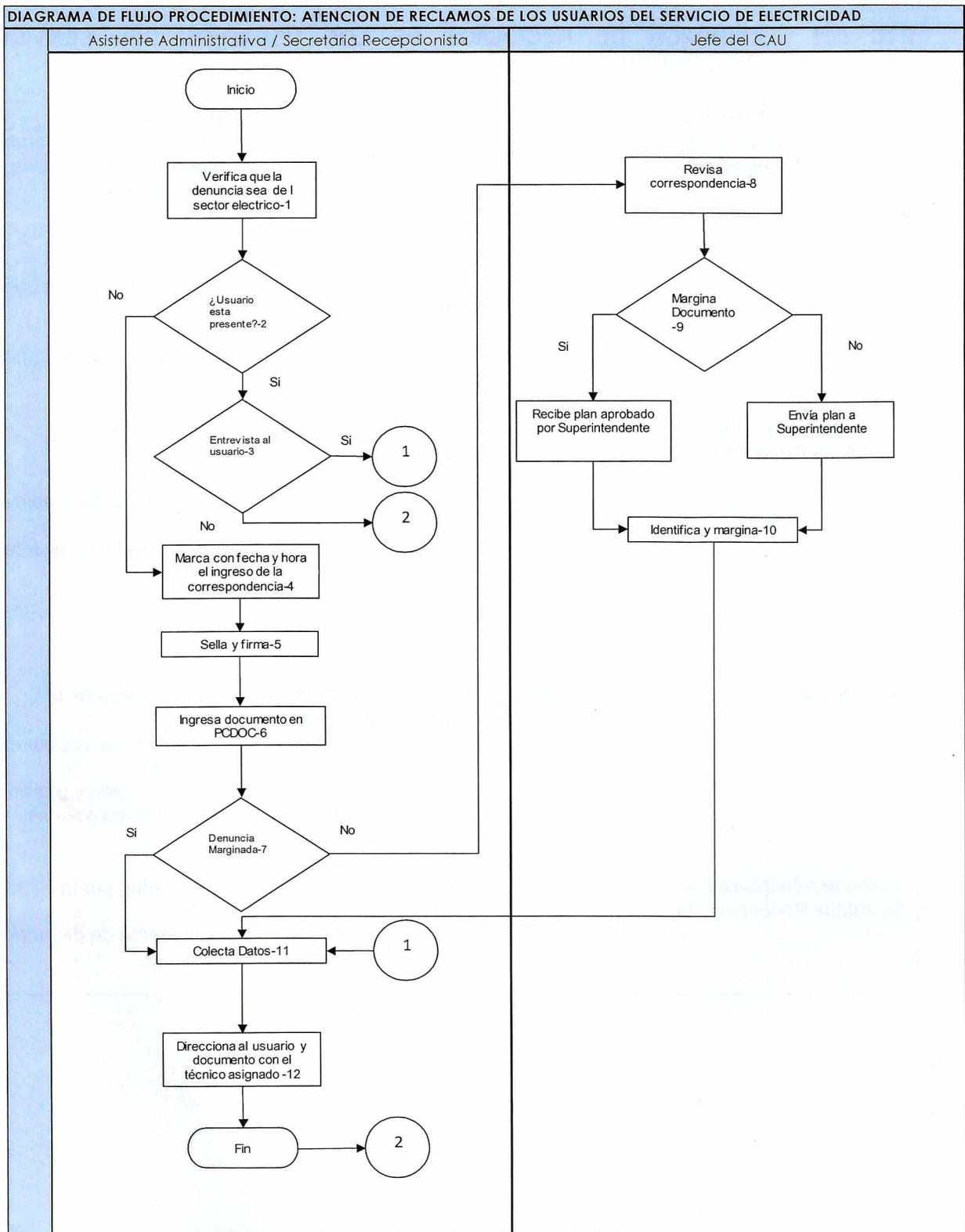


3. PROCEDIMIENTO

PTC - 001 ATENCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Asistente Administrativa / Secretaria Recepcionista	1	Verifica que la denuncia presentada corresponda al área eléctrica; y sea competencia del CAU resolverla.
	2	Si el usuario está presentando la denuncia personalmente: SI pasa a 3 NO pasa a 4
	3	Entrevista al usuario para comprobar que ya presentó la denuncia ante la distribuidora: SI pasa a 11 NO Dirige al usuario con la Distribuidora y finaliza el proceso.
Asistente Administrativa / Secretaria Recepcionista	4	Marca con fecha y hora de ingreso la correspondencia.
	5	Sella y firma la copia del remitente.
	6	Ingresa el documento recibido dentro de la aplicación PCDOC.
	7	La denuncia recibida debe ser marginada al Jefe del CAU para su evaluación: SI pasa a 8 NO pasa a 11
Jefe del CAU	8	Lee la correspondencia para enterarse de la problemática planteada.
	9	El nivel de la denuncia requiere un análisis complejo: SI Margina a Área Técnica NO Margina a Área de Captación y pre-análisis
	10	Identifica correspondencia como listos para ser marginados.
Asistente Administrativa / Secretaria Recepcionista	11	Colecta los documentos marginados por la Jefatura del CAU.
	12	Dirige al usuario y/o documento de denuncia con el responsable de atender el trámite.

4. FLUJOGRAMA



5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.**• LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 2 (Primera Distribución)**

Fecha	Persona	CC	Área	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

Distribución Adicional

Fecha	Documento Revisado	C.C.	Persona	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• LISTADO DE REVISIONES**Modificaciones por capítulo**

Fecha	Revisión No.	Capítulo Afectado	Página Modificada	Autorizado
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• LISTADO DE EDICIONES**Histórico**

Fecha	Observaciones
_____	_____
_____	_____
_____	_____

TITULO: INGRESO Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS EN EL AREA DE ELECTRICIDAD

PREPARADO POR:

NOMBRE: Fulvio Vladimir Orrego Castellanos
CARGO: Especialista en Calidad

Firma: 

Fecha: Agosto 2017

REVISADO POR:

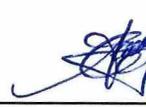
NOMBRE: Nelson Rolando Torrento Chicas
CARGO: Jefe del Centro de Atención al Usuario

Firma: 

Fecha: Agosto de 2017

AUTORIZADO POR:

NOMBRE: Alexander Aguilar
CARGO: Gerente de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario

Firma:  

Fecha: Agosto de 2017

CONTENIDO

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Procedimientos
4. Flujograma
5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

Observaciones: _____

1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene por objeto asegurar el ingreso correcto y seguimiento de las denuncias relacionadas al sector de electricidad, sean estas presentadas por abonados al servicio eléctrico a cualquiera de los operadores, ó público en general.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplicará a las actividades de trabajo del Centro de Atención al Usuario en sus tres sedes ubicadas en San Salvador, Santa Ana y San Miguel; más específicamente para denuncias relacionadas al área de electricidad, sean estas presentadas ante el CAU o derivadas desde la Defensoría del Consumidor DC.



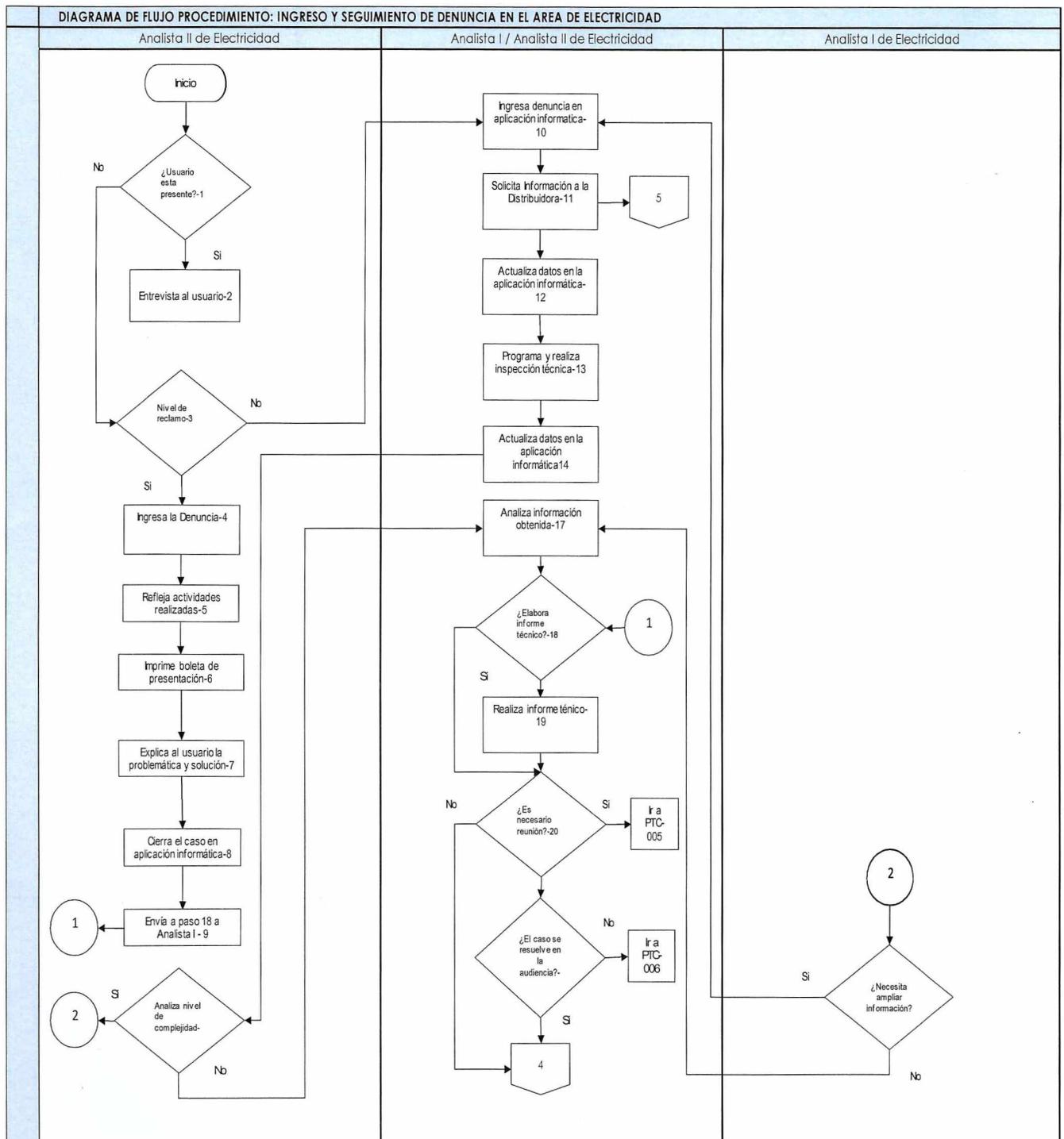
3. PROCEDIMIENTO

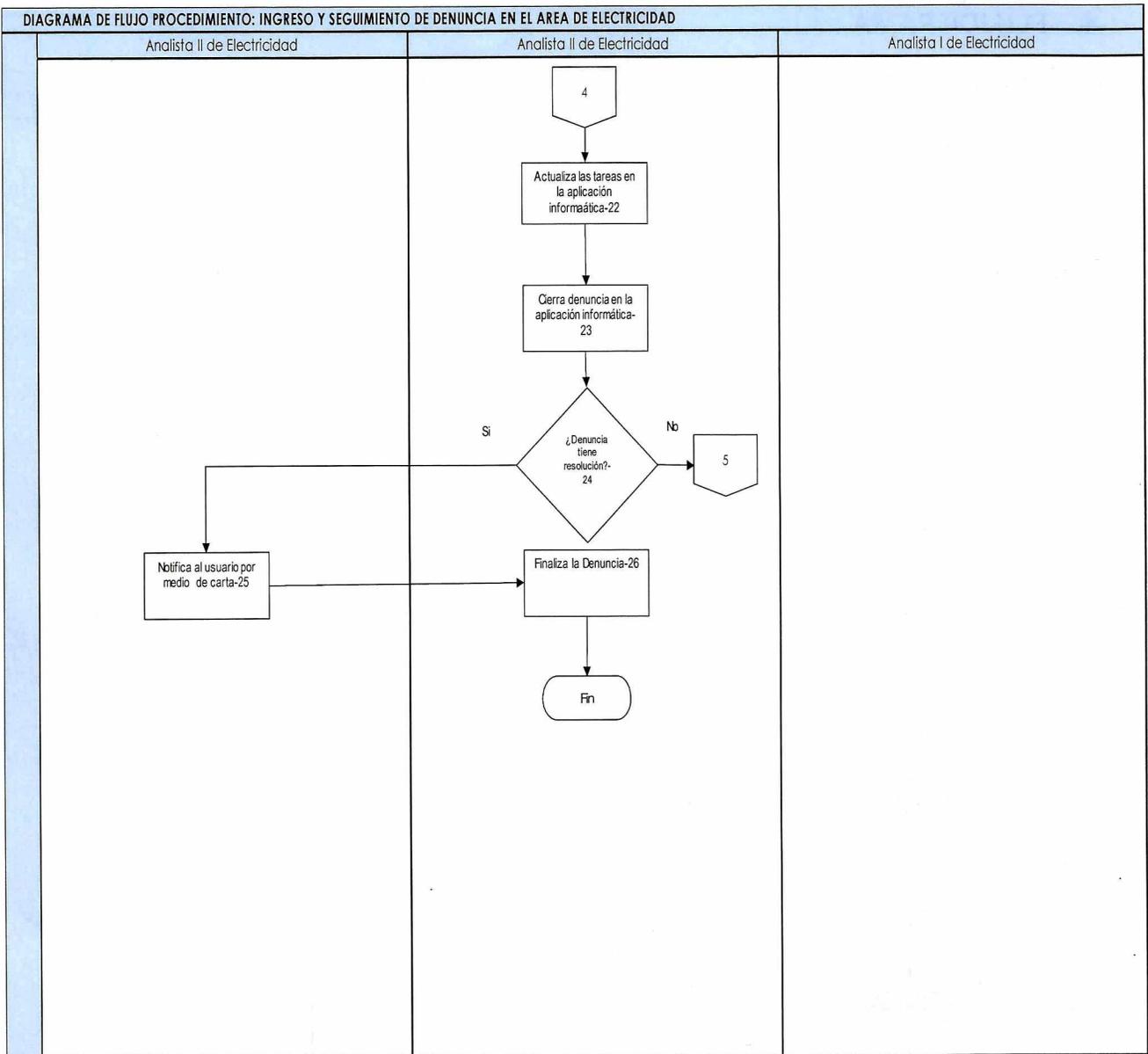
PTC - 002 INGRESO Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIA EN EL AREA DE ELECTRICIDAD

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Analista II Electricidad	1	El usuario está presente: SI Pasa a 2 NO Pasa a 3
	2	Entrevista al usuario para enterarse de la problemática y conocer mejor del caso.
	3	El reclamo presenta un nivel técnico sencillo y puede solucionarse de inmediato: SI Pasa a 4 NO Pasa a 10
	4	Ingresa la denuncia en la aplicación informática
	5	Refleja en la aplicación informática la tarea(s) realizada en la denuncia.
	6	Imprime la boleta de presentación.
	7	Explica al usuario la problemática y solución
	8	Cierra el caso en aplicación informática
	9	Pasa a 18
Analista II Electricidad / Analista I Electricidad	10	Ingresa la denuncia en la aplicación informática
	11	Si el caso requiere investigación, solicitara la información a la Distribuidora correspondiente de acuerdo al caso y la metodología correspondiente sea esta solicitud de forma verbal, vía cuadro de solicitud, carta; o por medio de la plataforma informática para manejo de casos CAU (<u>PTC-003</u>)
Analista II Electricidad / Analista I Electricidad	12	Actualiza estados en aplicación informática
	13	Si es necesaria programa y realiza inspección técnica, esta puede ser conjunta con personal de la distribuidora ó para instalación de equipo de medición de calidad. (<u>PTC-004</u>)
Analista II Electricidad	14	Actualiza estados en aplicación informática
	15	Analiza información requerida, el nivel de complejidad es demasiado alto: SI Pasa a 16 NO Pasa a 17
Analista I Electricidad	16	Analiza la denuncia. Necesita ampliar la información: SI Pasa a 10 NO Pasa a 17
Analista II Electricidad / Analista I Electricidad	17	Analiza información obtenida referente al caso,.
	18	Evalúa la necesidad de realización de Informe técnico / cálculo. Es Necesario pasa a 19 No es Necesario pasa a 20
	19	Realiza informe técnico / cálculo.

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Analista II Electricidad / Analista I Electricidad	20	Es necesaria discusión del caso en reunión conciliatoria con la distribuidora: SI Convoca a audiencia (<u>PTC-005</u>) NO Pasa a 22
	21	El caso se resolvió en audiencia: SI Pasa a 22 NO Envía caso a Asesoría Jurídica (<u>PTC-006</u>)
Analista II Electricidad / Analista I Electricidad	22	Actualiza las tareas realizadas en la aplicación.
	23	Cierra la denuncia en la aplicación.
	24	Si la denuncia ya tiene una resolución: SI Pasa a 25 NO Pasa a 11
Analista II Electricidad	25	Notifica al usuario de la resolución por medio de carta.
Analista II Electricidad / Analista I Electricidad	26	Finaliza la denuncia.

4. FLUJOGRAMA





5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.• **LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 2 (Primera Distribución)**

Fecha	Persona	CC	Área	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

Distribución Adicional

Fecha	Documento Revisado	C.C.	Persona	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• **LISTADO DE REVISIONES****Modificaciones por capítulo**

Fecha	Revisión No.	Capítulo Afectado	Página Modificada	Autorizado
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• **LISTADO DE EDICIONES****Histórico**

Fecha	Observaciones
_____	_____
_____	_____
_____	_____

TITULO: SOLICITUD DE INFORMACION A EMPRESA DISTRIBUIDORA

PREPARADO POR:

NOMBRE: Fulvio Vladimir Orrego Castellanos
CARGO: Especialista en Calidad

Firma: 

Fecha: Agosto 2017

REVISADO POR:

NOMBRE: Nelson Rolando Torrento Chicas
CARGO: Jefe del Centro de Atención al Usuario

Firma: 

Fecha: Agosto de 2017

AUTORIZADO POR:

NOMBRE: Alexander Aguilar
CARGO: Gerente de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario

Firma: 


Fecha: Agosto de 2017

CONTENIDO

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Procedimientos
4. Flujograma
5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

Observaciones: _____

1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene por objeto asegurar que el personal del CAU realice de forma correcta la solicitud de información necesaria para solucionar con las denuncias relacionadas al sector de electricidad, sean estas presentadas por abonados al servicio eléctrico a cualquiera de los operadores, o público en general.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplicará a las actividades de trabajo del Centro de Atención al Usuario en sus tres sedes ubicadas en san Salvador, Santa Ana y San Miguel; más específicamente para denuncias relacionadas al área de electricidad, sean estas presentadas ante el CAU o derivadas desde la Defensoría del Consumidor DC.

3. PROCEDIMIENTO

PTC - 003 SOLICITUD DE INFORMACION A EMPRESA DISTRIBUIDORA

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Encargado de Denuncia ⁽¹⁾	1	Evalúa la necesidad de información que posee la empresa distribuidora. Si está dentro de la información del sistema comercial de la distribuidora: SI Solicita a empleado de la distribuidora verbalmente o vía correo en CAU NO Pasa a 4
	2	Analiza la información.
	3	Evalúa la necesidad de información adicional. Si es necesaria: SI Pasa a 1 NO Pasa a 27
Encargado de Denuncia ⁽¹⁾	4	La información a solicitar incluye documentos que no se encuentran dentro del sistema comercial de la distribuidora (por ejemplo: ordenes de servicio, actas de inspección, fotografías, etc.). Si la información es de este tipo: SI Pasa a 5 NO Pasa a 18
Encargado de Denuncia ⁽¹⁾	5	Actualiza cuadro de solicitud de información para ese día.
	6	Actualiza en aplicación informática la solicitud de información.
Responsable del Envío de Información. ⁽²⁾	7	Envía el cuadro de solicitud de información vía correo al personal designado por la empresa distribuidora.
	8	Si es en la oficina de San Salvador: SI Pasa a 9 NO Pasa a 13
	9	Imprime el cuadro de solicitud y lo identifica como documento de salida.
Asistente Administrativa / Secretaria Recepcionista	10	Sella el cuadro de solicitud.
	11	Entrega a empleado de la distribuidora en el CAU para acuse de recibo.
	12	Archiva documento entregado con acuse de recibo.
Asistente Administrativa / Secretaria Recepcionista	13	Si la solicitud es hecha por aplicación informática SI Pasa a 27 NO pasa a 14
	14	Recibe información enviada por la distribuidora.
	15	Revisa en aplicación informática el empleado responsable de tramitar la denuncia.

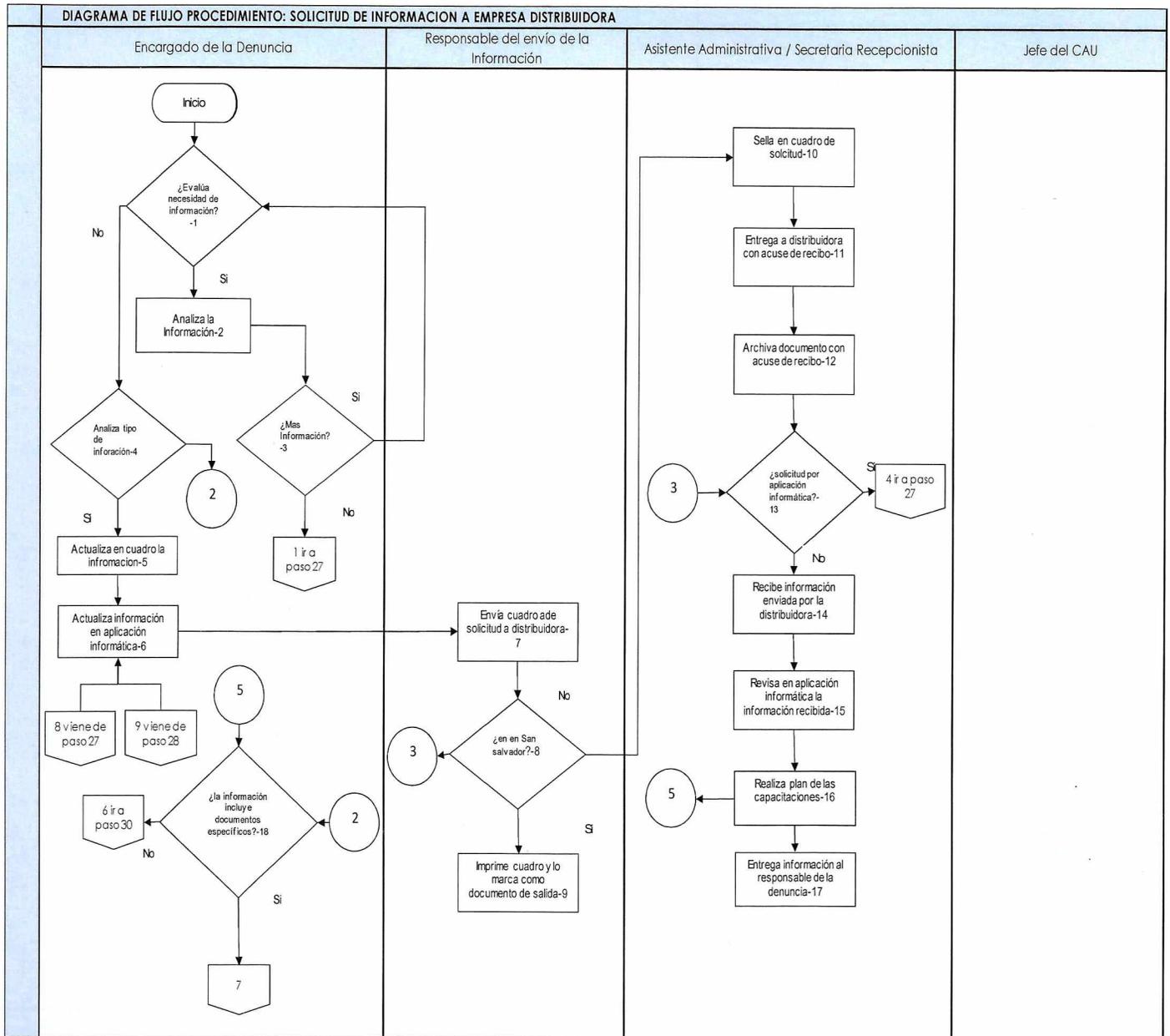
RESPONSABLE	PASO	ACCION
	16	Entrega Información al responsable de la denuncia.
	17	Pasa a 27
Encargado de Denuncia ⁽¹⁾	18	La información a solicitar incluye documentos específicos que deben solicitarse por carta. Si la información es de este tipo: SI Pasa a 19 NO Pasa a 30
Encargado de Denuncia ⁽¹⁾	19	Genera carta de solicitud a operador especificando la información requerida y el plazo para la entrega de la misma.
Jefe del CAU	20	Firma carta de solicitud de información y la identifica como documento de salida.
Asistente Administrativa / Secretaria Recepcionista	21	Sella la carta de solicitud.
	22	Entrega a empleado de la empresa de distribución de documentos para acuse de recibo.
	23	Archiva documento entregado.
Asistente Administrativa / Secretaria Recepcionista	24	Recibe información enviada por la distribuidora.
	25	Revisa en aplicación informática el empleado responsable de tramitar la denuncia.
	26	Entrega Información al responsable de la denuncia.
Encargado de Denuncia ⁽¹⁾	27	Si el plazo para entrega de información vence sin ser recibida Si es primera vez que se solicitaba pasa a 6 Se genera carta de prevención, pasa a 30
	28	Verifica que la información este completa SI Actualiza en aplicación y pasa a 29 NO Pasa a 6
	29	Analiza la información recibida.
Encargado de Denuncia ⁽¹⁾	30	Finaliza Procedimiento

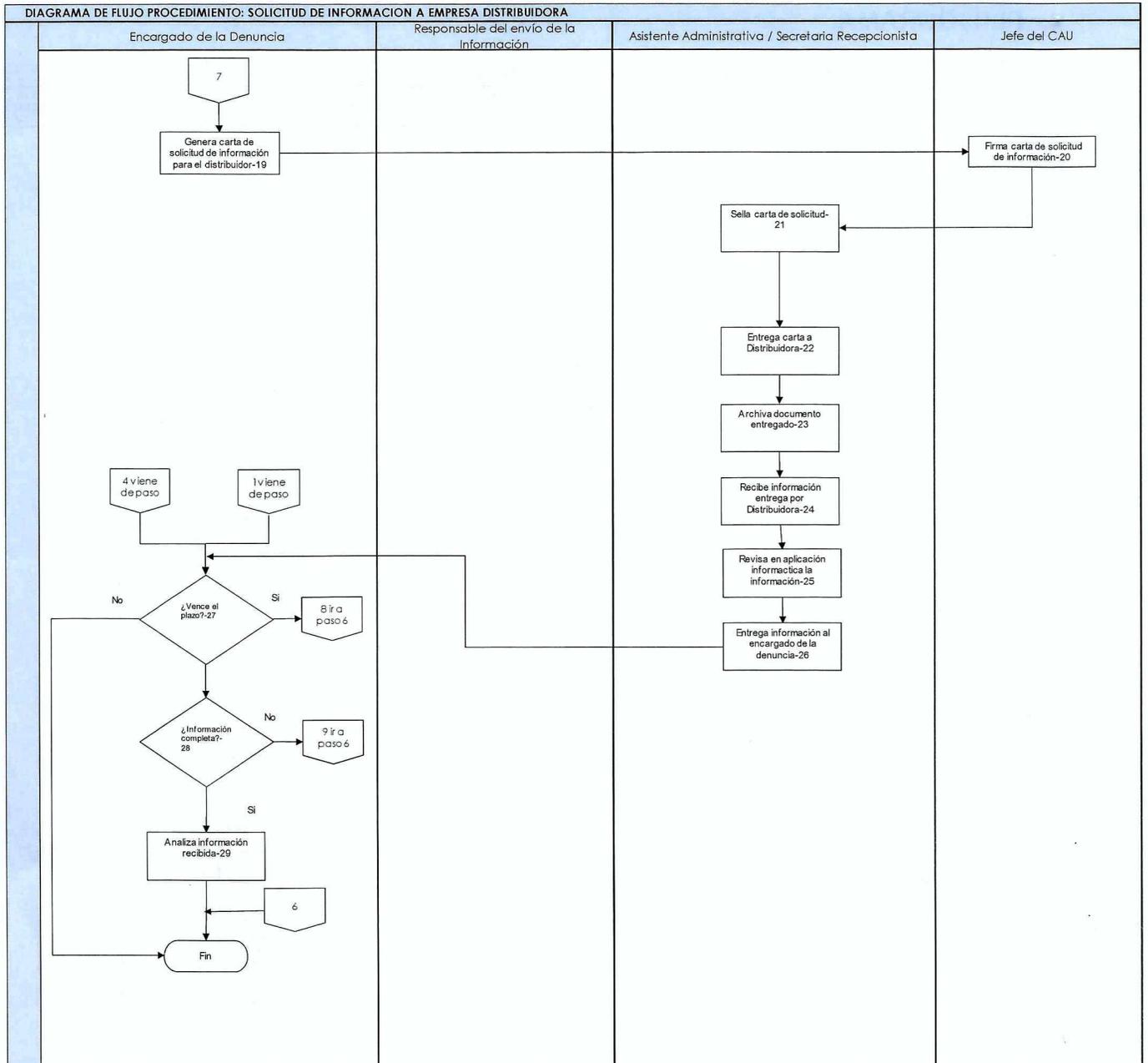
(1) Encargado de Denuncia: se refiere al empleado que está realizando el seguimiento, análisis y final resolución de una denuncia específica, esta figura puede corresponder a los siguientes cargos:

- Analista II de Electricidad.
- Analista I de Electricidad.
- Jefe de Ingenieros.

(2) Responsable de Envío de información: se refiere al empleado del CAU designado para enviar el cuadro de solicitud de información a la distribuidora, lo anterior por medio de correo electrónico.

4. FLUJOGRAMA





5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.**• LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 2 (Primera Distribución)**

Fecha	Persona	CC	Área	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

Distribución Adicional

Fecha	Documento Revisado	C.C.	Persona	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• LISTADO DE REVISIONES**Modificaciones por capítulo**

Fecha	Revisión No.	Capítulo Afectado	Página Modificada	Autorizado
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• LISTADO DE EDICIONES**Histórico**

Fecha	Observaciones
_____	_____
_____	_____
_____	_____

TITULO: REALIZACION DE INSPECCION TECNICA EN EL AREA DE ELECTRICIDAD

PREPARADO POR:

NOMBRE: Fulvio Vladimir Orrego Castellanos
CARGO: Especialista en Calidad

Firma: 

Fecha: Agosto 2017

REVISADO POR:

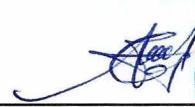
NOMBRE: Nelson Rolando Torrento Chicas
CARGO: Jefe del Centro de Atención al Usuario

Firma: 

Fecha: Agosto de 2017

AUTORIZADO POR:

NOMBRE: Alexander Aguilar
CARGO: Gerente de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario

Firma:  

Fecha: Agosto de 2017

CONTENIDO

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Procedimientos
4. Flujograma
5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

Observaciones: _____

OBJETIVO

1. El presente procedimiento tiene por objeto establecer los requisitos básicos y la metodología a seguir por el personal del Centro de Atención al Usuario de la SIGET, cuando se programe y realice una inspección técnica a personas que han interpuesto denuncia sean estas presentadas por abonados al servicio eléctrico a cualquiera de los operadores, o público en general.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplicará a las actividades de trabajo del Centro de Atención al Usuario en sus tres sedes ubicadas en San Salvador, Santa Ana y San Miguel; más específicamente para denuncias relacionadas al área de electricidad, lo anterior cuando se solicite y utilice un vehículo institucional, de los que le han sido asignados para el desarrollo de las funciones de este Centro de Denuncias

3. PROCEDIMIENTO

PTC - 004 REALIZACION DE INSPECCION TECNICA EN EL AREA DE ELECTRICIDAD

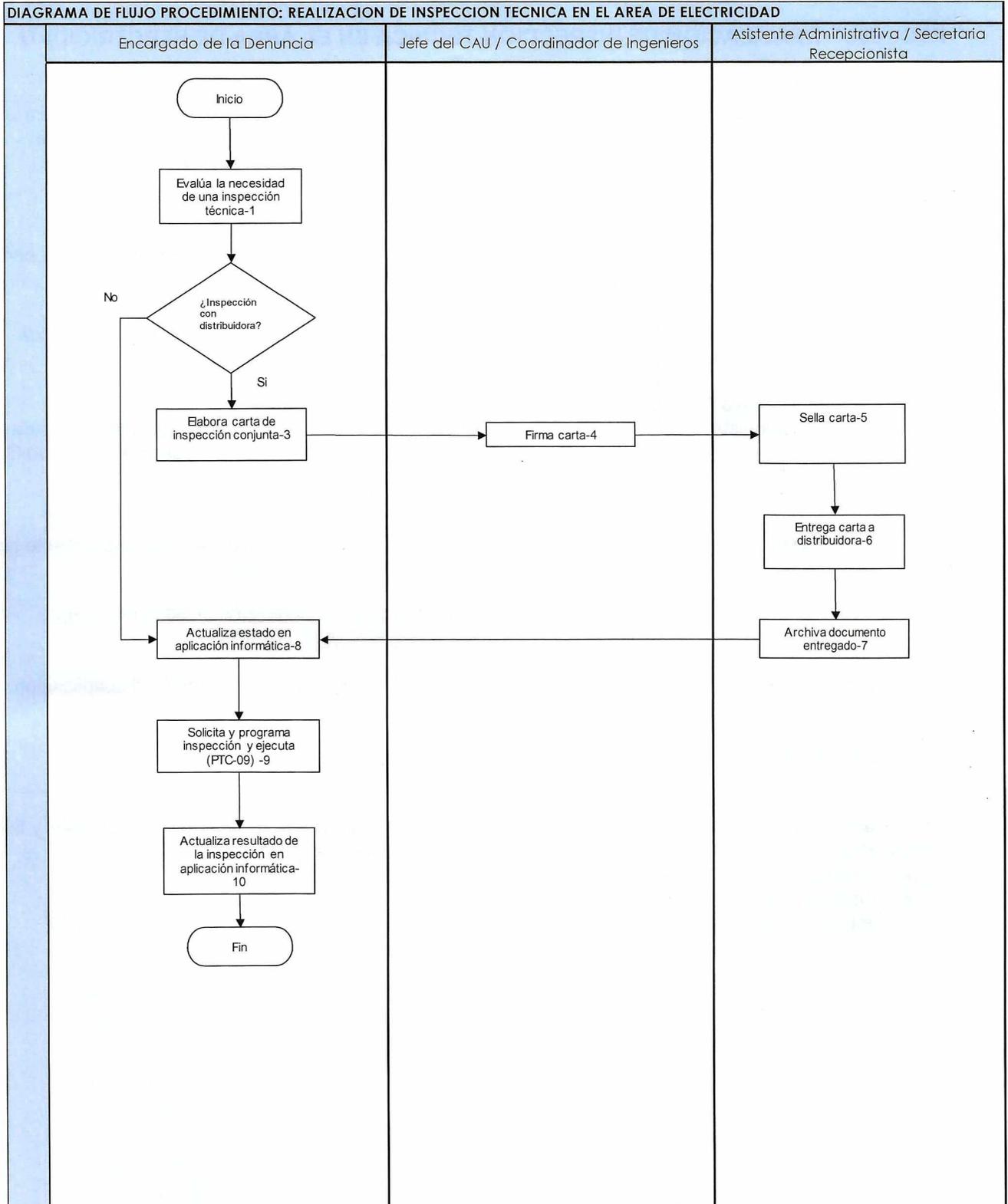
RESPONSABLE	PASO	ACCION
Encargado de Denuncia ⁽¹⁾	1	Evalúa la necesidad de realizar inspección técnica en la ubicación de la persona que antepone la denuncia. Si es necesaria la participación de la distribuidora: SI Pasa a 3 NO Pasa a 8
	2	
Encargado de Denuncia	3	Elabora carta de solicitud de inspección conjunta para la empresa distribuidora.
Jefe Centro Regional / Coordinador de Ingenieros	4	Firma carta de solicitud de información y la identifica como documento de salida.
Asistente Administrativa / Secretaria Recepcionista	5	Sella la carta de solicitud.
	6	Entrega a empleado de la empresa distribuidora para acuse de recibido.(solo San Salvador) ver caso San Miguel y Santa Ana
	7	Archiva documento entregado.
Encargado de Denuncia	8	Actualiza en la aplicación el estado correspondiente para permitir programar inspección.
	9	Solicita y programa inspección y valida la misma y ejecuta el <u>(PTC-007)</u>
Encargado de Denuncia	10	Actualiza resultados de la inspección en la aplicación informática.
Encargado de Denuncia	11	Finaliza procedimiento

(1) Encargado de Denuncia: se refiere al empleado que está realizando el seguimiento, análisis y final resolución de una denuncia específica, esta figura puede corresponder a los siguientes cargos:

- Analista II de Electricidad.
- Analista I de Electricidad.
- Jefe de Ingenieros.

4. FLUJOGRAMA

DIAGRAMA DE FLUJO PROCEDIMIENTO: REALIZACION DE INSPECCION TECNICA EN EL AREA DE ELECTRICIDAD



5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.**• LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 2 (Primera Distribución)**

Fecha	Persona	CC	Área	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

Distribución Adicional

Fecha	Documento Revisado	C.C.	Persona	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• LISTADO DE REVISIONES**Modificaciones por capítulo**

Fecha	Revisión No.	Capítulo Afectado	Página Modificada	Autorizado
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• LISTADO DE EDICIONES**Histórico**

Fecha	Observaciones
_____	_____
_____	_____
_____	_____

TITULO: PROGRAMACION Y REALIZACION DE AUDIENCIA CON EMPRESA DISTRIBUIDORA

PREPARADO POR:

NOMBRE: Fulvio Vladimir Orrego Castellanos
CARGO: Especialista en Calidad

Firma: 

Fecha: Agosto 2017

REVISADO POR:

NOMBRE: Nelson Rolando Torrento Chicas
CARGO: Jefe del Centro de Atención al Usuario

Firma: 

Fecha: Agosto de 2017

AUTORIZADO POR:

NOMBRE: Alexander Aguilar
CARGO: Gerente de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario

Firma:  

Fecha: Agosto de 2017

CONTENIDO

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Procedimientos
4. Flujograma
5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

Observaciones: _____

1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene por objeto Asegurar que la convocatoria y realización de audiencia con las distribuidoras para la discusión de las denuncias relacionadas al sector de electricidad, se realice en los tiempos y con la metodología acordada para tal propósito

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplicará a las actividades de trabajo del Centro de Atención al Usuario en sus tres sedes ubicadas en San Salvador, Santa Ana y San Miguel; más específicamente para denuncias relacionadas al área de electricidad, sean estas presentadas ante el CAU o derivadas desde la Defensoría del Consumidor DC.



3. PROCEDIMIENTO

PTC-005 PROGRAMACION Y REALIZACION DE AUDIENCIA CON EMPRESA DISTRIBUIDORA.

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Encargado de Denuncia ⁽¹⁾	1	De acuerdo al análisis realizado, evalúa la necesidad de discutir el caso con personal de la empresa distribuidora.
	2	Revisa información del caso y realiza cálculos o informe de ser necesario.
	3	Si es necesaria la participación de la distribuidora: SI Pasa a 4 NO Pasa a 21
Encargado de Denuncia	4	Actualiza cuadro de denuncias para discusión con la información necesaria.
	5	En caso de existir cálculos, los envía por correo a responsable de convocar a audiencia.
Responsable de Audiencia ⁽²⁾	6	Valida la información anexa recibida por correo.
	7	Solicita a encargado de la Denuncia expediente del caso a discutir.
	8	Valida información referente al caso, si es necesario discute el caso con el encargado.
	9	Existen inconsistencias que subsanar por parte del encargado: SI Pasa a 2 NO Pasa a 10
	10	Actualiza el cuadro con fecha programada para la audiencia.
	11	Envía cuadro y anexos necesarios vía correo electrónico a personal designado por la empresa distribuidora. Es la oficina de San Salvador: SI Pasa a 12 NO Pasa a 15
Asistente Administrativa	12	Sella el cuadro de convocatoria a audiencia.
	13	Entrega a empleado de la empresa distribuidora para acuse de recibo.
	14	Archiva documento entregado.
Empresa Distribuidora	15	Devuelve cuadro con información actualizada al Responsable de Audiencia, lo anterior por correo electrónico.
Responsable de Audiencia	16	Analiza la información y la envía al encargado de la denuncia para su conocimiento.
	17	Es necesario discutir el caso con el Encargado de Denuncia: SI Se reúne con Encargado de Denuncia NO Pasa a 18

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Responsable de Audiencia + Encargado de Denuncia + Distribuidora	18	Se discute el caso y se exponen argumentos técnicos y legales.
	19	Se registra el resultado de la discusión en acta.
	20	Los participantes firman el acta.
Encargado de denuncia	21	Finaliza procedimiento

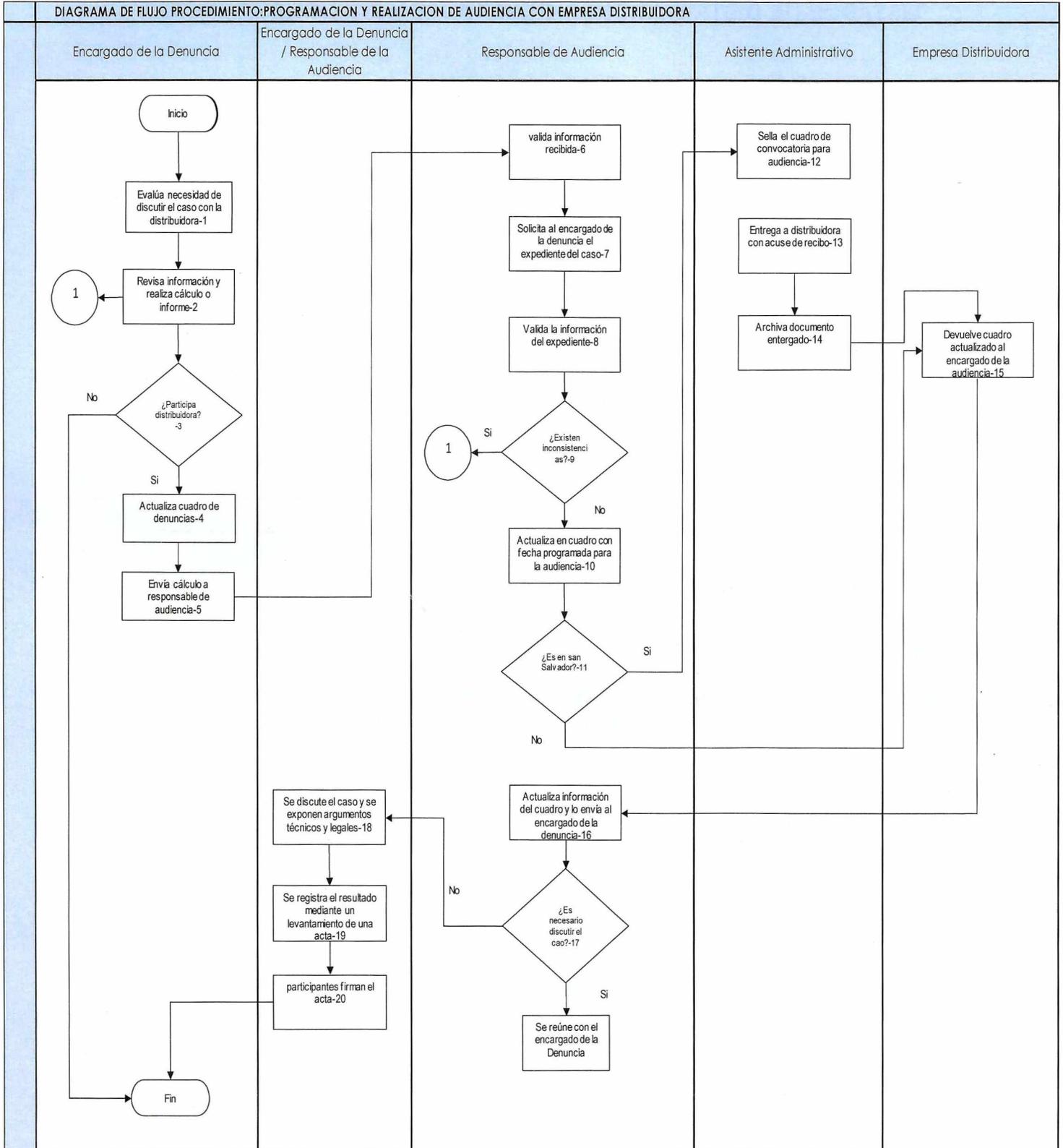
(1) Encargado de Denuncia: se refiere al empleado que está realizando el seguimiento, análisis y final resolución de una denuncia específica, esta figura puede corresponder a los siguientes cargos:

- Analista II de Electricidad.
- Analista I de Electricidad.
- Jefe de Ingenieros.

(2) Responsable de audiencia: se refiere al empleado del CAU designado para convocar y dirigir la audiencia con la empresa distribuidora.

4. FLUJOGRAMA

DIAGRAMA DE FLUJO PROCEDIMIENTO: PROGRAMACION Y REALIZACION DE AUDIENCIA CON EMPRESA DISTRIBUIDORA



5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.**• LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 2 (Primera Distribución)**

Fecha	Persona	CC	Área	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

Distribución Adicional

Fecha	Documento Revisado	C.C.	Persona	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• LISTADO DE REVISIONES**Modificaciones por capítulo**

Fecha	Revisión No.	Capítulo Afectado	Página Modificada	Autorizado
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• LISTADO DE EDICIONES**Histórico**

Fecha	Observaciones
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

TITULO: ENVIO DE DENUNCIA EN ELECTRICIDAD A LA ASESORIA JURIDICA DE SIGET

PREPARADO POR:

NOMBRE: Fulvio Vladimir Orrego Castellanos
CARGO: Especialista en Calidad

Firma: 

Fecha: Agosto 2017

REVISADO POR:

NOMBRE: Nelson Rolando Torrento Chicas
CARGO: Jefe del Centro de Atención al Usuario

Firma: 

Fecha: Agosto de 2017

AUTORIZADO POR:

NOMBRE: Alexander Aguilar
CARGO: Gerente de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario

Firma:  

Fecha: Agosto de 2017

CONTENIDO

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Procedimientos
4. Flujograma
5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

Observaciones: _____

1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene por objeto Asegurar que el envío de denuncias a la Unidad de Asesoría Jurídica de SIGET se realice dando el correcto seguimiento al trámite de las denuncias relacionadas al sector de electricidad, sean estas presentadas por abonados al servicio eléctrico a cualquiera de los operadores, ó público en general.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplicará a las actividades de trabajo del Centro de Atención al Usuario en sus tres sedes ubicadas en san Salvador, Santa Ana y San Miguel. El procedimiento en cuestión se aplicará luego que el CAU agote todas las gestiones que la ley le faculta a realizar para la resolución de una denuncia relacionada al área de electricidad, sea esta presentada ante el CAU ó derivada desde la Defensoría del Consumidor DC.



3. PROCEDIMIENTO

PTC-006 ENVIO DE DENUNCIA EN ELECTRICIDAD A LA ASESORIA JURIDICA DE SIGET

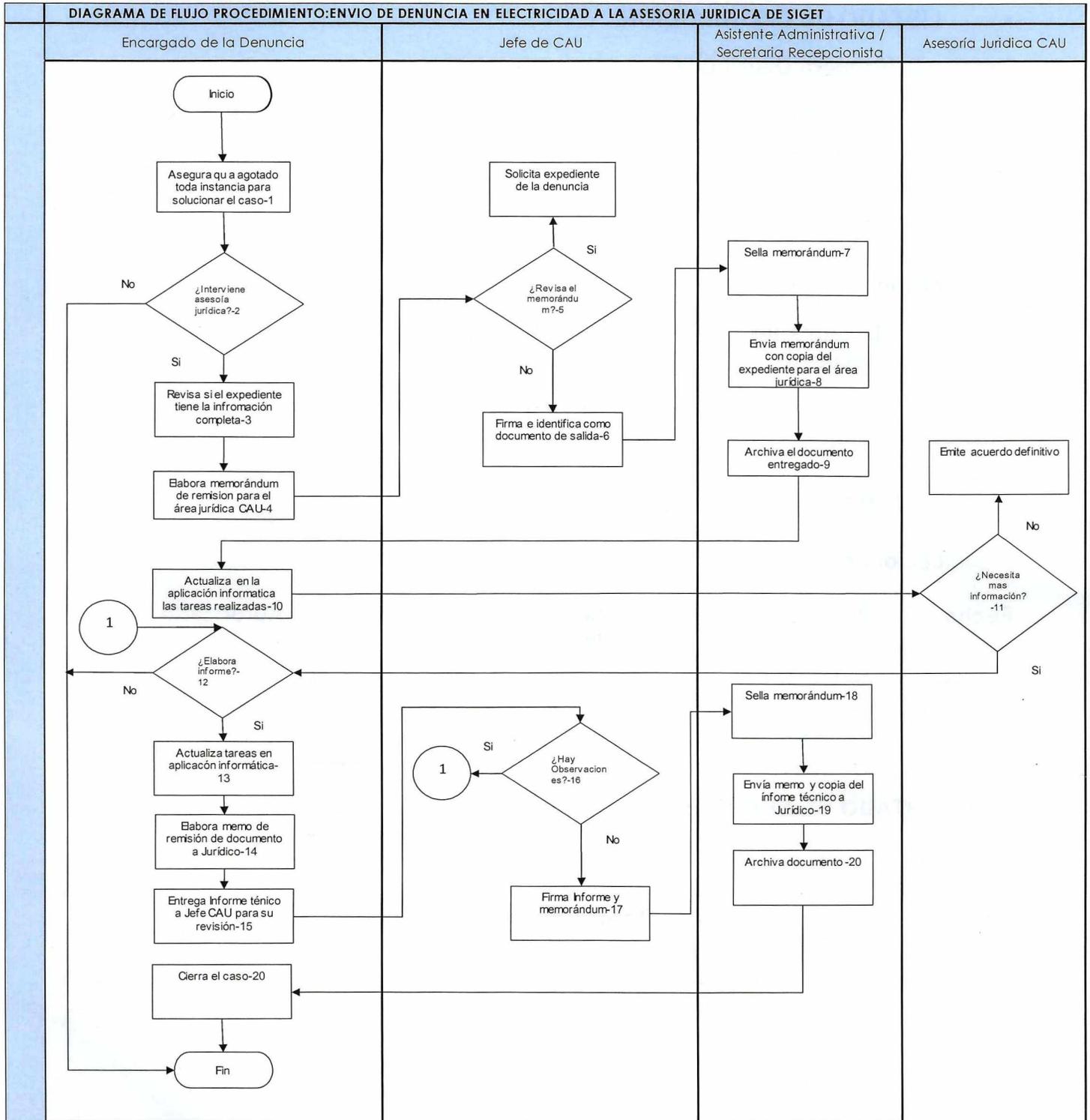
RESPONSABLE	PASO	ACCION
Encargado de Denuncia ⁽¹⁾	1	Se asegura de haber agotado toda instancia que el CAU posee para solucionar la denuncia.
	2	Evalúa la necesidad de la intervención de la asesoría jurídica frente a la no solución del caso. Es necesario enviar a jurídico: SI Pasa a 3 NO Pasa a 21
	3	Revisa expediente de la denuncia para verificar que cuenta con toda la información necesaria.
	4	Elabora memorando de remisión de caso solicitando opinión jurídica.
Jefe del CAU	5	Revisa el memorando y analiza la denuncia. Es necesario ampliar: SI Solicita expediente de la denuncia NO Pasa a 6
	6	Firma carta de solicitud de información y la identifica como documento de salida.
Asistente Administrativa / Secretaria Recepcionista	7	Sella el memorando.
	8	Envía memorando con copia del expediente de denuncia a la Asesoría Jurídica de SIGET.
	9	Archiva documento entregado.
Encargado de Denuncia	10	Actualiza en la aplicación informática la(s) tarea(s) realizadas.
Asesoría Jurídico	11	Realiza su análisis y emite opinión. Necesita información adicional del CAU: SI Solicita al CAU Información o pronunciamiento 12 NO Emite acuerdo definitivo.
Encargado de Denuncia	12	Recibe solicitud de Informe Técnico: SI Elabora / corrige informe Técnico NO Pasa a 21
Encargado de Denuncia	13	Actualiza en la aplicación informática la(s) tarea(s) realizadas.
	14	Elabora memo de remisión de informe técnico a jurídico.
Jefe del CAU	15	Entrega informe técnico a Jefe para su revisión.
	16	Revisa el informe técnico y analiza la denuncia. Hay observaciones: SI Pasa a 12 NO Pasa a 17

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Asistente Administrativa / Secretaria Recepcionista	17	Firma informe técnico y memorando de remisión a jurídico.
	18	Sella el memorando.
	19	Envía memorando con copia del informe técnico a la Asesoría Jurídica de SIGET.
Encargado de Denuncia	20	Archiva documento entregado.
	21	Cierra el caso y finaliza Procedimiento.

(1) Encargado de Denuncia: se refiere al empleado que está realizando el seguimiento, análisis y final resolución de una denuncia específica, esta figura puede corresponder a los siguientes cargos:

- Analista II de Electricidad.
- Analista I de Electricidad.
- Jefe de Ingenieros.

4. FLUJOGRAMA



5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.**• LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 2 (Primera Distribución)**

Fecha	Persona	CC	Área	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

Distribución Adicional

Fecha	Documento Revisado	C.C.	Persona	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• LISTADO DE REVISIONES**Modificaciones por capítulo**

Fecha	Revisión No.	Capítulo Afectado	Página Modificada	Autorizado
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• LISTADO DE EDICIONES**Histórico**

Fecha	Observaciones
_____	_____
_____	_____
_____	_____

TITULO: SOLICITUD Y USO DE VEHICULO OFICIAL DE SIGET PARA MISIONES DE PERSONAL DEL CAU

PREPARADO POR:

NOMBRE: Fulvio Vladimir Orrego Castellanos
CARGO: Especialista en Calidad

Firma: 

Fecha: Agosto 2017

REVISADO POR:

NOMBRE: Nelson Rolando Torrento Chicas
CARGO: Jefe del Centro de Atención al Usuario

Firma: 

Fecha: Agosto de 2017

AUTORIZADO POR:

NOMBRE: Alexander Aguilar
CARGO: Gerente de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario

Firma: 


Fecha: Agosto de 2017

CONTENIDO

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Procedimientos
4. Flujograma
5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

Observaciones: _____

1. OBJETIVO

Establecer los requisitos básicos y la metodología a seguir por el personal del Centro de Atención al Usuario de la SIGET, cuando se solicite y utilice un vehículo institucional, de los que le han sido asignados para el desarrollo de las funciones de este Centro de Denuncias.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Su aplicación será para el uso de los vehículos que han sido asignados al Centro de Atención al Usuario de la SIGET, incluyendo los correspondientes a las oficinas regionales ubicadas en las ciudades de Santa Ana y San Miguel.



3. PROCEDIMIENTO

PTC - 007 SOLICITUD Y USO DE VEHICULO OFICIAL DE SIGET PARA MISIONES DE PERSONAL DEL CAU

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Empleado Solicitante ⁽¹⁾	1	Envía al encargado de vehículos, correo electrónico con la información de la fecha, horario de uso del vehículo, Si la visita se relaciona con número(s) de denuncia(s), deben indicarse los mismos.
Encargado de Vehículos ⁽²⁾	2	Con las programaciones recibidas de cada empleado, se programa la asignación del vehículo para el periodo específico ⁽³⁾
	3	Valida que no existan conflictos en fechas y horarios para la utilización del vehículo. Existen inconvenientes: SI Coordina cambios con involucrados NO Pasa a 4
	4	Actualiza programación en aplicación informática de uso de vehículos y combustible.
	5	Imprime programación a Jefe del CAU.
	6	Valida programación
Jefe del CAU / Jefe del Centro Regional		
Encargado de Vehículos	7	Solicita cupones a Gerencia Administrativa para soportar las misiones programadas.
	8	Genera correlativos de cupones en aplicación informática.
Empleado del CAU	9	Solicita cupones de combustible para la misión a realizar en esa fecha de acuerdo a programación.
Encargado de Vehículos	10	Imprime formulario de autorización para el uso del vehículo.
	11	Entrega formulario de autorización al empleado del CAU.
Empleado del CAU	12	Ejecuta misión de campo.
	13	Si se utilizaron cupones en esa salida: SI Entrega factura correspondiente a los cupones de combustible recibidos. NO pasa a 14
	14	Informa hora y kilometraje de salida y regreso.
Encargado de Vehículos	15	Actualiza datos de uso del vehículo en aplicación informática reflejando los documentos e información recibidos del empleado del CAU que utilizó el vehículo.

(1) Empleado del CAU: se refiere al empleado del CAU que programa y realiza la misión oficial fuera de las instalaciones de la oficina, y que para tal motivo utiliza un vehículo oficial de SIGET, esta figura puede corresponder a los siguientes cargos:

- Analista II de Electricidad.

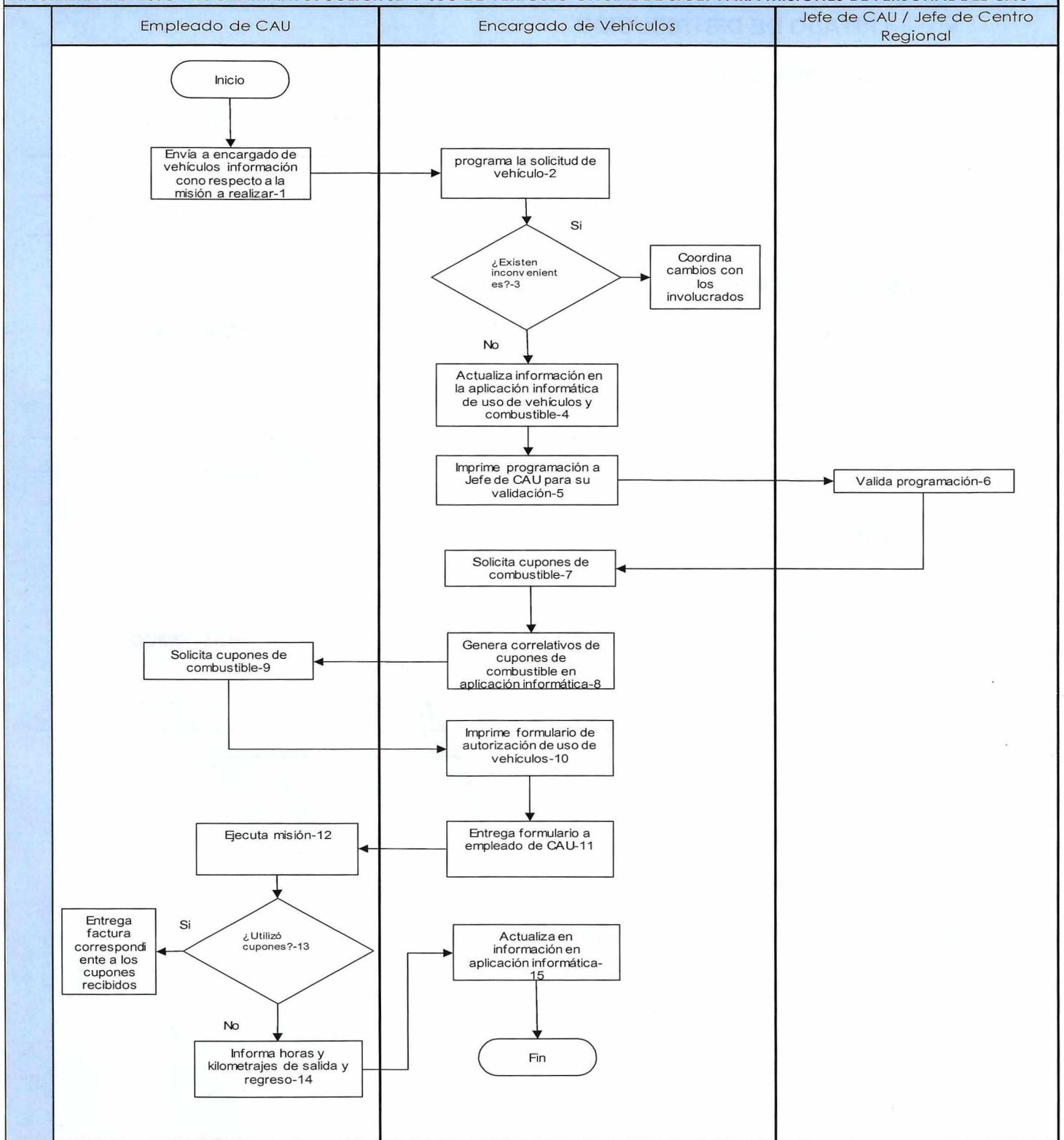
-
- Analista I de Electricidad.
 - Jefe de Ingenieros.
 - Encargado de Gestión de Calidad
 - Jefe del Centro Regional
 - Jefe del CAU
 - Cualquier otro funcionario de SIGET que necesite utilizar el vehículo.

(2) Encargado de Vehículos: Persona designada por la jefatura del CAU para administrar los vehículos y realizar los trámites para la adquisición de cupones de combustible.

(3) El periodo de programación es para una semana

4. FLUJOGRAMA

DIAGRAMA DE FLUJO PROCEDIMIENTO: SOLICITUD Y USO DE VEHICULO OFICIAL DE SIGET PARA MISIONES DE PERSONAL DEL CAU



5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.

• **LISTADO DE DISTRIBUCIÓN**

Edición 2 (Primera Distribución)

Fecha	Persona	CC	Área	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

Distribución Adicional

Fecha	Documento Revisado	C.C.	Persona	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• **LISTADO DE REVISIONES**

Modificaciones por capítulo

Fecha	Revisión No.	Capítulo Afectado	Página Modificada	Autorizado
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• **LISTADO DE EDICIONES**

Histórico

Fecha	Observaciones
_____	_____
_____	_____
_____	_____

TITULO: RECEPCION E INGRESO DE RECLAMOS EN EL AREA DE TELECOMUNICACIONES**PREPARADO POR:****NOMBRE: Fulvio Vladimir Orrego Castellanos**
CARGO: Especialista en Calidad

Firma: _____

Fecha: Agosto 2017**REVISADO POR:****NOMBRE: Nelson Rolando Torrento Chicas**
CARGO: Jefe del Centro de Atención al Usuario

Firma: _____

Fecha: Agosto de 2017**AUTORIZADO POR:****NOMBRE: Alexander Aguilar**
CARGO: Gerente de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario

Firma: _____

Fecha: Agosto de 2017**CONTENIDO**

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Procedimientos
4. Flujograma
5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

Observaciones: _____

1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene por objeto asegurar la recepción y direccionamiento correcto de los reclamos relacionadas al sector de telecomunicaciones, sean estas presentadas por usuarios de telefonía fija y móvil.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplicará a las actividades de trabajo del Centro de Atención al Usuario en sus tres sedes ubicadas en San Salvador, Santa Ana y San Miguel; más específicamente para reclamos de usuarios de los servicios de telefonía fija y móvil, sean estas presentadas ante el CAU o derivadas desde la Defensoría del Consumidor DC.

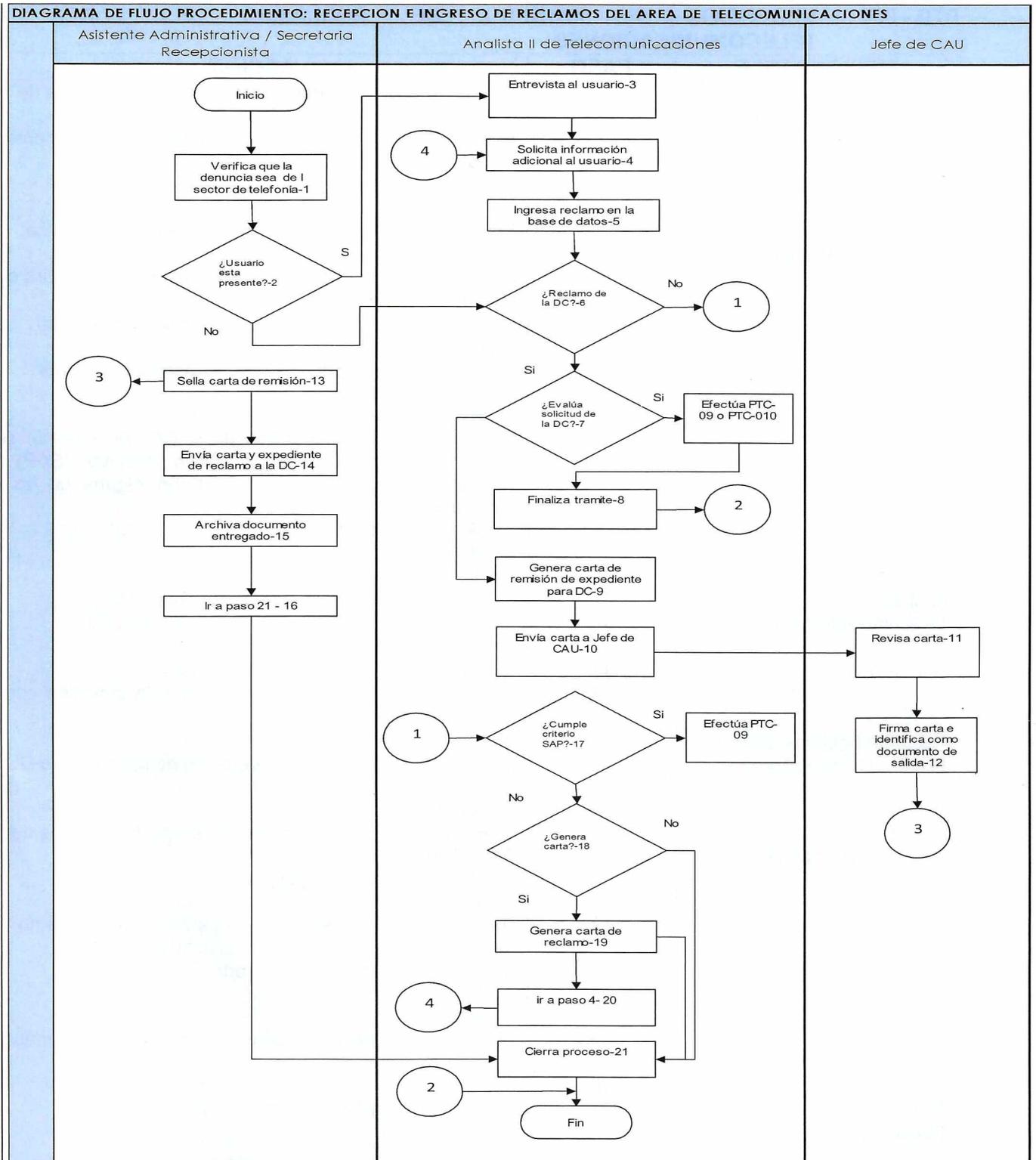


3. PROCEDIMIENTO

PTC - 008 RECEPCION E INGRESO DE RECLAMOS DEL AREA DE TELECOMUNICACIONES

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Asistente Administrativa / Secretaria Recepcionista	1	Recibe el reclamo y verifica que corresponda al área de telefonía fija o móvil o servicios de internet.
	2	Si el usuario está presentando el reclamo personalmente: SI Pasa a 3 NO Pasa a 6
Analista II de Telecomunicaciones	3	Entrevista al usuario para enterarse de la problemática.
	4	Solicita al usuario información adicional necesaria para el trámite a realizar.
	5	Ingresa el reclamo a la base de datos de reclamos en telecomunicaciones.
	6	El reclamo proviene de la Defensoría del Consumidor: SI Pasa a 7 NO Pasa a 17
	7	Evalúa la solicitud específica de la DC. Esta puede ser Solicitud de silencio administrativo positivo (SAP) ó solicitud de informe técnico (SIT). Es Alguna de las 2 anteriores: SI Efectúa <u>(PTC - 009)</u> ó <u>(PTC - 010)</u> NO Pasa a 9
	8	Finaliza tramite
	9	Genera carta de remisión de expediente a DC.
Analista II Telecomunicaciones	10	Envía carta de remisión a Jefe del CAU para su aprobación
Jefe del CAU	11	Revisa la carta de remisión del reclamo.
Asistente Administrativa / Secretaria Recepcionista	12	Firma carta de remisión de reclamo y la identifica como documento de salida.
	13	Sella la carta de remisión
	14	Envía carta adjuntando el expediente de reclamo a la DC.
	15	Archiva documento entregado.
	16	Pasa a 21
Analista II Telecomunicaciones	17	Evalúa el caso para determinar si cumple los criterios del SAP. Si los cumple: SI Efectúa <u>(PTC - 009)</u> NO Pasa a 18
	18	Determina si se genera carta al operador en caso de no existir una denuncia comprobada del usuario sin respuesta. Puede generarse carta: SI Pasa a 19 NO Pasa a 21
Analista II Telecomunicaciones	19	Genera carta para el operador exponiendo la problemática del usuario.
	20	Pasa a 4.
	21	Cierra proceso y Finaliza Procedimiento.

4. FLUJOGRAMA



5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.**• LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 2 (Primera Distribución)**

Fecha	Persona	CC	Área	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

Distribución Adicional

Fecha	Documento Revisado	C.C.	Persona	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• LISTADO DE REVISIONES**Modificaciones por capítulo**

Fecha	Revisión No.	Capítulo Afectado	Página Modificada	Autorizado
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• LISTADO DE EDICIONES**Histórico**

Fecha	Observaciones
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

TITULO: SOLICITUD DE INFORME TECNICO A GERENCIA DE TELECOMUNICACIONES

PREPARADO POR:

NOMBRE: Fulvio Vladimir Orrego Castellanos
CARGO: Especialista en Calidad

Firma: 

Fecha: Agosto 2017

REVISADO POR:

NOMBRE: Nelson Rolando Torrento Chicas
CARGO: Jefe del Centro de Atención al Usuario

Firma: 

Fecha: Agosto de 2017

AUTORIZADO POR:

NOMBRE: Alexander Aguilar
CARGO: Gerente de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario

Firma:  

Fecha: Agosto de 2017

CONTENIDO

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Procedimientos
4. Flujograma
5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

Observaciones: _____

1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene por objeto asegurar que el envío de solicitudes a la Gerencia de Telecomunicaciones de SIGET se realice efectuando un correcto seguimiento al trámite acuerdo al art. 98 de la Ley General de Telecomunicaciones.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

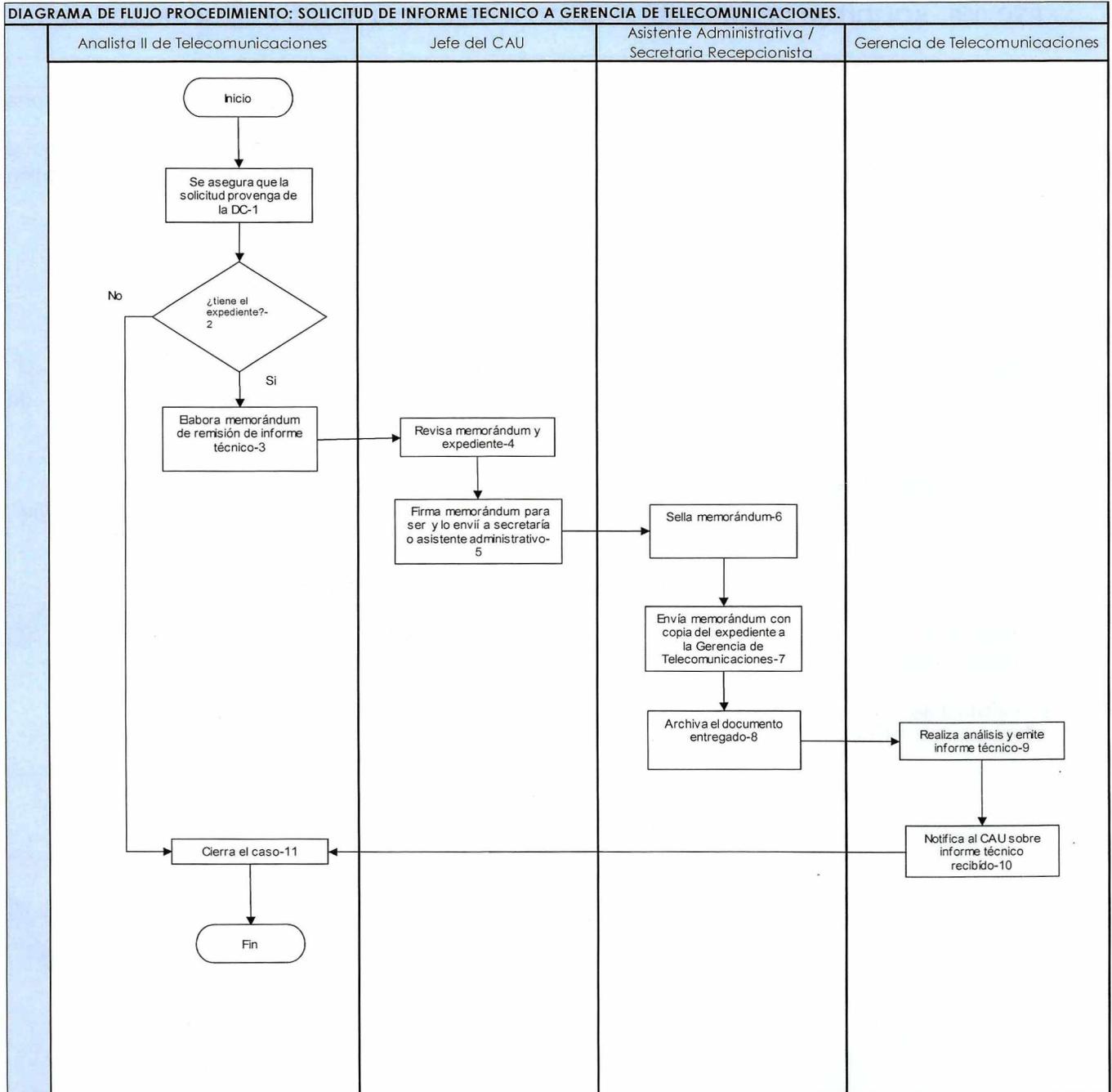
Este procedimiento se aplicará a las actividades de trabajo del Centro de Atención al Usuario en sus tres sedes ubicadas en San Salvador, Santa Ana y San Miguel. El procedimiento en cuestión se aplicará solamente cuando la solicitud de elaboración de informe técnico provenga de la Defensoría del Consumidor.



3. PROCEDIMIENTO**PTC-009 SOLICITUD DE INFORME TECNICO A GERENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Analista II Telecomunicaciones	1	Se asegura que la solicitud provenga de la Defensoría del Consumidor.
	2	Evalúa que la solicitud esté acompañada con el expediente del reclamo abierto en la DC. La información está completa: SI Pasa a 3 NO Pasa a 11
	3	Elabora memorando de remisión de caso solicitando elaboración de informe técnico (IT).
Jefe del CAU	4	Revisa el memorando y el expediente del reclamo.
	5	Firma memorando de envío a Gerencia de Telecomunicaciones.
Asistente Administrativa / Secretaria Recepcionista	6	Sella el memorando.
	7	Envía memorando con copia del expediente del reclamo a la Gerencia de Telecomunicaciones de SIGET.
	8	Archiva documento entregado.
Gerencia de Telecomunicaciones	9	Realiza su análisis y emite informe técnico.
	10	Notifica al CAU de informe técnico emitido.
Analista II de Telecomunicaciones	11	Cierra el caso y Finaliza Procedimiento

4. FLUJOGRAMA



5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.**• LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 2 (Primera Distribución)**

Fecha	Persona	CC	Área	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

Distribución Adicional

Fecha	Documento Revisado	C.C.	Persona	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• LISTADO DE REVISIONES**Modificaciones por capítulo**

Fecha	Revisión No.	Capítulo Afectado	Página Modificada	Autorizado
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• LISTADO DE EDICIONES**Histórico**

Fecha	Observaciones
_____	_____
_____	_____
_____	_____

TITULO: ENVIO DE RECLAMO EN TELECOMUNICACIONES A LA ASESORIA JURIDICA DE CAU

PREPARADO POR:

NOMBRE: Fulvio Vladimir Orrego Castellanos
CARGO: Especialista en Calidad

Firma: 

Fecha: Agosto 2017

REVISADO POR:

NOMBRE: Nelson Rolando Torrento Chicas
CARGO: Jefe del Centro de Atención al Usuario

Firma: 

Fecha: Agosto de 2017

AUTORIZADO POR:

NOMBRE: Alexander Aguilar
CARGO: Gerente de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario

Firma: 


Fecha: Agosto de 2017

CONTENIDO

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Procedimientos
4. Flujograma
5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

Observaciones: _____

1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene por objeto asegurar que él envió de reclamos que cumplen con el criterio para aplicar el silencio administrativo positivo (SAP), direccionándolos a la Unidad de Asesoría Jurídica de SIGET; para su respectivo trámite de acuerdo al artículo 98 de la Ley General de Telecomunicaciones.

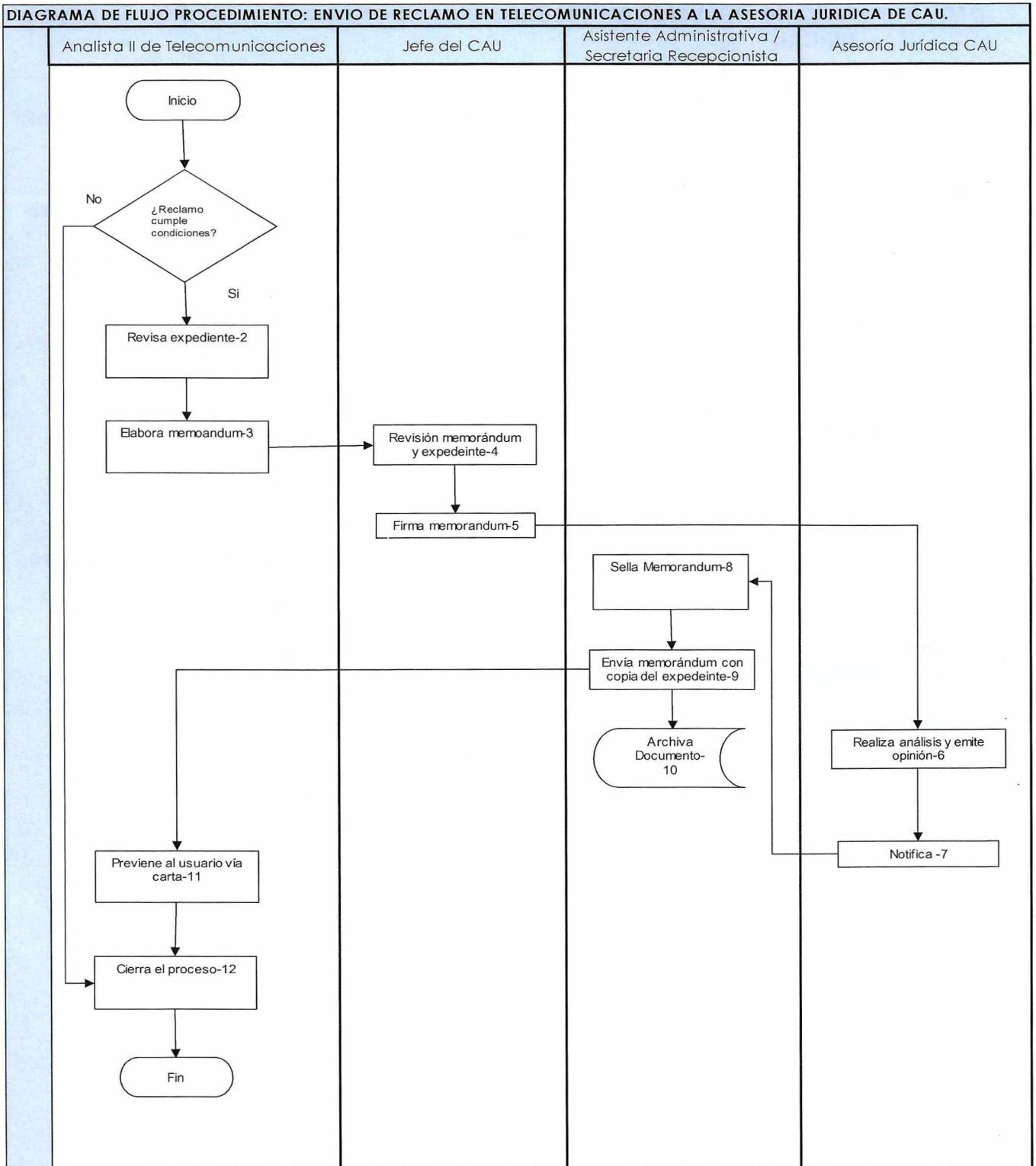
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplicará a las actividades de trabajo del Centro de Atención al Usuario en sus tres sedes ubicadas en San Salvador, Santa Ana y San Miguel. El procedimiento en cuestión se aplicará luego que el CAU compruebe que se cumplen con los criterios de aplicación del SAP; sea el reclamo presentado ante el CAU o derivado desde la Defensoría del Consumidor DC.

3. PROCEDIMIENTO**PTC - 010 ENVIO DE RECLAMO EN TELECOMUNICACIONES A LA ASESORIA JURIDICA DE CAU**

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Analista II Telecomunicaciones	1	Se asegura que el reclamo cumpla con las condiciones para aplicar el SAP. Cumple con los requisitos: SI Pasa a 2 NO Pasa a 12
	2	Revisa expediente del reclamo para verificar que cuenta con toda la información necesaria.
	3	Elabora memorando de remisión de caso solicitando aplicación del SAP.
Jefe del CAU	4	Revisa el memorando y el expediente del reclamo.
	5	Firma memorando de envío a unidad jurídica del CAU.
Asesor Jurídico CAU	6	Realiza Análisis y emite opinión
	7	Notifica al Analista
Asistente Administrativa / Secretaria Recepcionista	8	Sella el memorando.
	9	Envía memorando con copia del expediente del reclamo al Analista
	10	Archiva documento entregado.
Analista II Telecomunicaciones	11	Previene a Usuario vía carta
Analista II Telecomunicaciones	12	Cierra el proceso.

4. FLUJOGRAMA



5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.**• LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 2 (Primera Distribución)**

Fecha	Persona	CC	Área	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

Distribución Adicional

Fecha	Documento Revisado	C.C.	Persona	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• LISTADO DE REVISIONES**Modificaciones por capítulo**

Fecha	Revisión No.	Capítulo Afectado	Página Modificada	Autorizado
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• LISTADO DE EDICIONES**Histórico**

Fecha	Observaciones
_____	_____
_____	_____
_____	_____

TITULO: ELABORACIÓN DE ACUERDOS Y RESOLUCIONES DE LOS SECTORES DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES.

PREPARADO POR:

NOMBRE: Tania Isabel Barrera Quintanilla

CARGO: Jefe del Departamento de Asesoría Jurídica de la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario

Firma:

Fecha: Agosto 2017

NOMBRE: Alexander Aguilar

CARGO: Gerente de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario

Firma:

Fecha: Agosto 2017

CONTENIDO

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Procedimientos
4. Flujograma
5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones

Observaciones: _____

OBJETIVO

Elaboración de Acuerdos y Resoluciones, con base en informes técnicos y recomendaciones emitidas por el Centro de Atención al Usuario, así como las Gerencias de Electricidad y Telecomunicaciones, conforme al marco jurídico aplicable, cuando se tramiten solicitudes o reclamos de usuarios de dichos sectores.

Asimismo, aplicará para la elaboración de Acuerdos y Resoluciones que sean necesarios en la tramitación de los Recursos de Revisión interpuestos ante la Superintendente.

1. AMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento es aplicable a las actividades desarrolladas por el Centro de Atención al Usuario y es de cumplimiento obligatorio.

3. PROCEDIMIENTO

ELABORACIÓN DE ACUERDOS Y RESOLUCIONES DE LOS SECTORES DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Asistente Administrativa	1	Recibe de la Gerencia de Participación Ciudadana, escritos, memorandos, informes técnicos y expedientes, entre otros -según corresponda-, para que se determine el trámite concerniente a cada uno de éstos y se elaboren los Acuerdos en el sector Electricidad y las Resoluciones en el sector Telecomunicaciones y lo anota en libro de entradas y lo traslada al Coordinador Jurídico.
Jefe del Departamento de Asesoría Jurídica de la Gerencia de Participación Ciudadana	2	Asigna a los Especialistas y Colaboradores Jurídicos, y los anota en el Libro de Marginaciones el tipo de documento y sus referencias y el nombre del Especialista o Colaborador Jurídico a quien ha sido marginado. Lo entrega al Especialista o Colaborador Jurídico quien le firma de recibido.
Especialista/Colaborador Jurídico	3	Recibe la documentación y puede efectuar lo siguiente:
	4	a) Analiza el documento y determina el tipo de trámite que conforme a las leyes deba aplicarse o consulta y discute con el Jefe del Departamento de Asesoría Jurídica el trámite que corresponda.
	5	b) Elabora los proyectos de Acuerdo y Resolución que contiene la decisión de la SIGET respecto del caso en estudio.
	6	c) Elabora memorandos para el Centro de Atención al Usuario, las Gerencias de Electricidad y Telecomunicaciones, solicitando información adicional o requerimientos específicos según el trámite que corresponda.
	7	Entrega el proyecto de documento elaborado al Jefe del Departamento de Asesoría Jurídica.
	8	Revisa y analiza el proyecto de documento elaborado por el Especialista/Colaborador Jurídico, pudiendo surgir las situaciones siguientes:
	9	a) Aprueba el proyecto de Resolución, Acuerdo o memorando y lo rubrica.
	10	b) Hace observaciones y modificaciones al proyecto y

		lo devuelve al Especialista/Colaborador Jurídico para que con base en éstas, reelabore el proyecto, tantas veces sea necesario para su aprobación.
	11	c) Hace modificaciones sobre el proyecto y lo aprueba directamente.
	12	El proyecto de Acuerdo del sector Electricidad o Resolución del sector Telecomunicaciones es entregado a la Secretaria.
Asistente Administrativa	13	Recibe el proyecto aprobado, juntamente con el expediente, y sigue el proceso siguiente:
	14	Asigna número, fecha y hora según correlativo en el Libro de Acuerdos o Resoluciones según corresponda y lo anota en éste.
	15	Adecúa el proyecto según el formato de Acuerdo o Resolución e imprime su versión final en papel con membrete.
	16	Remite el Acuerdo o Resolución para rubrica del Jefe del Departamento de Asesoría Jurídica, y posteriormente para aprobación del Gerente de Participación Ciudadana.
	17	Lo traslada para firma de la Superintendente, entregándolo a la secretaria de la Dirección Superior, con constancia de recibido.
Superintendente	18	Firma Acuerdo o Resolución
Asistente Administrativa	19	Recibe el Acuerdo o Resolución firmado por la Superintendente y elabora las notificaciones del mismo en papel con membrete.
	20	Traslada las notificaciones para revisión del Especialista o Colaborador Jurídico que las efectuó.
Especialista/Colaborador Jurídico	21	Remite las notificaciones para firma del Jefe del Centro de Atención al Usuario, entregándolo directamente al mismo.
Jefe del Centro de Atención al Usuario	22	Firma notificaciones
Secretaria	23	Recibe las notificaciones firmadas por el Jefe de Atención al Usuario y saca copias de éstas para envío a sus destinatarios.
	24	Entrega al Notificador, con constancia de su recibo, original y copia de las notificaciones, para entrega al destinatario y firma de recepción del Acuerdo o Resolución.

4. FLUJOGRAMA

DIAGRAMA DE FLUJO PROCEDIMIENTO: ELABORACION DE ACUERDOS Y RESOLUCIONES DE LOS SECTORES DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES

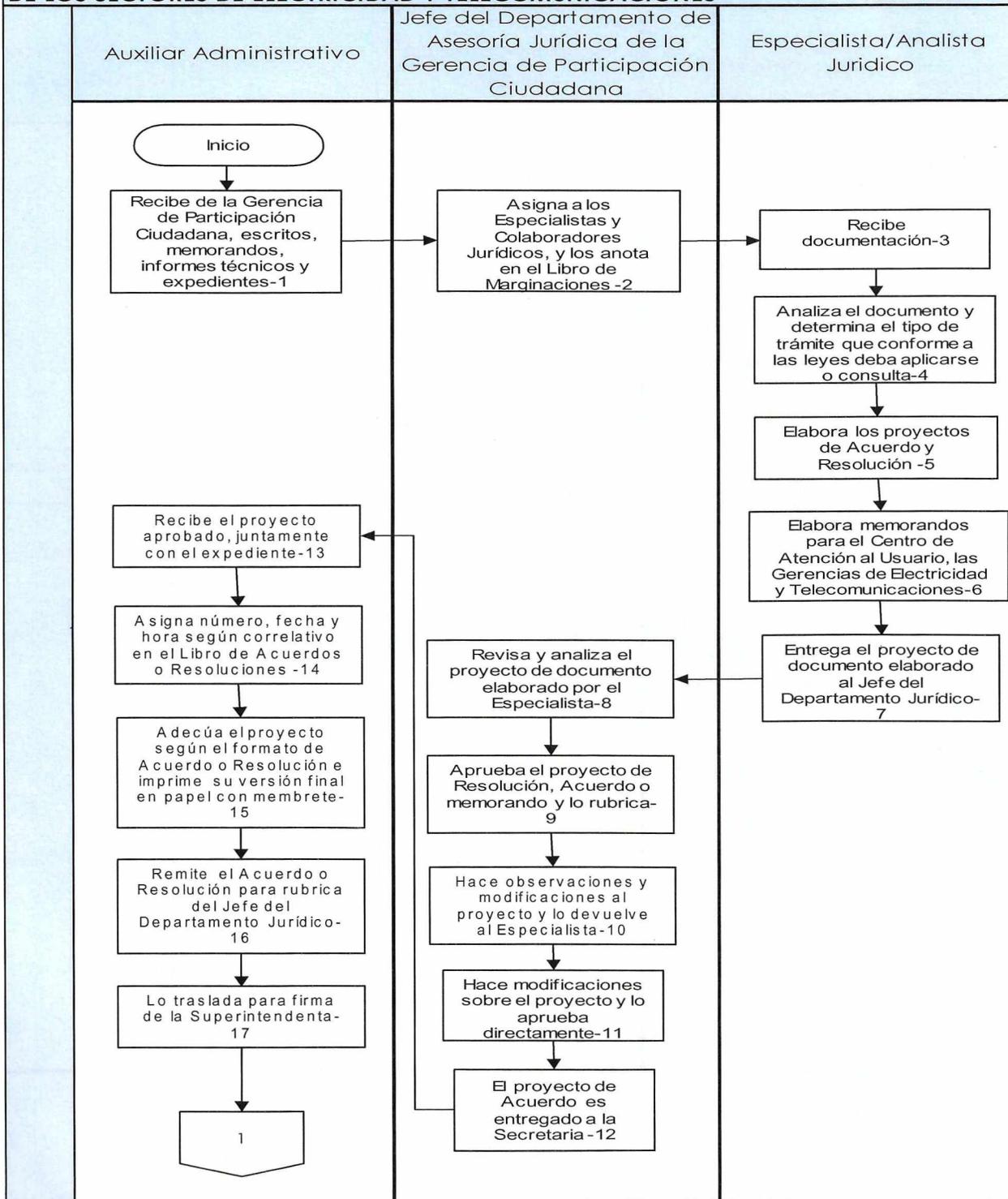
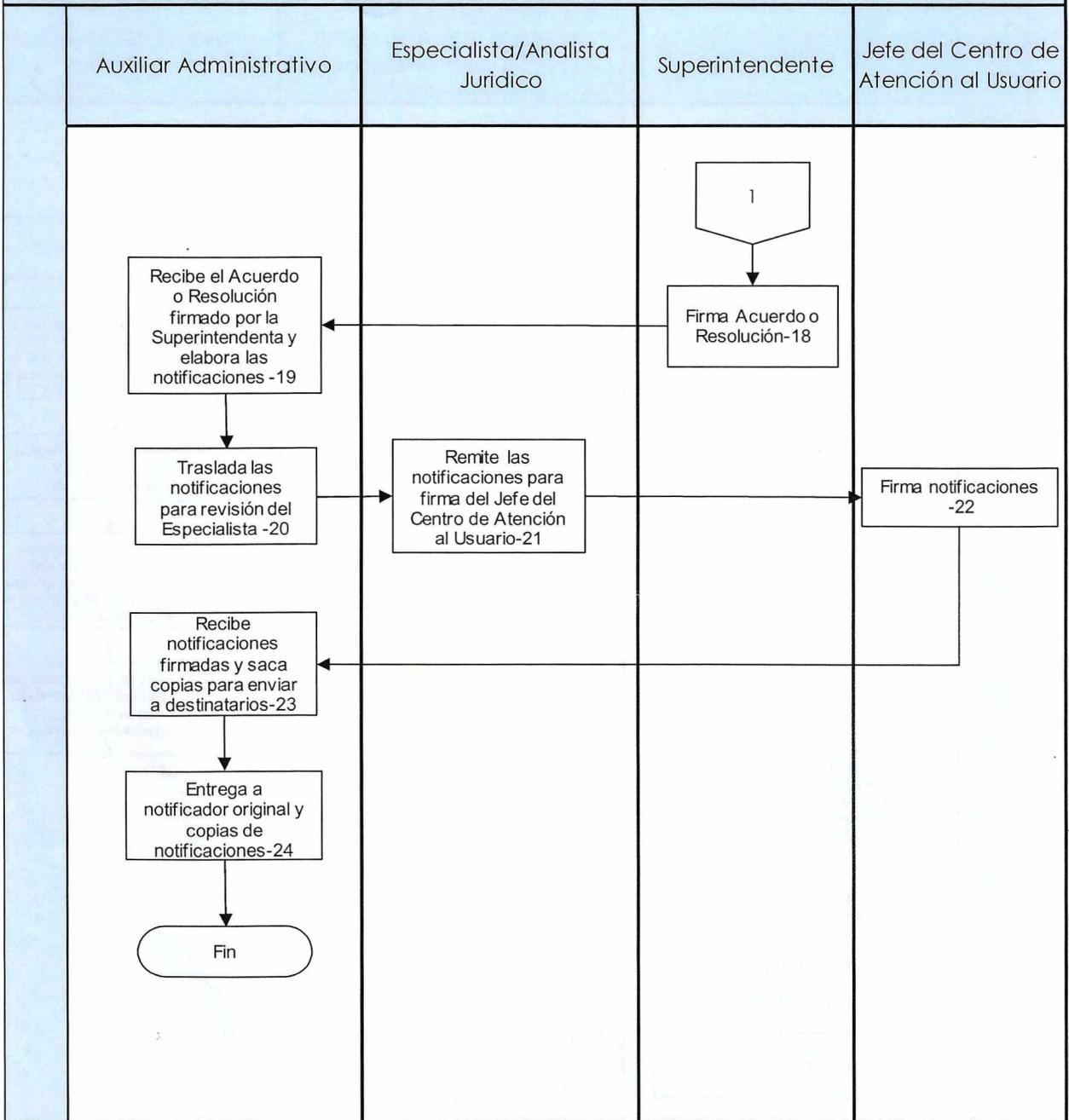


DIAGRAMA DE FLUJO PROCEDIMIENTO: ELABORACION DE ACUERDOS Y RESOLUCIONES DE LOS SECTORES DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES



5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.• **LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 2 (Primera Distribución)**

Fecha	Persona	CC	Área	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

Distribución Adicional

Fecha	Documento Revisado	C.C.	Persona	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• **LISTADO DE REVISIONES****Modificaciones por capítulo**

Fecha	Revisión No.	Capítulo Afectado	Página Modificada	Autorizado
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• **LISTADO DE EDICIONES****Histórico**

Fecha	Observaciones
_____	_____
_____	_____
_____	_____

TITULO: ELABORACIÓN DE INFORMES Y EVACUACIÓN DE CONSULTAS VARIAS

PREPARADO POR:

NOMBRE: Tania Isabel Barrera Quintanilla

CARGO: Jefe del Departamento de Asesoría Jurídica de la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario

Firma: _____

Fecha: Agosto 2017

AUTORIZADO POR:

NOMBRE: Alexander Aguilar

CARGO: Gerente de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario

Firma: _____

Fecha: Agosto 2017

CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Procedimientos
4. Flujograma
5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

Observaciones: _____

1. OBJETIVO

Elaboración documentos para atender solicitudes, requerimientos, opiniones y consultas de diferentes entidades, tanto privadas como de la administración pública, vinculadas con usuarios de los sectores de electricidad y telecomunicaciones.

2. AMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento es aplicable a las actividades desarrolladas por el Centro de Atención al Usuario y es de cumplimiento obligatorio.

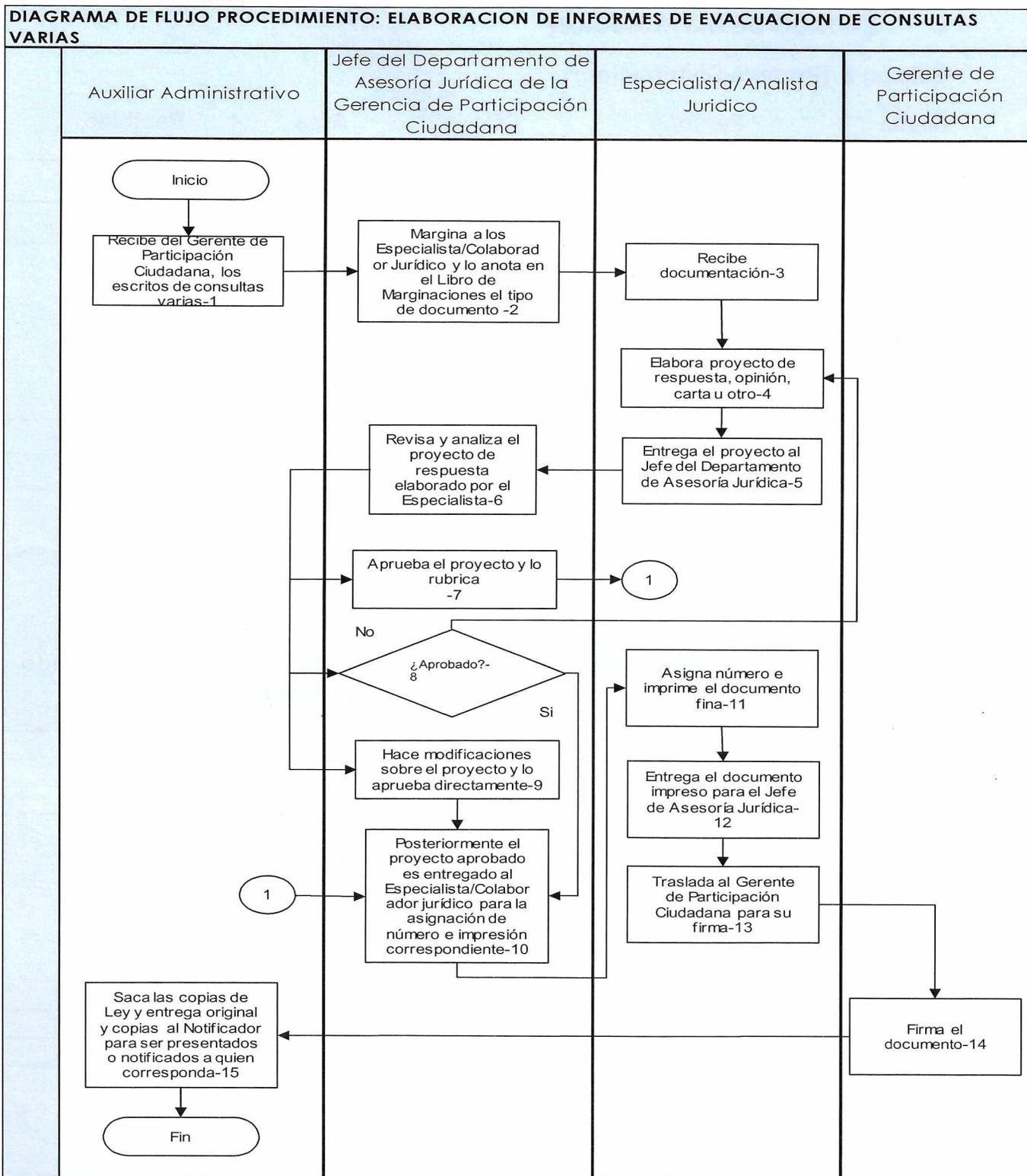
3. PROCEDIMIENTO

ELABORACIÓN DE INFORMES Y EVACUACIÓN DE CONSULTAS VARIAS

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Asistente Administrativa	1	Recibe del Gerente de Participación Ciudadana, los escritos de consultas varias. Lo anota en libro de entradas y lo traslada al Coordinador de Asuntos y Asesoría Legal.
Jefe del Departamento de Asesoría Jurídica de la Gerencia de Participación Ciudadana	2	Margina a los Especialista/Colaborador Jurídico y lo anota en el Libro de Marginaciones el tipo de documento y sus referencias y el nombre del Especialista/Analista Jurídico a quien ha sido marginado. Lo entrega al Especialista/Analista Jurídico quien le firma de recibido.
Especialista/Analista Jurídico	3	Recibe la documentación y puede efectuar lo siguiente:
	4	Elabora proyecto de respuesta, opinión, carta u otro, según los hechos y actos administrativos que correspondan.
	5	Entrega el proyecto al Jefe del Departamento de Asesoría Jurídica.
Coordinador de Asuntos y Asesoría Legal	6	Revisa y analiza el proyecto de respuesta elaborado por el Especialista/Analista Jurídico, pudiendo surgir las siguientes situaciones:
	7	a) Aprueba el proyecto y lo rubrica
	8	b) Hace observaciones y modificaciones al proyecto de respuesta y lo devuelve al Especialista/Colaborador Jurídico para que con base en éstas, reelabore el proyecto, tantas veces sea necesario para su aprobación.
	9	c) Hace modificaciones sobre el proyecto y lo aprueba directamente.
	10	Posteriormente el proyecto aprobado es entregado al Especialista/Colaborador jurídico para la asignación de número e impresión correspondiente.
Especialista/Colaborador Jurídico	11	Recibe el proyecto aprobado, juntamente con el expediente, asigna número e imprime el documento final, de ser necesario.
	12	Entrega el documento impreso para el Jefe del Departamento de Asesoría Jurídica, quien firma el

Gerente de Participación Ciudadana Asistente Administrativa	13	físico o envía por correo electrónico el documento en caso que sea consulta interna de la Gerencia. En caso que sea consulta de otra dependencia de la SIGET u otra institución lo traslada al Gerente de Participación Ciudadana para su firma.
	14	Firma el documento
	15	Saca las copias de Ley y entrega original y copias al Notificador para ser presentados o notificados a quien corresponda.

4. FLUJOGRAMA



Handwritten mark

5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.• **LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 2 (Primera Distribución)**

Fecha	Persona	CC	Área	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

Distribución Adicional

Fecha	Documento Revisado	C.C.	Persona	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• **LISTADO DE REVISIONES****Modificaciones por capítulo**

Fecha	Revisión No.	Capítulo Afectado	Página Modificada	Autorizado
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• **LISTADO DE EDICIONES****Histórico**

Fecha	Observaciones
_____	_____
_____	_____
_____	_____

TITULO: CONVOCATORIA A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

PREPARADO POR:

NOMBRE: Jacqueline Chacón de Cañas

CARGO: Jefe del Departamento Comunicaciones y Relaciones Públicas

Firma:



Fecha: Agosto de 2017

AUTORIZADO POR:

NOMBRE: Alexander Aguilar

CARGO: Gerente de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario

Firma:



Fecha: Agosto de 2017

CONTENIDO:

Objetivo
Ámbito de Aplicación
Procedimientos
Flujograma
Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

Observaciones: _____

1. OBJETIVO:

Convocar a todos los medios de comunicación para informar sobre diferentes hechos y actividades de SIGET para su difusión al público en general.

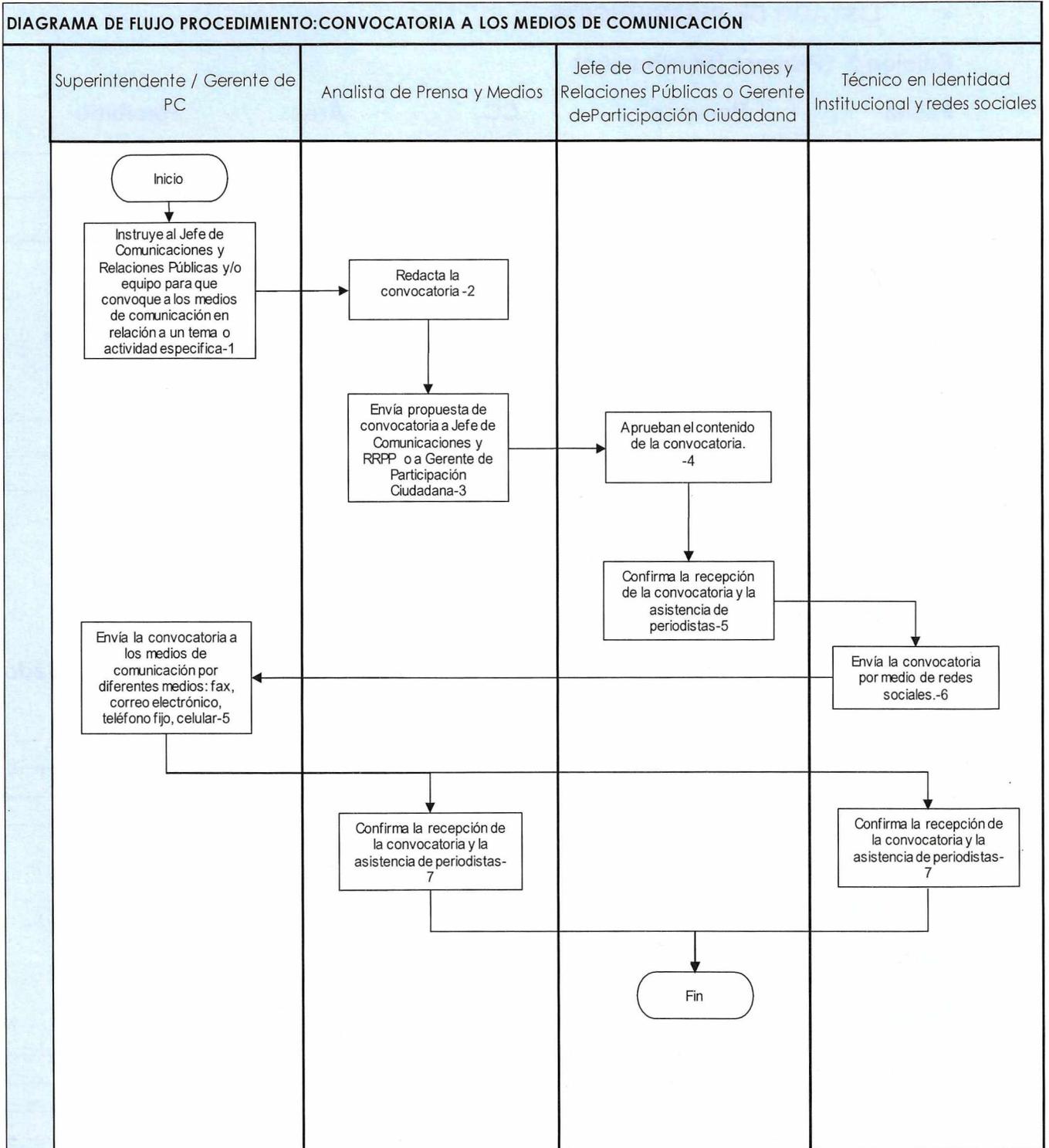
2. AMBITO DE APLICACIÓN:

Es el departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas a través de la coordinación de Prensa y Medios la encargada de contactar con los medios de Comunicación, cuando se estime conveniente y el Titular autorice tal actividad.

3. PROCEDIMIENTOS**PARPC - 001 CONVOCATORIA A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Superintendente / Gerente de Participación Ciudadana,	1	Instruye al Jefe de Comunicaciones y Relaciones Públicas y/o equipo para que convoque a los medios de comunicación en relación a un tema o actividad específica.
Analista de Prensa y Medios	2	Redacta la convocatoria la cual debe de contener los puntos siguientes: a. Fecha y hora de la convocatoria. b. Lugar de la convocatoria. c. Tema a tratar. d. Funcionario que estará presente.
Jefe de Comunicaciones y Relaciones Públicas o Gerente de Participación Ciudadana	3	Envía propuesta de convocatoria a Jefe o a Gerente de Participación Ciudadana.
	4	Aprueban el contenido de la convocatoria.
Analista de Prensa y Medios	5	Envía la convocatoria a los medios de comunicación por diferentes medios: fax, correo electrónico, teléfono fijo, celular.
Técnico en Identidad Institucional y redes sociales	6	Envía la convocatoria por medio de redes sociales.
Analista de Prensa y Medios y Técnico en Identidad Institucional y redes sociales	7	Confirma la recepción de la convocatoria y la asistencia de periodistas.

4. FLUJOGRAMA



5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.**• LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 2 (Primera Distribución)**

Fecha	Persona	CC	Área	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

Distribución Adicional

Fecha	Documento Revisado	C.C.	Persona	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• LISTADO DE REVISIONES**Modificaciones por capítulo**

Fecha	Revisión No.	Capítulo Afectado	Página Modificada	Autorizado
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• LISTADO DE EDICIONES**Histórico**

Fecha	Observaciones
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

TITULO: ENTREVISTA Y DECLARACIONES A LA PRENSA.

PREPARADO POR:

NOMBRE: Jacqueline Chacón de Cañas

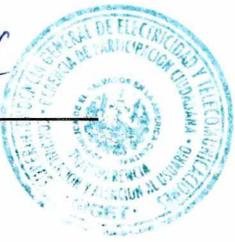
CARGO: Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas

Firma:   Fecha: Agosto de 2017

AUTORIZADO POR:

NOMBRE: Alexander Aguilar

CARGO: Gerente de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario

Firma:   Fecha: Agosto de 2017

CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Procedimientos
4. Flujograma
5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

Observaciones: _____

1. OBJETIVO:

Determinar los pasos para a seguir cuando los medios de comunicación requieran entrevistar a un funcionario de SIGET, sobre temas relacionados con los sectores de electricidad y telecomunicaciones.

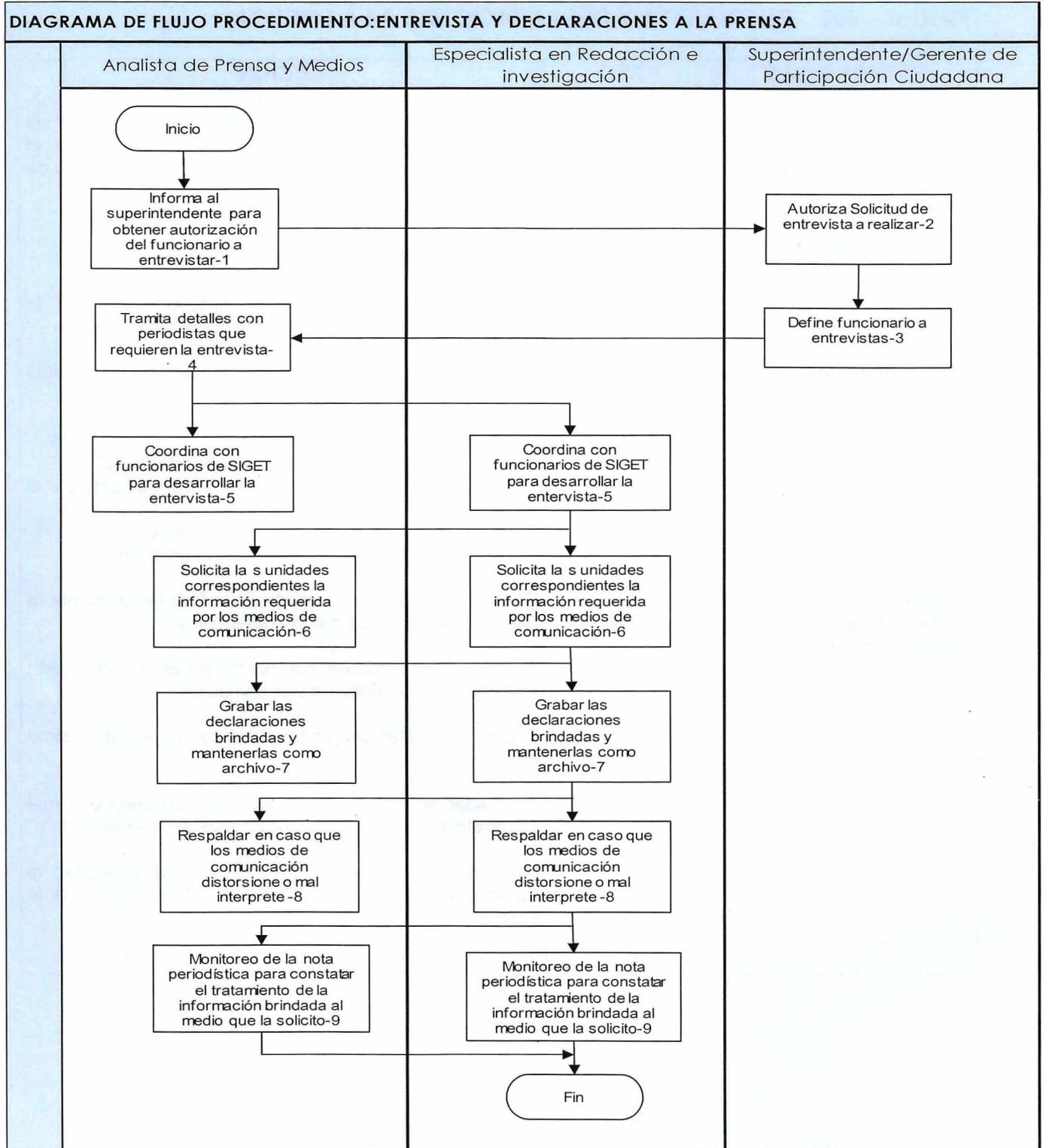
2. AMBITO DE APLICACIÓN:

Este Procedimiento es aplicado por el Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas a través del Analista II en comunicaciones.

3. PROCEDIMIENTOS**PARPC – 002 ENTREVISTA Y DECLARACIONES A LA PRENSA.**

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Analista de Prensa y Medios	1	Informar al Gerente de Participación Ciudadana, Transparencia, y a la Superintendente con el fin de obtener la autorización a la solicitud realizada por el medio de comunicación y determinar qué funcionario de SIGET brindara la entrevista.
Superintendente y Gerente de Participación Ciudadana	2	Autoriza la solicitud de entrevista a realizar
	3	Define qué funcionario de la institución brindará la entrevista, junto con las directrices necesarias.
Analista de Prensa y Medios	4	Tramitar con los periodistas que requieren la entrevista detalles sobre los siguientes aspectos: a. Tema de la entrevista. b. Propósito de la entrevista. c. Fuente que requiere entrevistar de SIGET. d. Información estadística de apoyo requerida por el periodista. e. Lugar, fecha y hora de la entrevista. f. Fecha de publicación de la información.
Analista de Prensa y Medios y Especialista en Redacción e investigación	5	Coordinar con funcionarios de SIGET designados por la Superintendente para dar la entrevista, y
	6	Solicitar a las unidades correspondientes la información requerida por el medio de comunicación.
	7	Grabar las declaraciones brindadas y mantenerlas como archivo.
	8	Respaldar en caso, de que el medio distorsione o mal interprete las declaraciones realizadas en la entrevista.
	9	Monitoreo de la nota periodística para constatar el tratamiento de la información brindada al medio que la solicito.

4. FLUJOGRAMA



5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.**• LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 2 (Primera Distribución)**

Fecha	Persona	CC	Área	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

Distribución Adicional

Fecha	Documento Revisado	C.C.	Persona	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• LISTADO DE REVISIONES**Modificaciones por capítulo**

Fecha	Revisión No.	Capítulo Afectado	Página Modificada	Autorizado
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• LISTADO DE EDICIONES**Histórico**

Fecha	Observaciones
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

TITULO: MONITOREO DIARIO DE NOTICIAS EN MEDIOS DIGITALES Y PERIÓDICOS

PREPARADO POR:

NOMBRE: Jacqueline Chacón de Cañas

CARGO: Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas

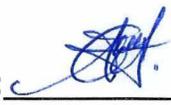
Firma:  

Fecha: Agosto de 2017

AUTORIZADO POR:

NOMBRE: Alexander Aguilar

CARGO: Gerente de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario

Firma:  

Fecha: Agosto de 2017

CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Procedimientos
4. Flujograma
5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

Observaciones: _____

1. OBJETIVO

Monitorear la información periodística relacionada con los sectores de Electricidad y Telecomunicaciones, para mantener informando a las diferentes Unidades Organizativas, facilitando el análisis para planear estrategias de comunicación y prever posibles crisis comunicacionales

2. AMBITO DE APLICACION

Este procedimiento será desarrollado por el departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas en la Institución, a través de Analista II en Comunicaciones, cada día mañana más tardar a las 6:00 a.m. de forma digital y distribuido a las diferentes Gerencias y Unidades de SIGET,

El Resumen de Noticias es un monitoreo de las principales fuentes de información publicadas por los periódicos del país (La Prensa Gráfica, El Diario de Hoy, Diario El Mundo, Periodico MAS y Periódico Colatino, Asamblea Legislativa, Contra Punto, La página, El blog, Transparencia Activa, entre otros).

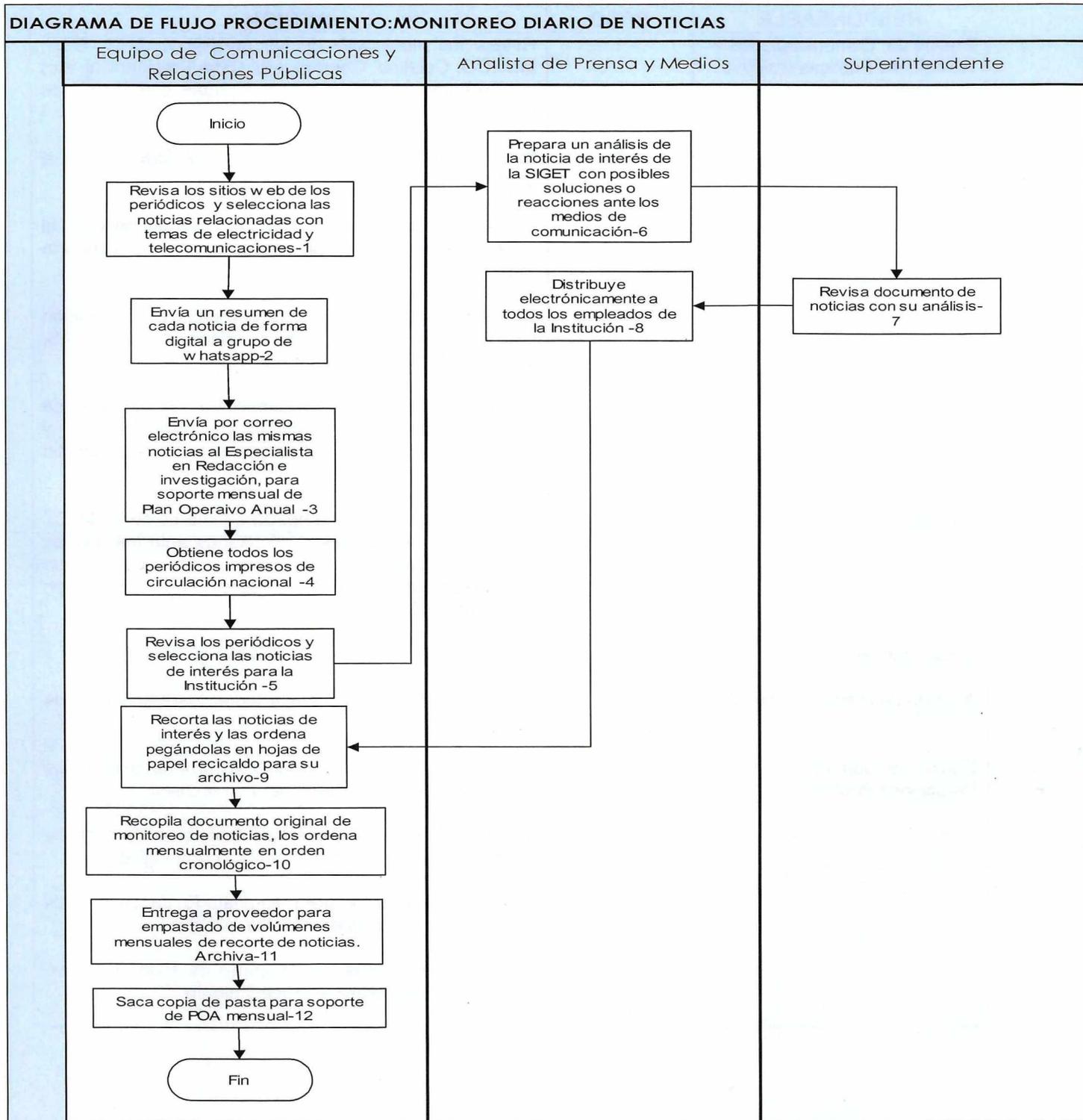
3. PROCEDIMIENTO

PARPC – 003 PERIÓDICOS

MONITOREO DIARIO DE NOTICIAS EN MEDIOS DIGITALES Y

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Equipo de Comunicaciones y Relaciones Públicas (rotativo diariamente)	1	Revisa los sitios web de los periódicos (LPG, EDH, MUNDO, Colatino, Contrapunto, Casa Presidencial, etc) y selecciona las noticias relacionadas con temas de Electricidad y Telecomunicaciones.
	2	Envía un resumen de cada noticia de forma digital a grupo de whatsapp.
	3	Envía por correo electrónico las mismas noticias al Especialista en Redacción e investigación, para soporte mensual de Plan Operativo Anual (POA).
	4	Obtiene todos los periódicos impresos de circulación nacional (La Prensa Gráfica, Diario de Hoy, MAS, Diario El Mundo, Co-Latino, entre otros).
	5	Revisa los periódicos y selecciona las noticias de interés para la Institución (Electricidad y Telecomunicaciones), y otros temas de interés nacional e internacional.
Analista de Prensa y Medios	6	Prepara un análisis de la noticia de interés de la SIGET con posibles soluciones o reacciones ante los medios de comunicación y se presenta al equipo de Comunicaciones y RRPP, al Gerente de Participación Ciudadana y Superintendente.
Superintendente	7	Revisa el documento de noticias con su análisis
Analista de Prensa y Medios	8	Distribuye electrónicamente a todos los empleados de la Institución.
Equipo de Comunicaciones y Relaciones Públicas	9	Recorta las noticias de interés y las ordena pegándolas en hojas de papel reciclado para su archivo.
	10	Recopila documento original de monitoreo de noticias, los ordena mensualmente en orden cronológico.
	11	Entrega a proveedor para empastado de volúmenes mensuales de recorte de noticias. Archiva.
	12	Saca copia de pasta para soporte de Plan Operativo Anual mensual y cierra el procedimiento

1. FLUJOGRAMA



2. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.• **LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 2 (Primera Distribución)**

Fecha	Persona	CC	Área	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

Distribución Adicional

Fecha	Documento Revisado	C.C.	Persona	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• **LISTADO DE REVISIONES****Modificaciones por capítulo**

Fecha	Revisión No.	Capítulo Afectado	Página Modificada	Autorizado
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• **LISTADO DE EDICIONES****Histórico**

Fecha	Observaciones
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

TITULO: ORGANIZACIÓN DE CONFERENCIAS Y EVENTOS DE PRENSA

PREPARADO POR:

NOMBRE: Jacqueline Chacón de Cañas

CARGO: Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas

Firma:   Fecha: Agosto de 2017

AUTORIZADO POR:

NOMBRE: Alexander Aguilar

CARGO: Gerente de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicación y Atención al Usuario

Firma:   Fecha: Agosto de 2017

CONTENIDO

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Procedimientos
4. Flujograma
5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

Observaciones: _____

1. OBJETIVO:

Determinar los pasos y aspectos a considerar para la realización de conferencias y actividades de prensa organizadas por la institución con el propósito de dar a conocer acciones de SIGET con los sectores de electricidad y telecomunicaciones.

2. AMBITO DE APLICACIÓN:

Este procedimiento es aplicado por el departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas a través de la coordinación con Analista de Prensa y Medios.

3. PROCEDIMIENTOS

PARPC – 004 ORGANIZACIÓN DE CONFERENCIAS Y EVENTOS DE PRENSA

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Gerente de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicación y Atención al Usuario o Unidad organizativa	1	Instruye a Jefe de Comunicaciones y Relaciones Públicas y/o al Equipo de Comunicaciones y RRPP para gestionar realización de la conferencia u otra actividad de carácter público que demande la presencia de medios de comunicación.
Jefe de Comunicaciones y Relaciones Públicas	2	Coordina Logística del Evento: <ul style="list-style-type: none"> a. Tipo de local de acuerdo a las necesidades del evento b. Número de participantes. c. Tipo de montaje. d. Definir programa del evento. e. Recursos audiovisuales, informáticos y material impreso requerido. f. Alimentación y refrigerios. g. Transporte h. Personal de apoyo i. Registro de asistentes
	3	Convoca a Equipo de Comunicaciones y RRPP: <ul style="list-style-type: none"> a. Planificación de la cobertura. b. Convocatoria de prensa y envío. c. Elaboración y distribución de boletín de prensa. d. Preparación de carpetas informativas (estadísticas, copias de acuerdos o resoluciones, etc) e. Designar maestro de ceremonia f. Elaboración de guion para el evento g. Atención y facilidades a la prensa. h. Definir voceros. i. Obtener listado de asistentes. j. Asegurar fotografías, video. k. Coordinación de persona encargada de manejo de redes sociales.
Analista en Administración y Procesos	4	Solicitar cotización de los servicios requeridos y realizar los procesos administrativos y de adquisición requeridos para el desarrollo del evento.
Analista de Prensa y Medios	5	Obtener listado de periodistas asistentes.
	6	Coordinar con Técnico Audiovisuales por actividades de fotografía y video para la cobertura.
Especialista en Redacción e investigación	7	Enviar boletín de prensa a medios

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Analista de Prensa y Medios	8	Envía audio a las radios que no asistieron a la cobertura.
Analista en Administración y Procesos	9	Finaliza con la elaboración de actas de recepción a los proveedores de los servicios contratados por la Unidad de Adquisiciones y Contratos Institucionales

5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.**• LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 2 (Primera Distribución)**

Fecha	Persona	CC	Área	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

Distribución Adicional

Fecha	Documento Revisado	C.C.	Persona	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

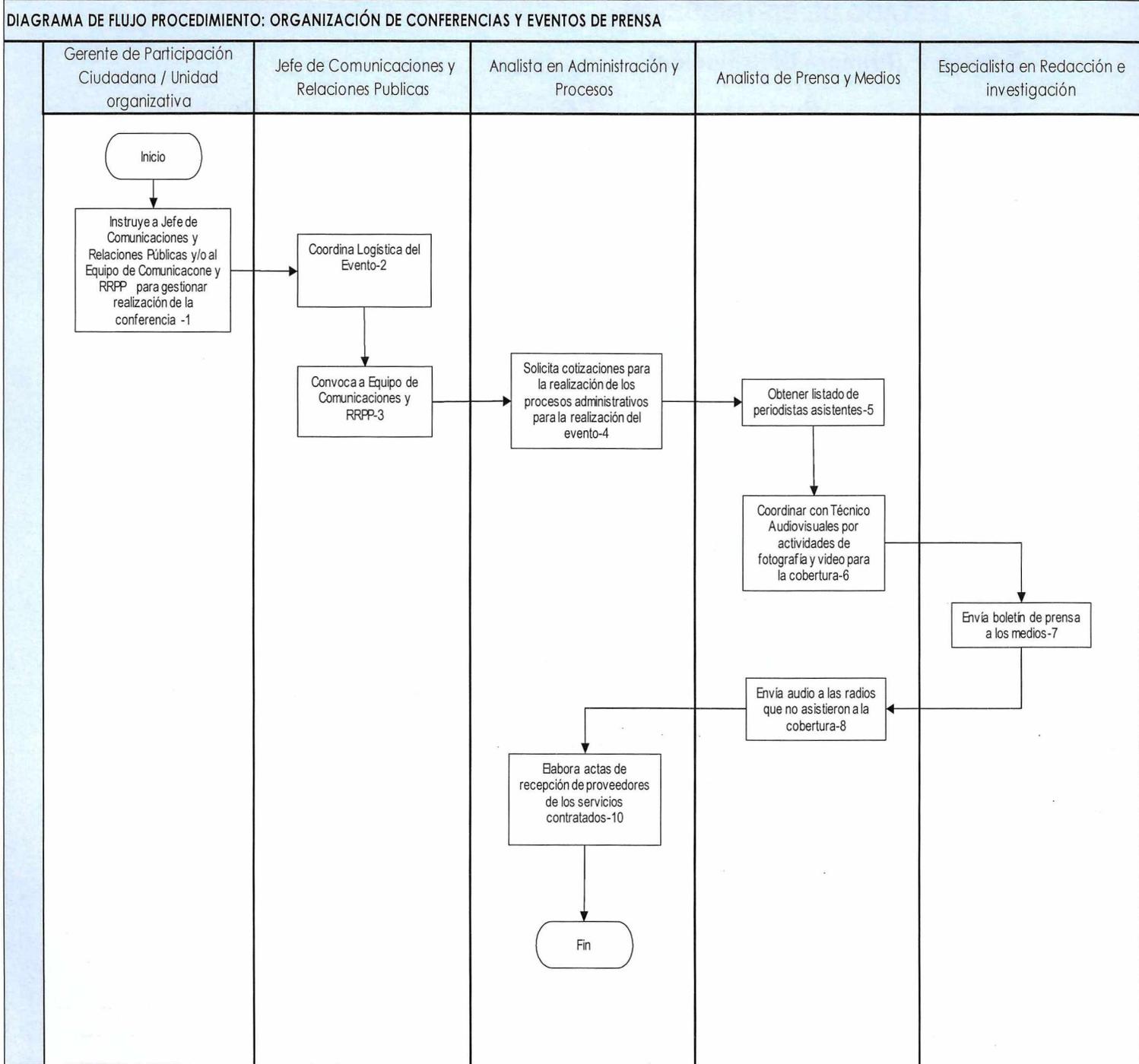
• LISTADO DE REVISIONES**Modificaciones por capítulo**

Fecha	Revisión No.	Capítulo Afectado	Página Modificada	Autorizado
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• LISTADO DE EDICIONES**Histórico**

Fecha	Observaciones
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

4. FLUJOGRAMA



5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.• **LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 2 (Primera Distribución)**

Fecha	Persona	CC	Área	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

Distribución Adicional

Fecha	Documento Revisado	C.C.	Persona	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• **LISTADO DE REVISIONES****Modificaciones por capítulo**

Fecha	Revisión No.	Capítulo Afectado	Página Modificada	Autorizado
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• **LISTADO DE EDICIONES****Histórico**

Fecha	Observaciones
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

TITULO: ORGANIZACIÓN DE EVENTOS SEDE INTERNA

PREPARADO POR:

NOMBRE: Jacqueline Chacón de Cañas

CARGO: Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas

Firma: _____



Fecha: Agosto 2017

AUTORIZADO POR:

NOMBRE: Alexander Aguilar

CARGO: Gerente de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicación y Atención al Usuario

Firma: _____



Fecha: Agosto 2017

CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Procedimientos
4. Flujograma
5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

Observaciones: _____

1. OBJETIVO:

Determinar los procesos a considerar para la realización de eventos organizados por la Institución con Sede Interna (reuniones, talleres, capacitaciones, subastas, etc)

2. AMBITO DE APLICACIÓN:

Este Procedimiento es aplicado por el departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.

3. PROCEDIMIENTOS

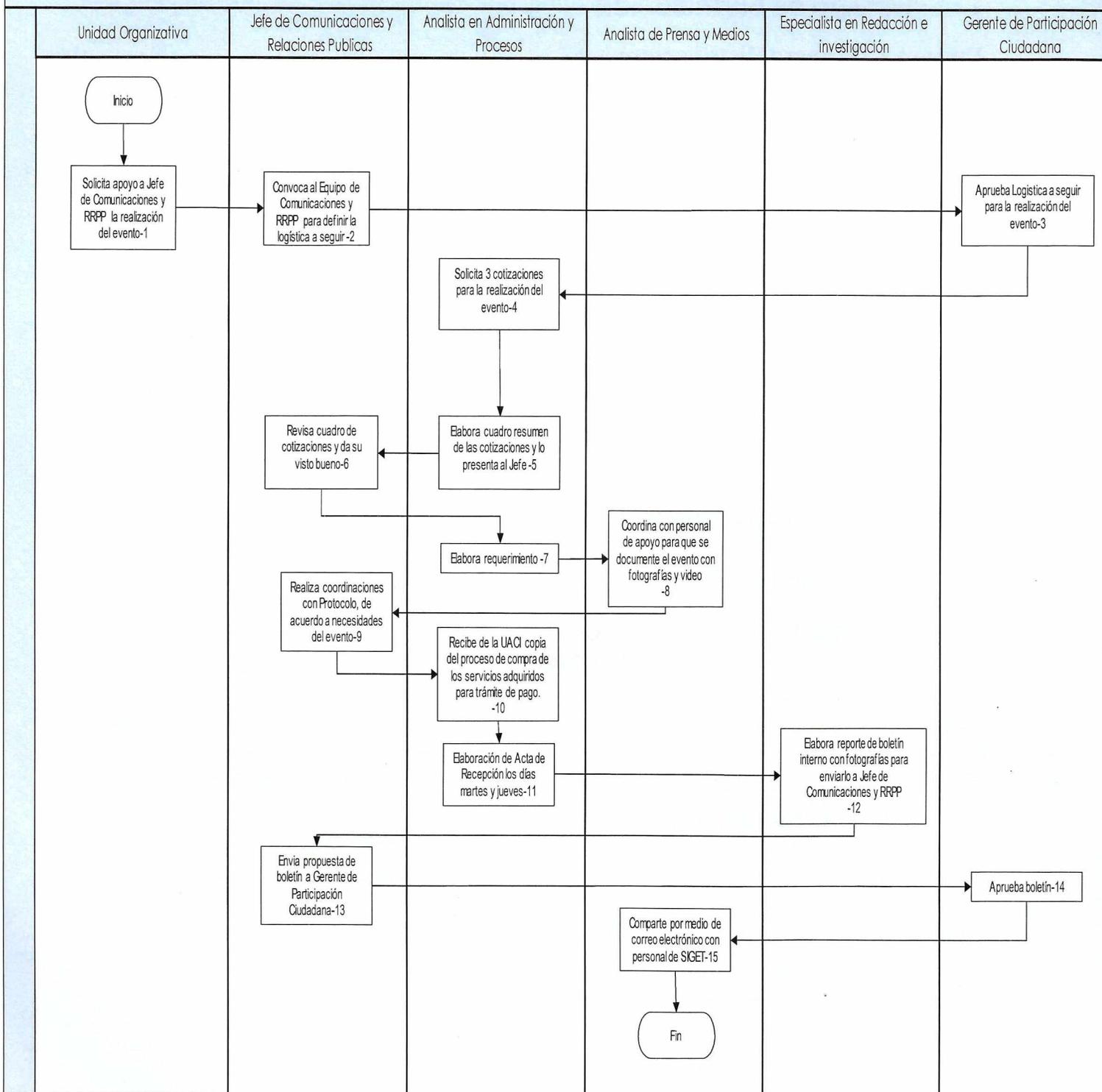
PARPC – 005 ORGANIZACIÓN DE EVENTOS SEDE INTERNA

RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
Unidad Organizativa	1	Solicita apoyo a Jefe de Comunicaciones y RRPP y/o al Equipo de Comunicaciones y RRPP para gestionar realización de evento y contenido en el plan de trabajo, informándole sobre los detalles de la actividad y las necesidades requeridas para la realización del evento.
Jefe de Comunicaciones y Relaciones Públicas	2	Convoca al Equipo de Comunicaciones y RRPP para definir la logística a seguir dependiendo del tipo de evento a organizar considerando: <ol style="list-style-type: none"> Determinar número de participantes y tipo de evento Tipo de montaje (Tipo auditorium, escuela, en U, etc.) Coordina con Protocolo (Mesa Principal, Orden de Precedencia, Discursos, Banderas, Himnos, etc.). Recursos audiovisuales, informáticos y de material impreso. Alimentación y refrigerios. Material didáctico, papelería y útiles de oficina. Reserva de Salón. Presupuesto
Gerente de Participación Ciudadana	3	Aprueba Logística a seguir para la realización del evento
Analista en Administración y Procesos	4	Solicita cotización a un mínimo de tres proveedores especificándoles fecha, duración, número de participantes, alimentación, garantía mínima.
	5	Elabora cuadro resumen de cotizaciones con todos los requerimientos detallados en el paso anterior y lo presenta al Jefe de Comunicaciones y Relaciones Públicas.
Jefe de Comunicaciones y Relaciones Públicas	6	Revisa cuadro de cotizaciones y da su visto bueno.
Analista en Administración y Procesos	7	Elabora requerimiento y realiza procedimiento ante Gerente de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicación y Atención al Usuario, UACI, presupuesto y Dirección Superior.
Analista de Prensa y Medios	8	Coordina con personal de apoyo para que se documente el evento con fotografías y video
Jefe de Comunicaciones y Relaciones Públicas	9	Realiza coordinaciones con Protocolo, de acuerdo a necesidades del evento.
Analista en Administración y Procesos	10	Recibe de la UACI copia del proceso de compra de los servicios adquiridos para trámite de pago.
	11	Elaboración de Acta de Recepción los días martes y jueves.
Especialista en Redacción e investigación	12	Elabora reporte de boletín interno con fotografías para enviarlo a Jefe de Comunicaciones y RRPP

Jefe de Comunicaciones y Relaciones Públicas	13	Envía propuesta de boletín a Gerente de Participación Ciudadana
Gerente de Participación Ciudadana	14	Aprueba boletín
Analista de Prensa y Medios	15	Comparte por medio de correo electrónico con personal de SIGET

4. FLUJOGRAMA

DIAGRAMA DE FLUJO PROCEDIMIENTO: ORGANIZACIÓN DE EVENTOS SEDE INTERNA



5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.**• LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 2 (Primera Distribución)**

Fecha	Persona	CC	Área	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

Distribución Adicional

Fecha	Documento Revisado	C.C.	Persona	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• LISTADO DE REVISIONES**Modificaciones por capítulo**

Fecha	Revisión No.	Capítulo Afectado	Página Modificada	Autorizado
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• LISTADO DE EDICIONES**Histórico**

Fecha	Observaciones
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

TITULO: ORGANIZACIÓN DE EVENTOS SEDE EXTERNA

PREPARADO POR:

NOMBRE: Jacqueline Chacón de Cañas

CARGO: Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas

Firma:



Fecha: Agosto de 2017

AUTORIZADO POR:

NOMBRE: Alexander Aguilar

CARGO: Gerente de Participación Ciudadana, Comunicación, Transparencia y Atención al Usuario

Firma:



Fecha: Agosto de 2017

CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Procedimientos
4. Flujograma
5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

Observaciones: _____

1. OBJETIVO:

Determinar los pasos de aspectos a considerar para la realización de eventos organizados por la institución con sede externa.

2. AMBITO DE APLICACIÓN:

Este Procedimiento es aplicado al Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas en la organización de sesiones de trabajo de organismos internacionales en los que SIGET es miembro, tales como: foros, congresos, ferias, etc., con el apoyo del equipo del Departamento.

3. PROCEDIMIENTOS

PARPC – 006 ORGANIZACIÓN DE EVENTOS SEDE EXTERNA.

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Gerente de Participación Ciudadana, Transparencia, comunicación y Atención al Usuario o Unidad Organizativa.	1	Solicita apoyo a Jefe de Comunicaciones y RRPP y/o al Equipo de Comunicaciones y RRPP para gestionar realización de evento contenido en el plan de trabajo, informándole sobre los detalles de la actividad y las necesidades requeridas para la realización del evento.
Jefe de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	2	Convoca a Equipo de Comunicaciones y RRPP, con quienes definen la logística a seguir dependiendo del plan y evento a organizar considerando: <ol style="list-style-type: none"> Determinar local de acuerdo al número de participantes y tipo de evento Tipo de montaje (Tipo auditorium, escuela, en U, etc.) Protocolo (Mesa Principal, Orden de Precedencia, Discursos, Banderas, Himnos, etc.). Recursos audiovisuales, informáticos y de material impreso. Alimentación y Refrigerios. Patrocinios, si existen. Material didáctico y papelería y útiles de oficina. Línea gráfica del evento Otros, relacionados.
Técnico en Diseño y Publicidad Institucional	3	Realiza diseño de línea grafica
Analista en Administración y Procesos	4	Solicitan cotizaciones a un mínimo de tres proveedores especificándoles fecha, duración, número de participantes, tipo de montaje, alimentación, garantía mínima de habitaciones y requerimientos especiales.
	5	Elabora cuadro resumen de cotizaciones con todos los requerimientos detallados en el paso anterior y lo presenta al Jefe de Comunicaciones y Relaciones Públicas.
Jefe de Comunicaciones y Relaciones Públicas	6	Revisa y analiza el cuadro, presenta plan y presupuesto del evento al Gerente de Participación Ciudadana con todos los detalles del caso para las contrataciones de los servicios requeridos.
Gerente de Participación Ciudadana	7	Aprueba plan y presupuesto.
Analista en Administración y Procesos	8	Realiza requerimiento de compra ante UACI, presupuesto y Dirección Superior.

RESPONSABLE	PASO	ACCION	
Jefe de Comunicaciones y Relaciones Públicas	9	Si amerita se reúne con la ejecutiva el proveedor seleccionado, para determinar menú y número de garantía mínima de participantes y tarifa de habitación, si hay	
	10	En algunos casos se prepara y envía hoja de inscripción a participantes, la cual debe contener: a. Nombre. b. País. c. Organización que representa. d. Número y fecha de llegada y salida de vuelo. e. Tipo, número y días de reserva de habitación. f. Número y emisor de tarjeta de crédito. g. Si necesita alimentación especial. h. Contactos en lugar sede, en SIGET y línea aérea o agencia.	
	11	Envía hoja de reserva a encargado en lugar sede con copia a encargado en SIGET.	
	12	Se coordina con Protocolo para dar seguimiento a confirmaciones de invitados en lugar sede.	
	13	Coordina las actividades y responsabilidades del equipo, de acuerdo al plan autorizado y delega al equipo.	
	14	Elabora programa del evento.	
	15	Elabora el guion de maestra de ceremonia.	
	Especialista en Redacción e investigación	16	Elabora discursos con gerencia o unidad solicitante del evento.
		17	Convoca a medios para la cobertura del evento brinda atención a la prensa,
	Analista de Prensa y Medios	18	Coordina entrevistas con los medios de comunicación, distribuye boletín de prensa y da seguimiento al tratamiento de la información brindada.
		19	Revisa y coordina cada uno de los requerimientos y especificaciones propias del evento (Audio, meseros, montaje, etc.).
	Jefe de Comunicaciones y Relaciones Públicas	20	Supervisa y controla de la programación del evento y atiende peticiones diversas de los participantes.
		21	En un evento de varios días, al final de la jornada o del evento procede a verificar que el salón utilizado quede cerrado y da visto bueno a la factura de consumo del día y si es de una sola jornada, supervisa el desmontaje del

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Analista de Prensa y Medios	22	evento y revisa y da visto bueno a la factura del consumo del evento.
	23	Envía boletín de prensa y dar seguimiento a la información usada por los medios
Técnico en Identidad Institucional y redes sociales	24	Verifica la coordinación de fotografías, video y redes sociales.
	25	Publica en redes sociales
Analista en Administración y Procesos	25	Recibe copia del proceso de compra de los servicios para trámite de pago. Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales remite copia del proceso de compra de los servicios adquiridos para trámite de pago
	26	Elabora de Acta de Recepción los días martes y jueves.

4. FLUJOGRAMA

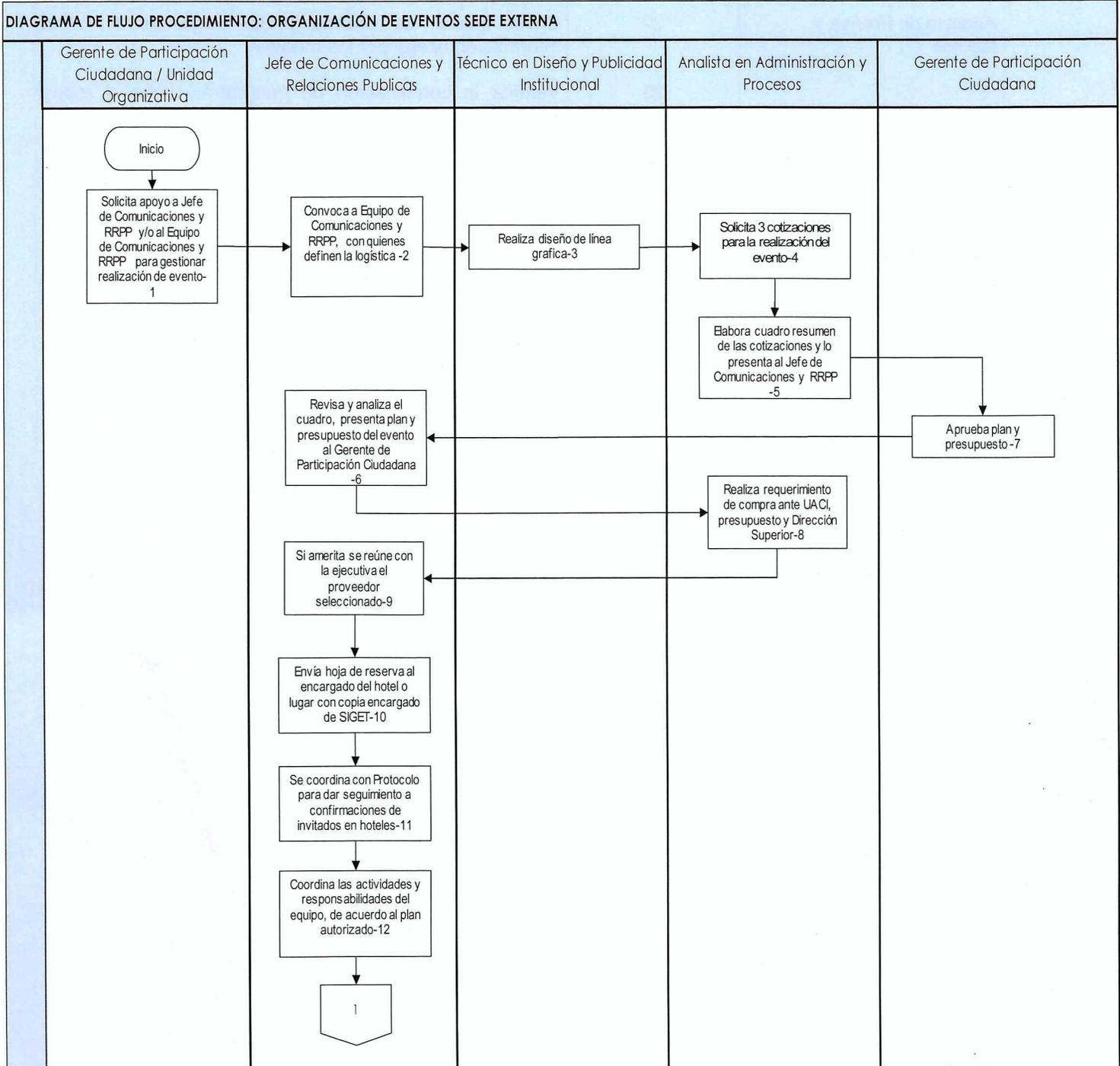
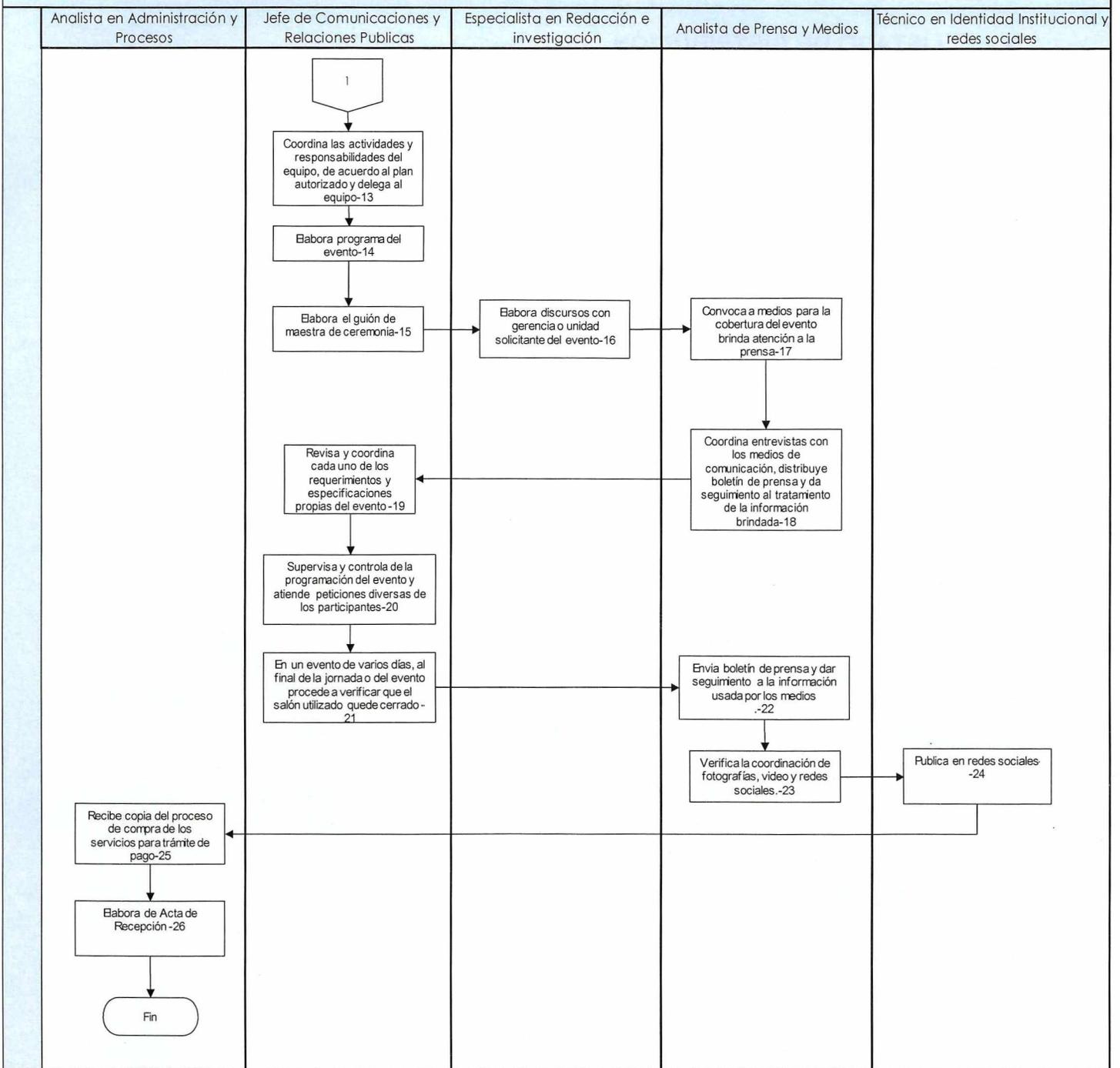


DIAGRAMA DE FLUJO PROCEDIMIENTO: ORGANIZACIÓN DE EVENTOS SEDE EXTERNA



5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.• **LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 2 (Primera Distribución)**

Fecha	Persona	CC	Área	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

Distribución Adicional

Fecha	Documento Revisado	C.C.	Persona	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• **LISTADO DE REVISIONES****Modificaciones por capítulo**

Fecha	Revisión No.	Capítulo Afectado	Página Modificada	Autorizado
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• **LISTADO DE EDICIONES****Histórico**

Fecha	Observaciones
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

TITULO: ELABORACIÓN DE BOLETINES DE PRENSA

PREPARADO POR:

NOMBRE: Jacqueline Chacón de Cañas

CARGO: Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas

Firma: _____



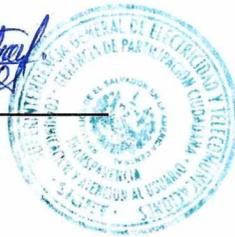
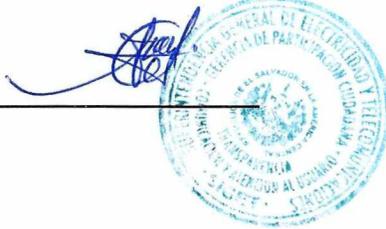
Fecha: Agosto de 2017

AUTORIZADO POR:

NOMBRE: Alexander Aguilar

CARGO: Gerente de Participación Ciudadana, Comunicación, Transparencia y Atención al Usuario

Firma: _____



Fecha: Agosto de 2017

CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Procedimientos
4. Flujograma
5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

Observaciones: _____

1. OBJETIVO:

Determinar los pasos y aspectos a considerar para la elaboración de boletines de prensa para con el fin de dar a conocer acciones de SIGET relacionados con los sectores de electricidad y telecomunicaciones.

2. AMBITO DE APLICACIÓN:

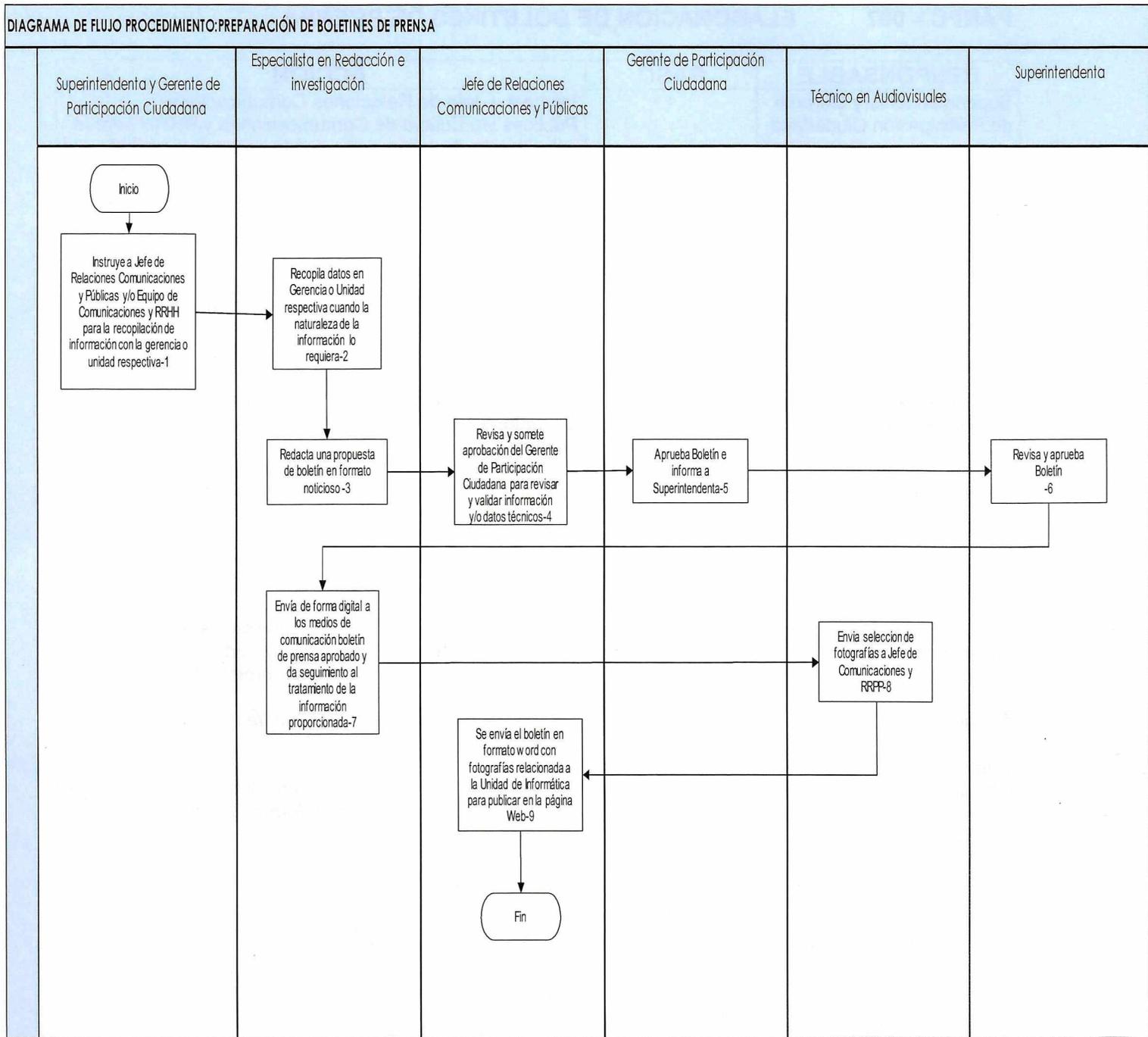
Este procedimiento es aplicado por el Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas a través de la coordinación con el Especialista en Redacción e investigación.

3. PROCEDIMIENTOS

PARPC – 007 ELABORACIÓN DE BOLETINES DE PRENSA

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Superintendente y Gerente de Participación Ciudadana	1	Instruye a Jefe de Relaciones Comunicaciones y Públicas y/o Equipo de Comunicaciones y RRHH para la recopilación de información con la gerencia o unidad respectiva.
Especialista en Redacción e investigación	2	Recopila datos en Gerencia o Unidad respectiva cuando la naturaleza de la información lo requiera.
	3	Redacta una propuesta de boletín en formato noticioso
Jefe de Relaciones Comunicaciones y Públicas	4	Revisa y somete a aprobación del Gerente de Participación Ciudadana para revisar y validar información y/o datos técnicos.
Gerente de Participación Ciudadana	5	Aprueba Boletín e informa a Superintendente.
Superintendente	6	Revisa y aprueba boletín de prensa.
Especialista en Redacción e investigación	7	Envía de forma digital a los medios de comunicación boletín de prensa aprobado y da seguimiento al tratamiento de la información proporcionada
Técnico en Audiovisuales	8	Envía selección de fotografías a Jefe de Comunicaciones y RRPP.
Jefe de Relaciones Comunicaciones y Públicas	9	Se envía el boletín en formato Word con fotografías relacionada a la Unidad de Informática para publicar en la página Web.

4. FLUJOGRAMA



5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.**• LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 2 (Primera Distribución)**

Fecha	Persona	CC	Área	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

Distribución Adicional

Fecha	Documento Revisado	C.C.	Persona	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• LISTADO DE REVISIONES**Modificaciones por capítulo**

Fecha	Revisión No.	Capítulo Afectado	Página Modificada	Autorizado
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• LISTADO DE EDICIONES**Histórico**

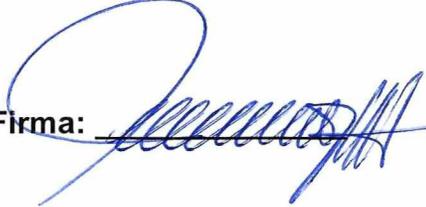
Fecha	Observaciones
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

TITULO: PUBLICACIONES EN EL DIARIO OFICIAL

PREPARADO POR:

NOMBRE: Jacqueline Chacón de Cañas

CARGO: Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas

Firma: 



Fecha: Agosto de 2017

AUTORIZADO POR:

NOMBRE: Alexander Aguilar

CARGO: Gerente de Participación Ciudadana, Comunicación, Transparencia y Atención al Usuario

Firma: 



Fecha: Agosto de 2017

CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Procedimientos
4. Flujograma
5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

Observaciones: _____

1. OBJETIVO:

Dar legalidad a los Acuerdos y Resoluciones emitidas por la Superintendencia, por medio de publicaciones en el Diario Oficial, tal como lo establece la Ley.

2. AMBITO DE APLICACIÓN:

Este procedimiento es de cumplimiento obligatorio para cada uno de los casos estipulados en la ley o cuando los Acuerdos y Resoluciones así lo indiquen y es realizado por la Jefatura de Comunicaciones y Relaciones Públicas a través de Analista en Administración y Procesos.

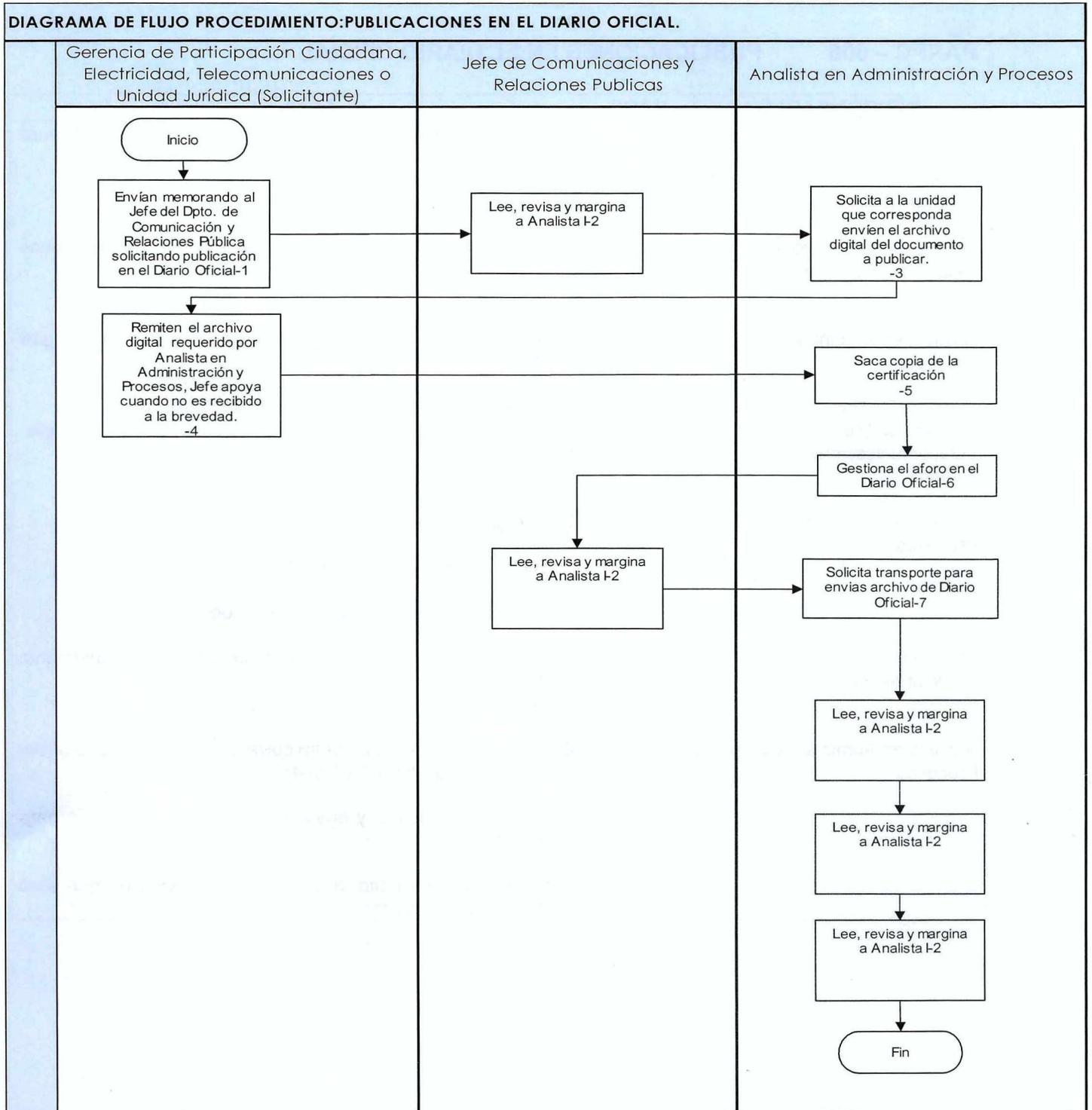
3. PROCEDIMIENTO

PARPC – 008 PUBLICACIONES EN EL DIARIO OFICIAL.

RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
Gerencia de Participación Ciudadana, Electricidad, Telecomunicaciones o Unidad Jurídica (Solicitante)	1	Envían memorando al Jefe de Comunicaciones y Relaciones Publicas, solicitando publicación en el Diario Oficial.
Jefe de Comunicaciones y Relaciones Publicas	2	Lee, revisa y margina a Analista en Administración y Procesos
Analista en Administración y Procesos	3	Solicita a la unidad que corresponda envíen el archivo digital del documento a publicar.
Gerencia de Participación Ciudadana, Electricidad, Telecomunicaciones o Unidad Jurídica	4	Remiten el archivo digital requerido por Analista en Administración y Procesos, Jefe apoya cuando no es recibido a la brevedad.
Analista en Administración y Procesos	5	Saca copia de la certificación a publicar.
	6	Gestiona el aforo en el Diario Oficial.
	7	Solicita transporte para enviar archivo de Diario Oficial
Jefe de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	8	Revisa, firma y sella autorizando la publicación del documento y sus costos.
Analista en Administración y Procesos	9	Envía a publicar el documento correspondiente a Diario oficial firmado y sellado por el/la Titular.
	10	Saca copia de factura y envía a la Gerencia Financiera para trámite de pago.
	11	Informa a quien solicitó la publicación la fecha en que será publicado el documento.

4. FLUJOGRAMA

DIAGRAMA DE FLUJO PROCEDIMIENTO: PUBLICACIONES EN EL DIARIO OFICIAL.



5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.**• LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 2 (Primera Distribución)**

Fecha	Persona	CC	Área	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

Distribución Adicional

Fecha	Documento Revisado	C.C.	Persona	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• LISTADO DE REVISIONES**Modificaciones por capítulo**

Fecha	Revisión No.	Capítulo Afectado	Página Modificada	Autorizado
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• LISTADO DE EDICIONES**Histórico**

Fecha	Observaciones
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

TITULO: CREACION DE CAMPAÑA DE PUBLICIDAD

PREPARADO POR:

NOMBRE: Jacqueline Chacón de Cañas

CARGO: Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas

Firma:  

Fecha: Agosto de 2017

AUTORIZADO POR:

NOMBRE: Alexander Aguilar

CARGO: Gerente de Participación Ciudadana, Comunicación, Transparencia y Atención al Usuario

Firma:  

Fecha: Agosto de 2017

CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Procedimientos
4. Flujograma
5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

Observaciones: _____

1. OBJETIVO:

Informar al interesado y público en general de manera rápida y oportuna de cualquier acuerdo, información importante emanada de la SIGET.

2. AMBITO DE APLICACIÓN:

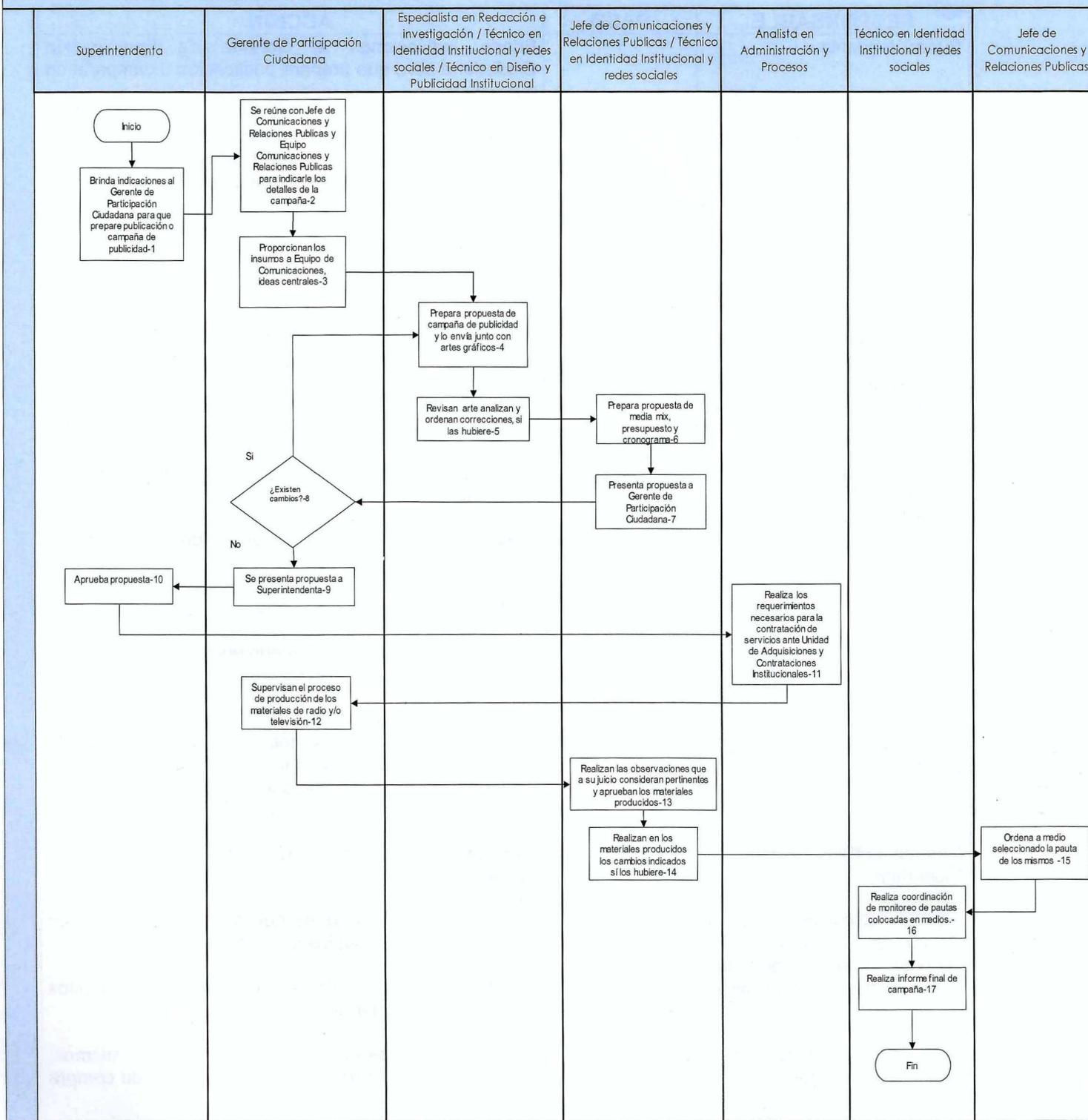
Este procedimiento es aplicable para dar a conocer, oportunamente, a operadores y usuarios de los sectores de Electricidad, Telecomunicaciones y público en general; actividades y acciones de SIGET y educar e informar sobre la mejor utilización de los recursos de ambos sectores es realizado por la Jefatura del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.

3. PROCEDIMIENTO**PARPC – 009 CREACION DE CAMPAÑA DE PUBLICIDAD**

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Superintendente	1	Brinda indicaciones al Gerente de Participación Ciudadana para que prepare publicación o campaña de publicidad.
Gerente de Participación Ciudadana	2	Se reúne con Jefe de Comunicaciones y Relaciones Publicas y Equipo Comunicaciones y Relaciones Publicas para indicarle los detalles de la campaña.
	3	Proporcionan los insumos a Equipo de Comunicaciones, ideas centrales (objetivos de comunicación meta, publico, alcances medios a utilizar) entre otros para efectuar la propuesta gráfica.
Especialista en Redacción e investigación / Técnico en Identidad Institucional y redes sociales / Técnico en Diseño y Publicidad Institucional	4	Preparan propuesta de campaña de publicidad y lo envía junto con artes gráficos.
	5	Revisan arte analizan y ordenan correcciones, si las hubiere.
Jefe de Comunicaciones y Relaciones Publicas / Técnico en Identidad Institucional y redes sociales	6	Prepara propuesta de media mix, presupuesto y cronograma.
	7	Presenta propuesta a Gerente de Participación Ciudadana.
Gerente de Participación Ciudadana	8	Analiza y solicita cambios si hay
	9	Se presenta propuesta a Superintendente.
Superintendente	10	Aprueba propuesta.
Analista en Administración y Procesos	11	Realiza los requerimientos necesarios para la contratación de servicios ante Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales, presupuesto y Dirección Superior.
Gerente de Participación Ciudadana	12	Supervisan el proceso de producción de los materiales de radio y/o televisión.
Jefe de Comunicaciones y Relaciones Publicas / Técnico en Identidad Institucional y redes sociales	13	Realizan las observaciones que a su juicio consideran pertinentes y aprueban los materiales producidos.
	14	Realizan en los materiales producidos los cambios indicados si los hubiere.
Jefe de Comunicaciones y Relaciones Publicas	15	Ordena a medio seleccionado la pauta de los mismos, o en su defecto, se realiza el procedimiento de compra institucional.
Técnico en Identidad Institucional y redes sociales	16	Realiza coordinación de monitoreo de pautas colocadas en medios
	17	Realiza informe final de campaña

4. FLUJOGRAMA

DIAGRAMA DE FLUJO PROCEDIMIENTO: CREACION DE CAMPAÑA DE PUBLICIDAD



5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.**• LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 2 (Primera Distribución)**

Fecha	Persona	CC	Área	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

Distribución Adicional

Fecha	Documento Revisado	C.C.	Persona	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• LISTADO DE REVISIONES**Modificaciones por capítulo**

Fecha	Revisión No.	Capítulo Afectado	Página Modificada	Autorizado
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• LISTADO DE EDICIONES**Histórico**

Fecha	Observaciones
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

TITULO: PUBLICACIONES INSTITUCIONALES, AVISOS Y COMUNICADOS

PREPARADO POR:

NOMBRE: Jacqueline Chacón de Cañas

CARGO: Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas

Firma: _____



Fecha: Agosto de 2017

AUTORIZADO POR:

NOMBRE: Alexander Aguilar

CARGO: Gerente de Participación Ciudadana, Comunicación, Transparencia y Atención al Usuario

Firma: _____



Fecha: Agosto de 2017

CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Procedimientos
4. Flujograma
5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

Observaciones: _____

1. OBJETIVO:

Informar de manera rápida y oportuna de cualquier acuerdo o información emanada de la SIGET, a través de los medios impresos de comunicación.

2. AMBITO DE APLICACIÓN:

Este procedimiento es desarrollado por la Jefatura de Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas a través de la Analista en Administración y Procesos.

3. PROCEDIMIENTO

PARPC – 010 PUBLICACIONES INSTITUCIONALES, AVISOS Y COMUNICADOS

RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
Asesor Jurídico, Gerente de Telecomunicaciones, Gerente de Electricidad, Gerente Financiero, Jefe UACI, Jefe de Talento Humanos, entre otros.	1	Envían al Jefe de Comunicaciones y Relaciones Publicas, Acuerdos, edictos, avisos, Resoluciones o cualquier documento institucional para su publicación en periódicos, con un mínimo de 3 días hábiles antes de la publicación, designando a un responsable para autorización de arte de publicación.
Jefe de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	2	Lee, revisa y margina al Analista en Administración y Procesos.
Analista en Administración y Procesos.	3	Solicita a la Unidad que corresponda envíen el archivo del documento a publicar, en medio electrónico.
Persona asignada por la Unidad o Gerencia solicitante.	4	Remiten el archivo requerido por Analista en Administración y Procesos
Analista en Administración y Procesos	5	Prepara el texto de la información a publicar y lo envía al periódico o medio seleccionado para su cotización, con las especificaciones: Técnicas: Medida, color y posición de la publicación. Legales: Días indicados para publicación por la unidad responsable del procedimiento, en los periódicos de mayor circulación del país.
	6	Elabora requerimiento. Luego pasa a revisión de la Jefe de Comunicaciones y Relaciones Públicas. Solicita firma de autorización de Gerente de Participación Ciudadana.
	7	Solicita específicos presupuestarios a Gerencia Financiera.
	8	Solicita número de proceso a Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales para enviar a autorización a Dirección Superior.
	9	Al tener autorización, prepara evaluación y envía a Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales para realizar trámites de autorización de la orden de compra.
Periódico seleccionado.	10	Prepara arte final de publicidad para visto bueno de la publicación.

	11	Revisa arte para detectar cualquier error si lo hay.
Analista en Administración y Procesos	12	Envía arte al responsable designado del solicitante para la aprobación.
	13	Aprueba arte
Persona asignada por la Unidad o Gerencia solicitante.	14	Elabora carta a Casa Presidencial que incluye descripción de publicación, medio en el que se publicará, medida, fecha costo y adjunta arte para su control.
Analista en Administración y Procesos	15	Revisa, firma y sella carta de solicitud.
Jefe de Comunicaciones y Relaciones Publicas	16	Monitoreo de la publicación en los periódicos
	17	Envío de fotocopia de la publicación de periódicos a la Gerencia o unidad solicitante, para su debido control.
Analista en Administración y Procesos	18	Recibe de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales orden de compra para elaboración de acta de recepción y entrega de quedan los días martes y jueves, verificando que toda la documentación esté completa.
	19	Revisa acta de recepción contra documentación: orden de compra, monto, números de factura, fecha de publicación y hojas de publicación en periódico.
Jefe de Comunicaciones y Relaciones Publicas	20	Saca copias de actas de recepción para ser enviadas a Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales para su archivo y finalización de expediente.
Analista en Administración y Procesos	21	Saca copias de orden de compra, facturas, orden de Casa Presidencial y arte de periódico para ser enviadas a para expediente de costos de publicaciones.

4. FLUJOGRAMA

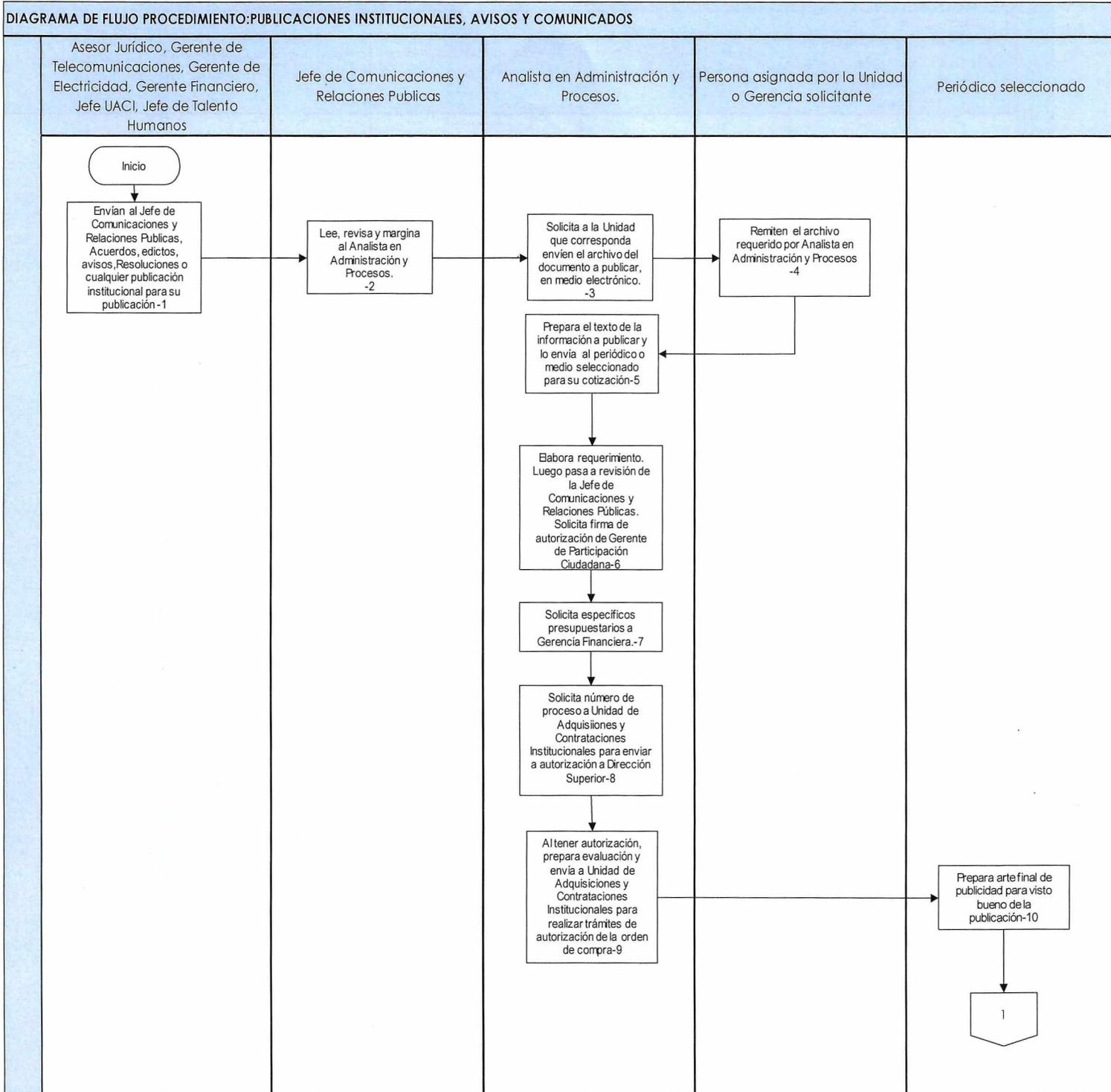
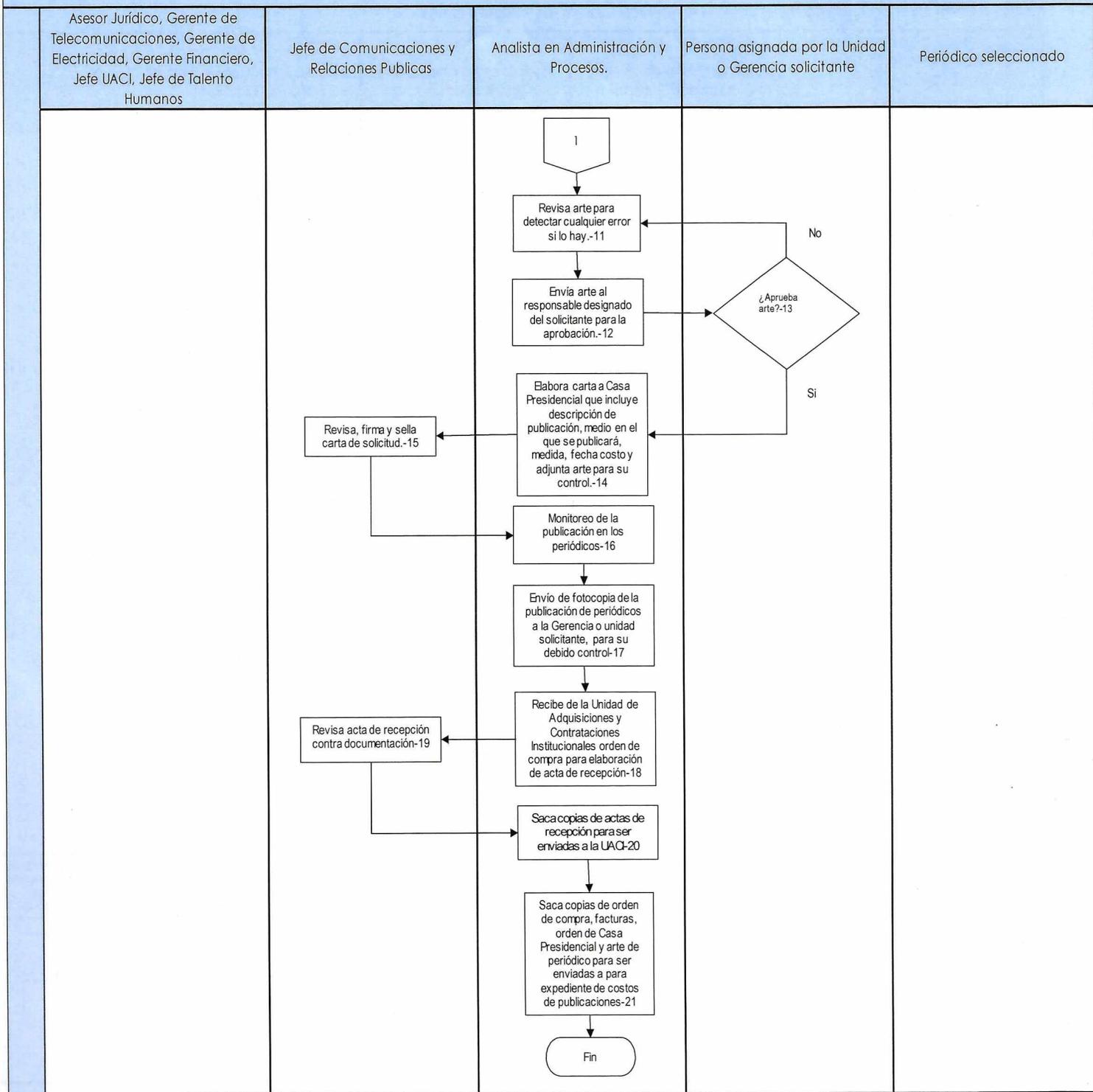


DIAGRAMA DE FLUJO PROCEDIMIENTO: PUBLICACIONES INSTITUCIONALES, AVISOS Y COMUNICADOS



5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.• **LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 2 (Primera Distribución)**

Fecha	Persona	CC	Área	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

Distribución Adicional

Fecha	Documento Revisado	C.C.	Persona	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• **LISTADO DE REVISIONES****Modificaciones por capítulo**

Fecha	Revisión No.	Capítulo Afectado	Página Modificada	Autorizado
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• **LISTADO DE EDICIONES****Histórico**

Fecha	Observaciones
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

TITULO: ELABORACIÓN DE INFORME TÉCNICO DE INDICADORES DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES.

PREPARADO POR:

NOMBRE: Jacqueline Chacón de Cañas

CARGO: Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas

Firma: 



Fecha: Agosto de 2017

AUTORIZADO POR:

NOMBRE: Alexander Aguilar

CARGO: Gerente de Participación Ciudadana, Comunicación, Transparencia y Atención al Usuario

Firma:  

Fecha: Agosto de 2017

CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Procedimientos
4. Flujograma
5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

Observaciones: _____

1. OBJETIVO:

Elaborar un informe que muestre el comportamiento de los sectores de electricidad y telecomunicaciones de forma continua para la toma de decisiones internas y para distribución a prensa y a actores de ambos sectores.

2. AMBITO DE APLICACIÓN:

Este Procedimiento es aplicado por el Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas a través de la coordinación con el Especialista en Redacción e investigación.

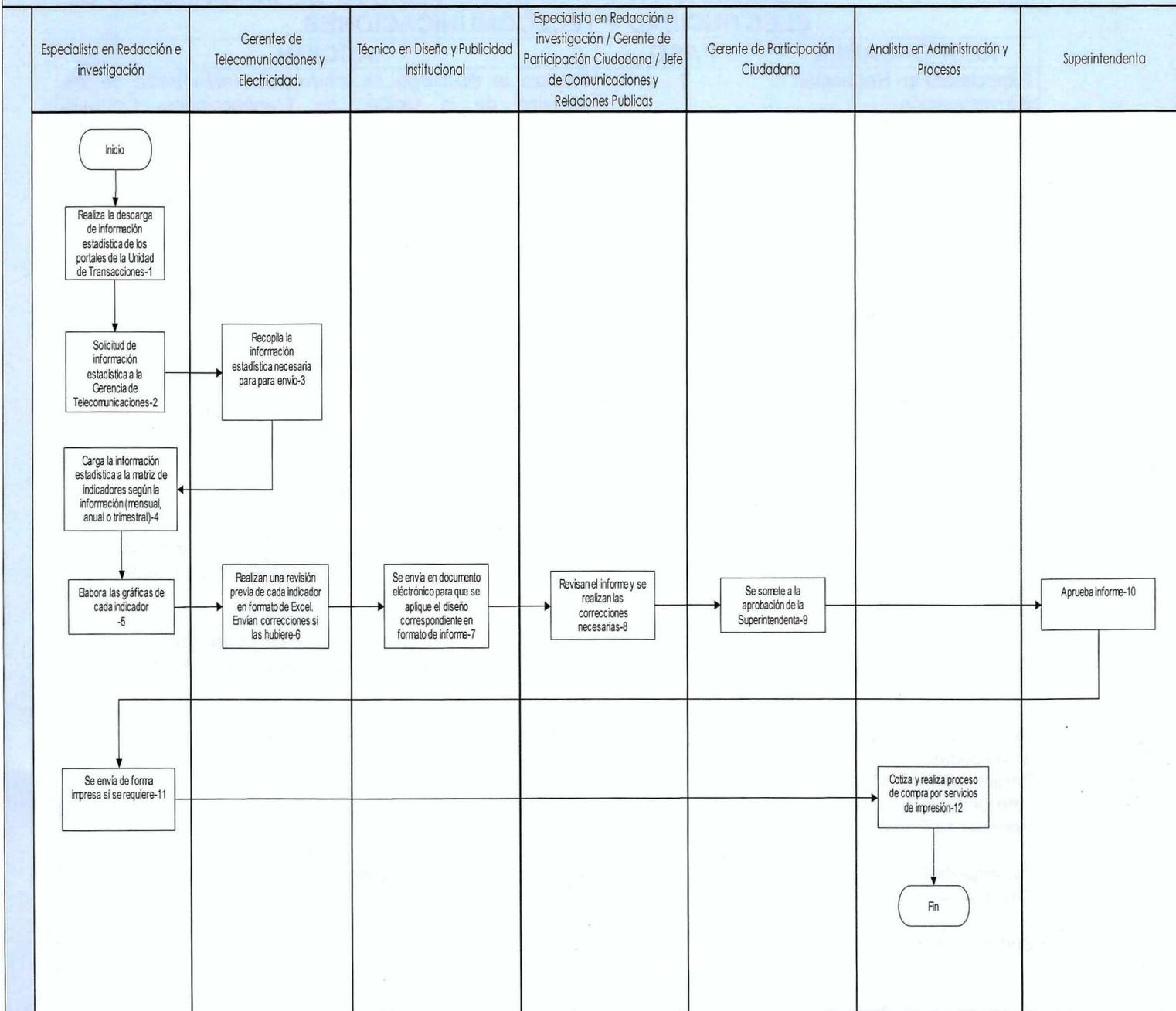
3. PROCEDIMIENTOS

PARPC – 011 ELABORACIÓN DE INFORME TÉCNICO DE INDICADORES DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES.

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Especialista en Redacción e investigación	1	Realiza la descarga de información estadística de los portales de la Unidad de Transacciones, Consejo Nacional de energía, SIGET y la Comisión Regional de Interconexión Eléctrica.
	2	Solicitud de información estadística a la Gerencia de Telecomunicaciones y/o Electricidad.
Gerentes de Telecomunicaciones y Electricidad.	3	Recopila la información estadística necesaria para para envío.
Especialista en Redacción e investigación	4	Carga la información estadística a la matriz de indicadores según la información (mensual, anual o trimestral).
	5	Elabora las gráficas de cada indicador
Gerentes de Telecomunicaciones y Electricidad.	6	Realizan una revisión previa de cada indicador en formato de Excel. Envían correcciones si las hubiere.
Técnico en Diseño y Publicidad Institucional	7	Se envía en documento electrónico para que se aplique el diseño correspondiente en formato de informe.
Especialista en Redacción e investigación / Gerente de Participación Ciudadana / Jefe de Comunicaciones y Relaciones Publicas	8	Revisan el informe y se realizan las correcciones necesarias.
Gerente de Participación Ciudadana	9	Se somete a la aprobación de la Superintendente.
Superintendente	10	Aprueba informe
Especialista en Redacción e investigación	11	Se envía de forma impresa si se requiere.
Analista en Administración y Procesos	12	Cotiza y realiza proceso de compra por servicios de impresión.

4. FLUJOGRAMA

DIAGRAMA DE FLUJO PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE INFORME TÉCNICO DE INDICADORES DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES.



5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.• **LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición (Primera Distribución)**

Fecha	Persona	CC	Área	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

Distribución Adicional

Fecha	Documento Revisado	C.C.	Persona	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• **LISTADO DE REVISIONES****Modificaciones por capítulo**

Fecha	Revisión No.	Capítulo Afectado	Página Modificada	Autorizado
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• **LISTADO DE EDICIONES****Histórico**

Fecha	Observaciones
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

TITULO: GENERACION Y PUBLICACION DE INFORMACION OFICIOSA

PREPARADO POR:

NOMBRE: Isis Esmeralda Acosta Flores

CARGO: Jefe Unidad de Acceso a la Información y Transparencia

Firma: _____



Fecha: Agosto de 2017

AUTORIZADO POR:

NOMBRE: Alexander Aguilar

CARGO: Gerente de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario

Firma: _____



Fecha: Agosto de 2017

CONTENIDO

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Procedimientos
4. Flujograma
5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

Observaciones: _____

1. OBJETIVO:

Agilizar que los procesos internos de generación de información oficiosa, sean enviados y publicados en el Portal de Transparencia, de manera sistemática.

2. AMBITO DE APLICACIÓN:

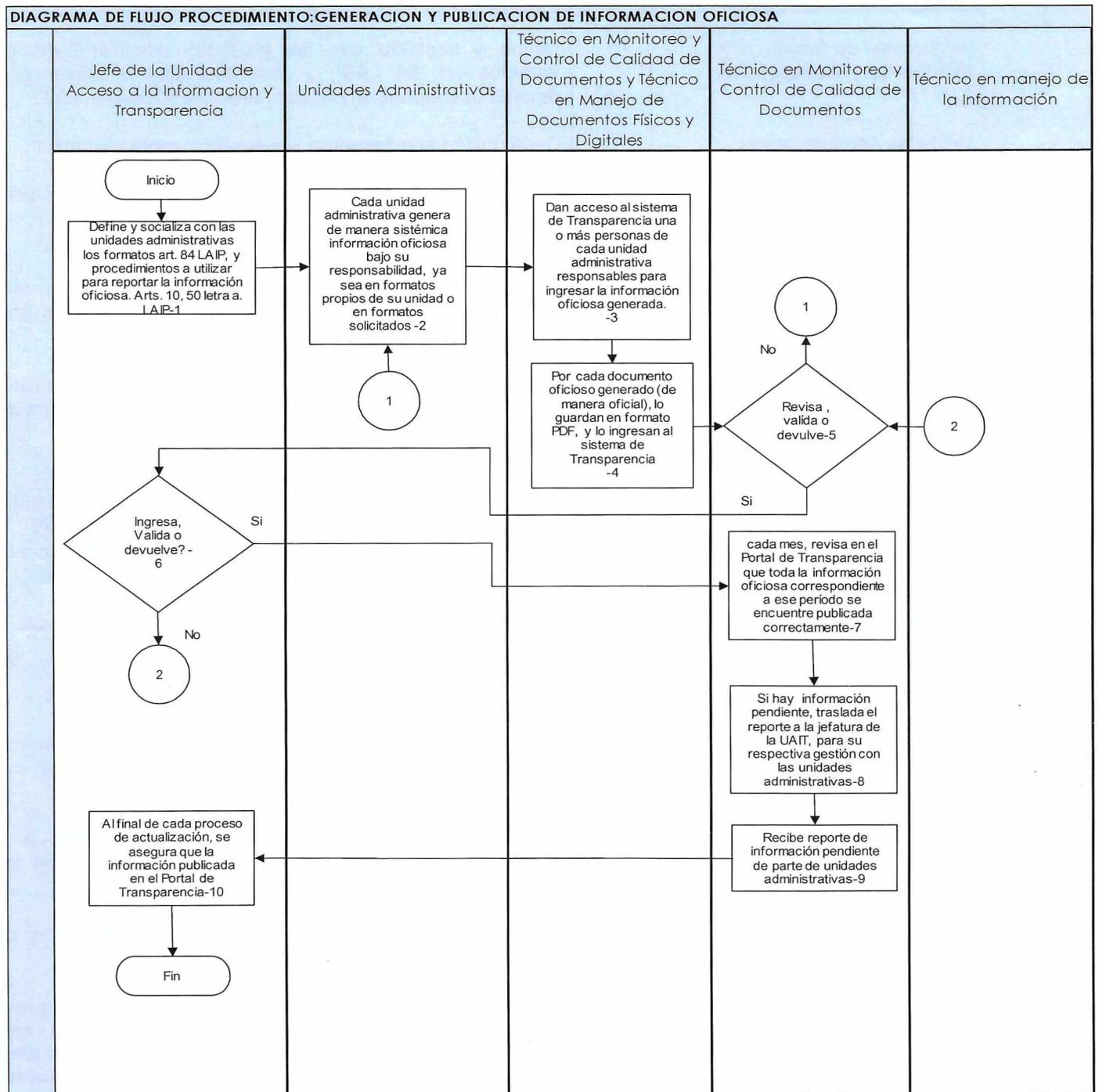
Desde las Unidades Administrativas que son las que generan la información, hasta la Unidad de Acceso a la información y Transparencia que garantiza que la información esta publicada, en tiempo, forma y calidad.



3. PROCEDIMIENTO-GENERACION Y PUBLICACION DE INFORMACION OFICIOSA

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Jefe Unidad de Acceso a la Información y Transparencia (UAIT)	1	Define y socializa con las unidades administrativas los formatos art. 84 LAIP, y procedimientos a utilizar para reportar la información oficiosa. Arts. 10, 50 letra a. LAIP.
Unidades Administrativas	2	Cada unidad administrativa genera de manera sistémica información oficiosa bajo su responsabilidad, ya sea en formatos propios de su unidad o en formatos solicitados por la Unidad de Acceso a la Información y Transparencia (UAIT).
Técnico en Monitoreo y Control de Calidad de Documentos y Técnico en Manejo de Documentos Físicos y Digitales	3	Dan acceso al sistema de Transparencia una o más personas de cada unidad administrativa responsables para ingresar la información oficiosa generada.
	4	Por cada documento oficioso generado (de manera oficial), lo guardan en formato PDF, y lo ingresan al sistema de Transparencia
Técnico en Monitoreo y Control de Calidad de Documentos	5	Revisa el documento que esté de acuerdo a los lineamientos establecidos, lo valida y lo envía a través del sistema a la jefe de la UAIT. Si el documento tiene error, lo devuelve a la unidad administrativa para su corrección. Paso 2
Jefe de la UAIT	6	Ingresar al sistema, revisar la información y si es correcta la valida. Sube de manera automatizada al Portal de Transparencia. Si el documento tiene error, lo devuelve al paso anterior.
Técnico en Monitoreo y Control de Calidad de Documentos	7	Al final de cada mes, revisa en el Portal de Transparencia que toda la información oficiosa correspondiente a ese período se encuentre publicada correctamente.
	8	Si hay información pendiente, traslada el reporte a la jefatura de la UAIT, para su respectiva gestión con las unidades administrativas.
	9	Recibe reporte de información pendiente de parte de unidades administrativas
Jefe de UAIT Técnico en Manejo de Información.	10	Al final de cada proceso de actualización, se asegura que la información publicada en el Portal de Transparencia, esté debidamente resguardada en los archivos propios de cada unidad administrativa, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la UAIT.

4. FLUJOGRAMA



5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.**• LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición (Primera Distribución)**

Fecha	Persona	CC	Área	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

Distribución Adicional

Fecha	Documento Revisado	C.C.	Persona	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• LISTADO DE REVISIONES**Modificaciones por capítulo**

Fecha	Revisión No.	Capítulo Afectado	Página Modificada	Autorizado
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• LISTADO DE EDICIONES**Histórico**

Fecha	Observaciones
_____	_____
_____	_____
_____	_____

TITULO: LOGÍSTICA Y DESARROLLO DE ACTIVIDADES PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

PREPARADO POR:

NOMBRE: Isis Esmeralda Acosta Flores

CARGO: Jefe Unidad de Acceso a la Información y Transparencia

Firma:



Fecha: Agosto de 2017

AUTORIZADO POR:

NOMBRE: Alexander Aguilar

CARGO: Gerente de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario

Firma:



Fecha: Agosto de 2017

CONTENIDO:

- 1 Objetivo.
- 2 Ámbito de Aplicación.
- 3 Procedimiento.
- 4 Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

Observaciones: _____

1. OBJETIVO:

Contar con un mecanismo institucional que permita proyectar, desarrollar, y participar en cada una de las actividades de prestación de servicios a la población.

2. AMBITO DE APLICACIÓN:

A nivel externo de la institución, con participación directa de la Unidad de Acceso a la Información y Transparencia, en conjunto con Centro de Atención al Usuario, Unidad de Relaciones Públicas y Comunicaciones, Gerencias de Electricidad, de Telecomunicaciones y Administrativa.



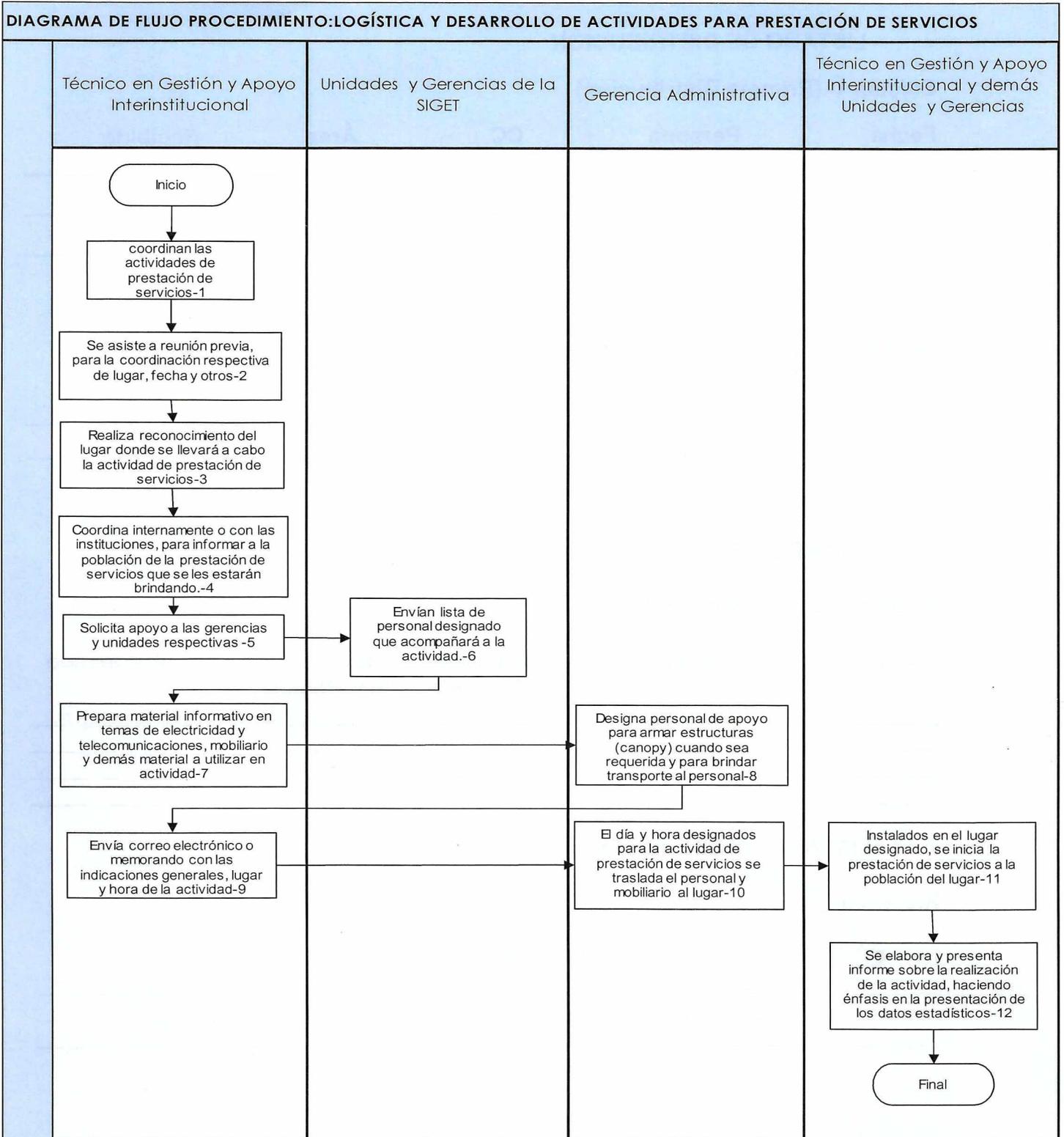
3. PROCEDIMIENTO

PAAIT - 002 LOGÍSTICA Y DESARROLLO DE ACTIVIDADES PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Técnico en Gestión y Apoyo Interinstitucional de Unidad de Acceso a la Información y Transparencia (UAIT)	1	A iniciativa de la SIGET o por invitación de otras instituciones se coordinan las actividades de prestación de servicios
Técnico en Gestión y Apoyo Interinstitucional de Unidad de Acceso a la Información y Transparencia (UAIT)	2	Se asiste a reunión previa, para la coordinación respectiva de lugar, fecha y otros
Técnico en Gestión y Apoyo Interinstitucional de Unidad de Acceso a la Información y Transparencia (UAIT)	3	Realiza reconocimiento del lugar donde se llevará a cabo la actividad de prestación de servicios
Técnico en Gestión y Apoyo Interinstitucional de Unidad de Acceso a la Información y Transparencia (UAIT)	4	Coordina internamente o con las instituciones, para informar a la población de la prestación de servicios que se les estarán brindando.
Técnico en Gestión y Apoyo Interinstitucional de Unidad de Acceso a la Información y Transparencia (UAIT)	5	Solicita apoyo a las gerencias y unidades respectivas (Implica apoyo de técnicos para evacuar consultas, brindar asesorías, recepcionar denuncias y solicitudes de información, entre otras, solicitud de transporte para movilizar personal y mobiliario a utilizar)
Unidades y Gerencias de la SIGET	6	Envían lista de personal designado que acompañará a la actividad.
Técnico en Gestión y Apoyo Interinstitucional de Unidad de Acceso a la Información y Transparencia (UAIT)	7	Prepara material informativo en temas de electricidad y telecomunicaciones, mobiliario y demás material a utilizar en actividad.
Gerencia Administrativa	8	Designa personal de apoyo para armar estructuras (canopy) cuando sea requerida y para brindar transporte al personal.
Técnico en Gestión y Apoyo Interinstitucional de Unidad de Acceso a la Información y Transparencia (UAIT)	9	Envía correo electrónico o memorando con las indicaciones generales, lugar y hora de la actividad
Gerencia Administrativa	10	El día y hora designados para la actividad de prestación de servicios se traslada el personal y mobiliario al lugar.

Técnico en Gestión y Apoyo Interinstitucional de Unidad de Acceso a la Información y Transparencia (UAIT) y demás Unidades y Gerencias de la SIGET	11	Instalados en el lugar designado, se inicia la prestación de servicios a la población del lugar, instruyendo e informando a la misma sobre los temas relacionados a los servicios de electricidad y telecomunicaciones
Técnico en Gestión y Apoyo Interinstitucional de Unidad de Acceso a la Información y Transparencia (UAIT) y demás Unidades y Gerencias de la SIGET	12	Se elabora y presenta informe sobre la realización de la actividad, haciendo énfasis en la presentación de los datos estadísticos, recabando para ello información de la actividad realizada, para procesar la información y ser cuantificada dentro del informe

4. FLUJOGRAMA



4. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.**• LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 1 (Primera Distribución)**

Fecha	Persona	CC	Área	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

Distribución Adicional

Fecha	Documento Revisado	C.C.	Persona	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• LISTADO DE REVISIONES**Modificaciones por capítulo**

Fecha	Revisión No.	Capítulo Afectado	Página Modificada	Autorizado
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• LISTADO DE EDICIONES**Histórico**

Fecha	Observaciones
_____	_____
_____	_____
_____	_____

TITULO: MANTENER ACTUALIZADOS LOS ÍNDICES DE INFORMACIÓN RESERVADA Y CONFIDENCIAL

PREPARADO POR:

NOMBRE: Isis Esmeralda Acosta Flores

CARGO: Jefe Unidad de Acceso a la Información y Transparencia

Firma: _____



Fecha: Agosto de 2017

AUTORIZADO POR:

NOMBRE: Alexander Aguilar

CARGO: Gerente de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario

Firma: _____



Fecha: Agosto de 2017

CONTENIDO:

- 1 Objetivo.
- 2 Ámbito de Aplicación.
- 3 Procedimiento.
- 4 Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

Observaciones: _____

1. OBJETIVO:

Contar con un mecanismo institucional que permita identificar, seleccionar y mantener actualizada los índices de información reservada y confidencial, tanto al interior de la institución como también hacia el Instituto de Acceso a la Información Pública.

2. AMBITO DE APLICACIÓN:

A nivel interno de la institución, con participación directa del comité institucional para la identificación de la información reservada y confidencial.

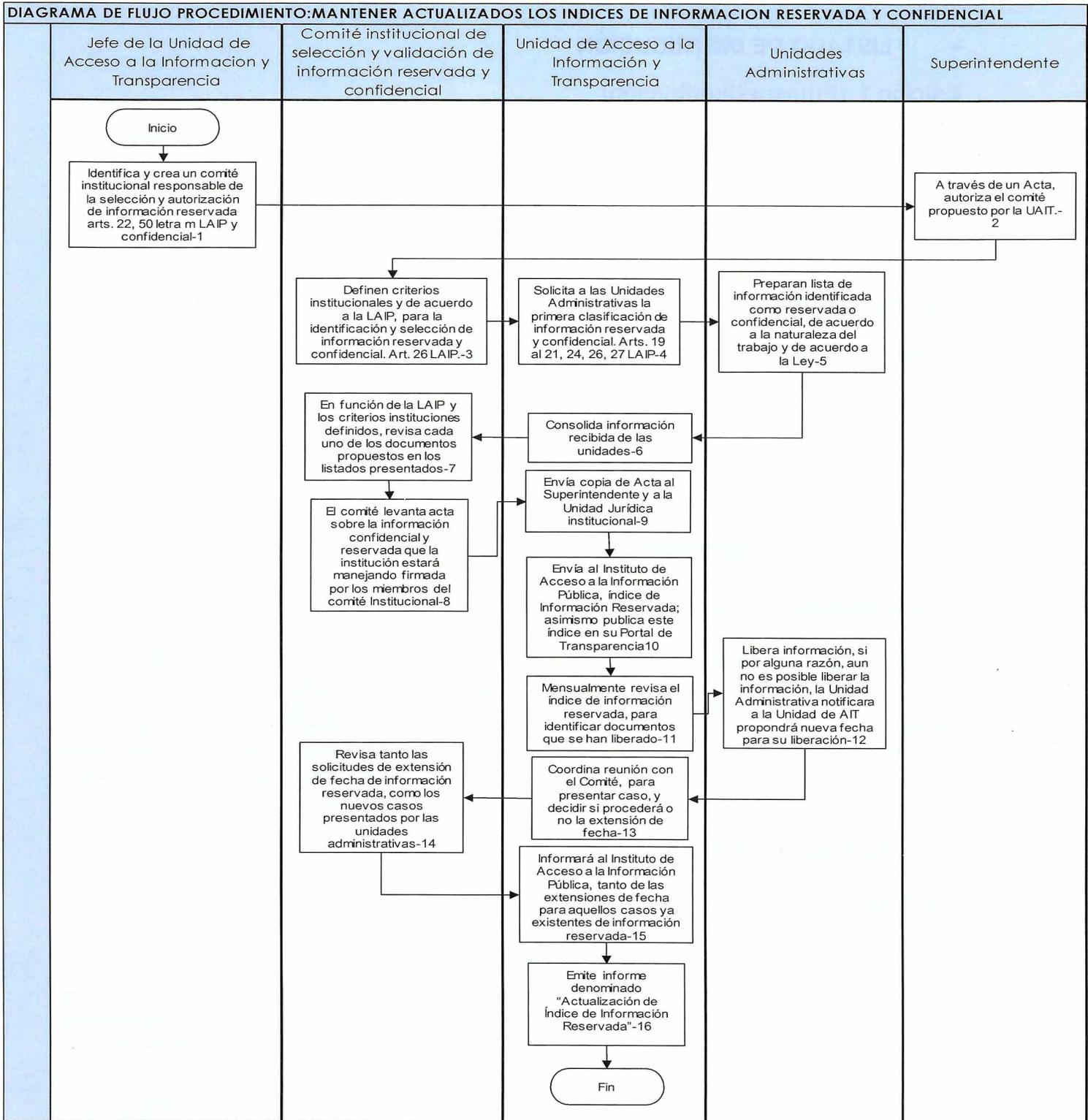
3. PROCEDIMIENTO

PAIT - 005 MANTENER ACTUALIZADOS LOS INDICES DE INFORMACION RESERVADA Y CONFIDENCIAL.

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Jefe Unidad de Acceso a la Información y Transparencia (UAIT)	1	Identifica y crea un comité institucional responsable de la selección y autorización de información reservada arts. 22, 50 letra m LAIP y confidencial.
Superintendente	2	A través de un Acta, autoriza el comité propuesto por la UAIT.
Comité institucional de selección y validación de información reservada y confidencial	3	Definen criterios institucionales y de acuerdo a la LAIP, para la identificación y selección de información reservada y confidencial. Art. 26 LAIP.
Unidad de Acceso a la Información y Transparencia (AIT)	4	Solicita a las Unidades Administrativas la primera clasificación de información reservada y confidencial. Arts. 19 al 21, 24, 26, 27 LAIP
Unidades Administrativas	5	Preparan lista de información identificada como reservada o confidencial, de acuerdo a la naturaleza del trabajo y de acuerdo a la Ley. Envían listado a la Unidad AIT. Arts. 22, 24, 26, 27 LAIP.
Unidad de Acceso a la Información y Transparencia (AIT)	6	Consolida información recibida de las unidades. Coordina reunión con el comité, para revisión de información reservada y confidencial propuesto por las diferentes unidades administrativas.
Comité institucional de selección y validación de información reservada y confidencial	7	En función de la LAIP y los criterios instituciones definidos, revisa cada uno de los documentos propuestos en los listados presentados y deciden si, la clasificación es correcta o no; si es correcta la validan, de lo contrario el Comité decide la clasificación que aplica.
	8	En caso que el Comité haga cambios a la lista propuesta, estos son informados a la unidad administrativa correspondiente. El comité levanta acta sobre la información confidencial y reservada que la institución estará manejando firmada por los miembros del comité Institucional.

Unidad de Acceso a la Información y Transparencia (AIT)	9	Envía copia de Acta al Superintendente y a la Unidad Jurídica institucional.
Unidad de Acceso a la Información y Transparencia (AIT) Unidad Administrativa Unidad de Acceso a la Información y Transparencia (AIT) Comité institucional de selección y validación de información reservada y confidencial Unidad de Acceso a la Información y Transparencia (AIT)	10	Envía al Instituto de Acceso a la Información Pública, índice de Información Reservada; asimismo publica este índice en su Portal de Transparencia. El Índice de Información Confidencial lo mantiene a nivel interno de la institución, como referencia.
	11	Mensualmente revisa el índice de información reservada, para identificar documentos que se han liberado ese mes (de acuerdo a la fecha de liberación que se publicó en el índice), los cuales estarán disponibles para consulta pública. Informa a la Unidad Administrativa sobre la liberación de información reservada. Art. 20 inciso final LAIP
	12	Libera información, si por alguna razón, aun no es posible liberar la información, la Unidad Administrativa notificara a la Unidad de AIT propondrá nueva fecha para su liberación. Art. 21 LAIP. Asimismo, notificara a la Unidad AIT sobre nueva información que deba clasificarse como reservada o confidencial.
	13	Coordina reunión con el Comité, para presentar caso, y decidir si procederá o no la extensión de fecha. Asimismo, presenta los nuevos casos de información reservada que se hayan reportado en el mes. Arts. 19, 24, 26, 27 LAIP.
	14	Revisa tanto las solicitudes de extensión de fecha de información reservada, como los nuevos casos presentados por las unidades administrativas; y para los que aplique, se elabora la respectiva Acta de reserva.
	15	Informará al Instituto de Acceso a la Información Pública, tanto de las extensiones de fecha para aquellos casos ya existentes de información reservada, como también los nuevos casos reportados en el índice. Arts. 22,23 LAIP.
16	Emite informe denominado “ Actualización de Índice de Información Reservada ”, el cual es enviado al Superintendente y a la Unidad Jurídica. Arts. 22, 23 50 literal m LAIP	

4. FLUJOGRAMA



5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.**• LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 1 (Primera Distribución)**

Fecha	Persona	CC	Área	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

Distribución Adicional

Fecha	Documento Revisado	C.C.	Persona	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• LISTADO DE REVISIONES**Modificaciones por capítulo**

Fecha	Revisión No.	Capítulo Afectado	Página Modificada	Autorizado
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• LISTADO DE EDICIONES**Histórico**

Fecha	Observaciones
_____	_____
_____	_____
_____	_____

TITULO: ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORME RENDICIÓN DE CUENTAS

PREPARADO POR:

NOMBRE: Isis Esmeralda Acosta Flores

CARGO: Jefe Unidad de Acceso a la Información y Transparencia

Firma: _____



Fecha: Agosto de 2017

AUTORIZADO POR:

NOMBRE: Alexander Aguilar

CARGO: Gerente de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario

Firma: _____



Fecha: Agosto de 2017

CONTENIDO:

- 1 Objetivo.
- 2 Ámbito de Aplicación.
- 3 Procedimiento.
- 4 Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

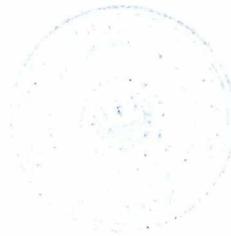
Observaciones: _____

1. OBJETIVO:

Facilitar a la SIGET de un mecanismo que permita desarrollar de manera sistemática el Informe de Rendición de Cuentas de la Institución; así como el manejo del evento público de presentación del mismo.

2. AMBITO DE APLICACIÓN:

A nivel interno de la institución, con participación directa del comité institucional para la rendición de cuentas y la Unidad de Acceso a la Información y Transparencia.



3. PROCEDIMIENTO**PAAIT - 006 ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORME RENDICIÓN DE CUENTAS**

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Jefe de Unidad de Acceso a la Información y Transparencia (UAIT)	1	Coordina con el Superintendente definen fecha de presentación del Informe de Rendición de Cuentas de la institución, cual debe hacerse entre los meses de Junio y Agosto de cada año. Arts. 3 c, 4 h, 10 numeral. 21 LAIP.
Jefe de Unidad de Acceso a la Información y Transparencia (UAIT)	2	Revisa y sigue la metodología sugerida por la Sub Secretaria de Transparencia y Anticorrupción, para el desarrollo y presentación del Informe; crea el comité institucional responsable para el desarrollo del Informe de Rendición de Cuentas.
Comité institucional de Rendición de Cuentas.	3	Se reúnen y definen el plan de trabajo a seguir para la elaboración del Informe el cual no debe exceder 45 días calendario.
	4	Identifican puntos críticos de impacto social que se deben resaltar en el informe de Rendición de Cuentas.
Jefe de Unidad de Acceso a la Información y Transparencia (UAIT)	5	Lidera el proceso de desarrollo del Informe de Rendición de Cuentas. Da seguimiento al plan y define reuniones de trabajo con cada equipo institucional.
Jefe de Unidad de Acceso a la Información y Transparencia (UAIT)	6	Elabora herramienta de recolección de información estratégica y técnica/operativa, que faciliten la identificación del impacto social de la gestión institucional.
	7	Solicita insumos específicos a cada Unidad administrativa, correspondientes al periodo de reporte.
Unidades Administrativas	8	Envían información en tiempo y forma de acuerdo a lo solicitado.
Comité institucional de Rendición de Cuentas.	9	Recibe y consolida información enviada de las unidades administrativas.
	10	Elabora primer borrador de Informe y lo envía a las unidades administrativas para su retroalimentación técnica.
Unidades Administrativas	11	Revisa el borrador y envían comentarios en relación a sus respectivas unidades.

Comité institucional de Rendición de Cuentas.	12	Elabora el segundo borrador del Informe, identificando puntos críticos de impacto social, y lo presenta al comité para su retroalimentación en contenido.
Comité institucional de Rendición de Cuentas.	13	Revisan e incorporan comentarios al informe.
Jefe de Unidad de Acceso a la Información y Transparencia (UAIT)	14	Incorpora comentarios al Informe y lo presenta al Superintendente para su revisión/ comentarios/validación.
Superintendente	15	Revisa y da comentarios sobre puntos críticos a considerar en el informe y la presentación al público.
Comité institucional de Rendición de Cuentas.	16	Prepara versión final del Informe y Presentación Pública, y lo envía a edición y reproducción de ejemplares.
Jefe Unidad de Acceso a la Información y Transparencia (UAIT)	17	Envía informe y presentación final al Superintendente y comité de Rendición de Cuentas.
Unidad de Comunicaciones	18	En coordinación con la UAIT prepara logística para realizar el evento público de rendición de cuentas; asegurando criterios que faciliten y propicien la participación ciudadana.
Unidad de Comunicaciones	19	En coordinación la UAIT, definen listado de invitados al evento, el cual debe abarcar a toda la población salvadoreña.
Superintendente	20	El listado es aprobado por el Superintendente.
Unidad de Comunicaciones	21	Envía invitaciones a los diferentes sectores y coordina con los medios la cobertura el evento.
Jefe Unidad de Acceso a la Información y Transparencia (UAIT)	22	Coordina con el Superintendente la dinámica de presentación pública del evento de Rendición de Cuentas. Art. 10 No. 21 LAIP.
Unidad de Acceso a la Información y Transparencia (UAIT)	23	Elabora Informe final sobre el evento de Rendición de Cuentas.
Unidad de Acceso a la Información y Transparencia (UAIT)	24	Envía informe final de Rendición de Cuentas a la Secretaría de Participación Ciudadana Transparencia y Anticorrupción.

4. FLUJOGRAMA

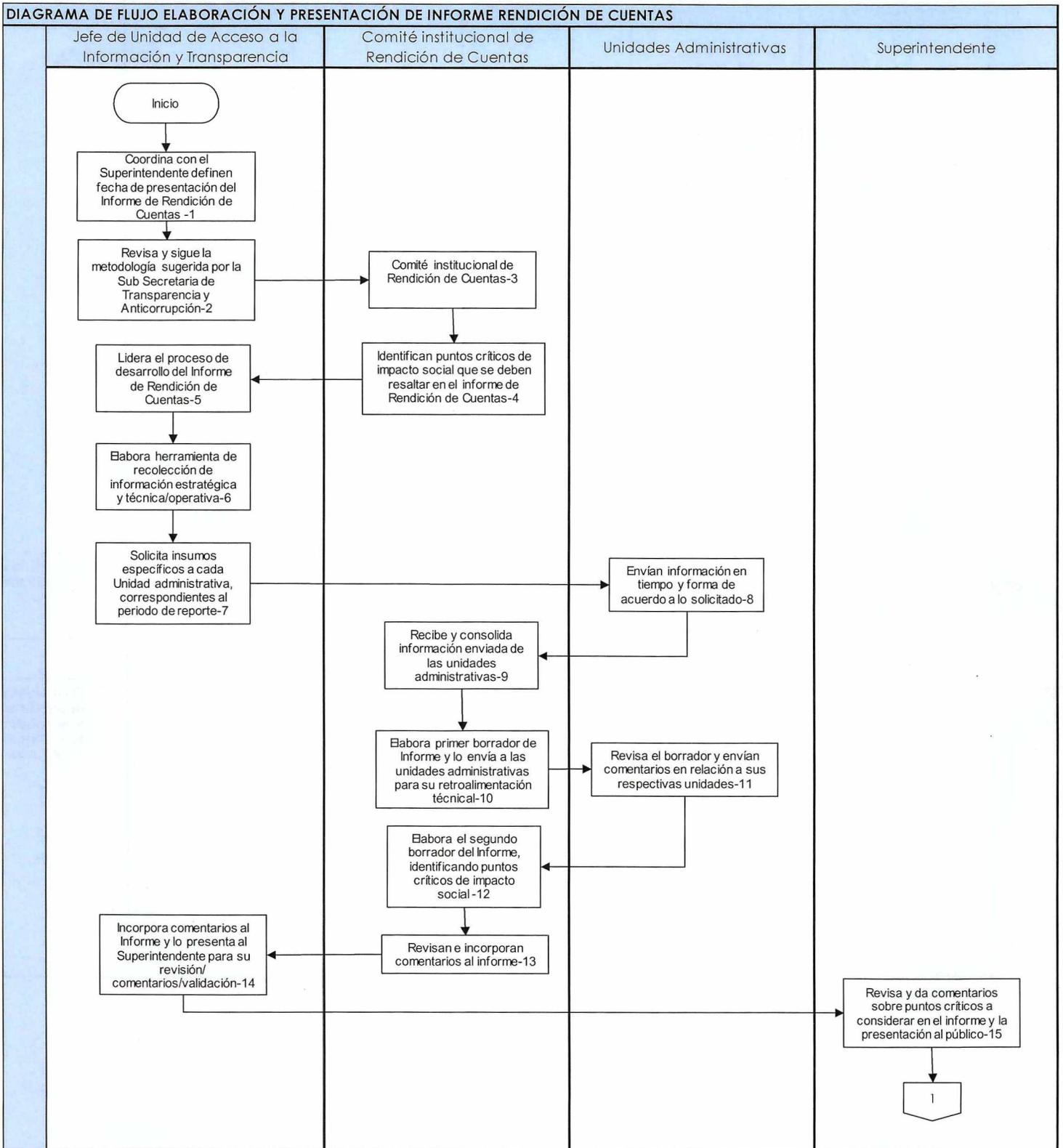
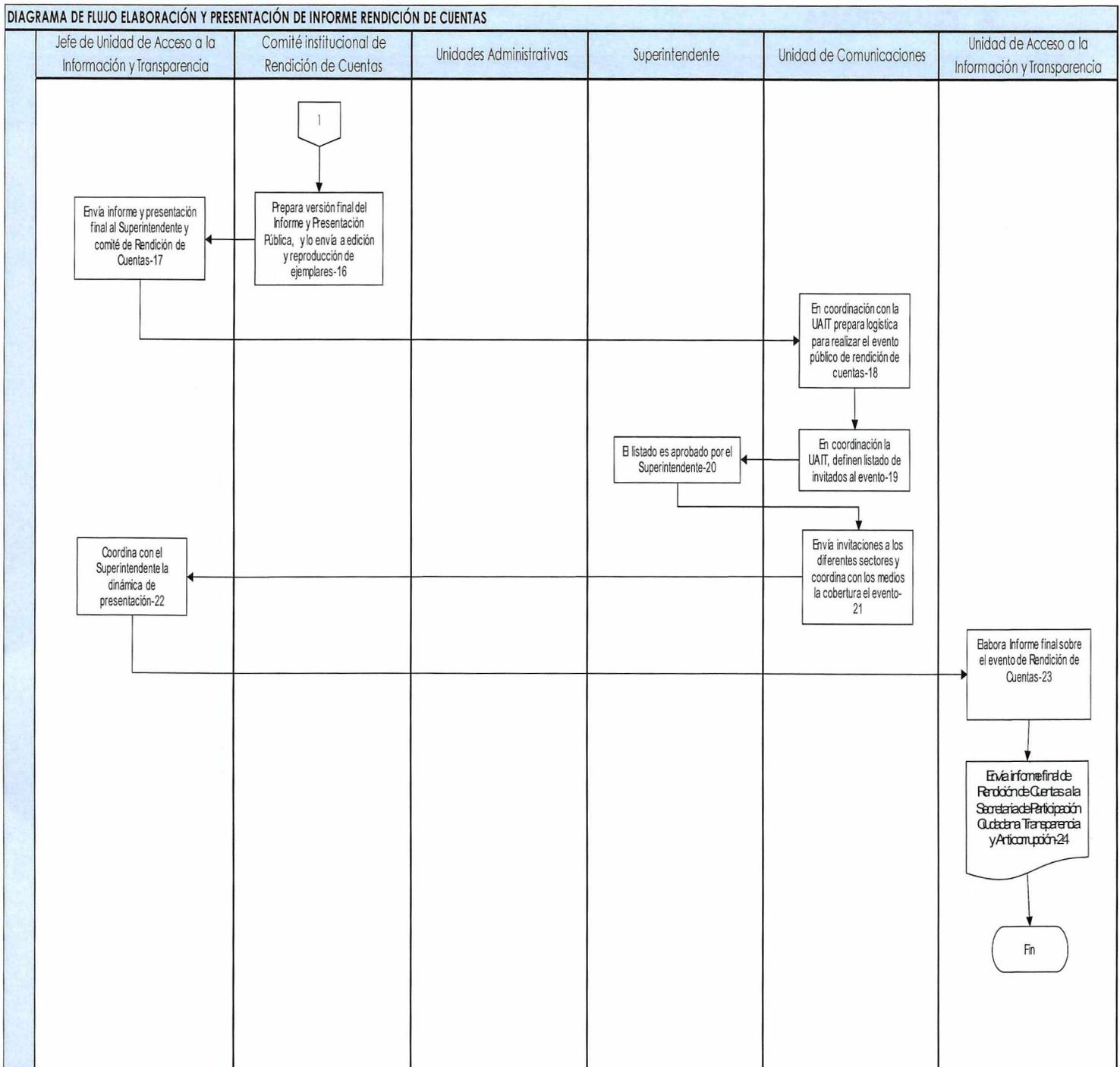


DIAGRAMA DE FLUJO ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORME RENDICIÓN DE CUENTAS



5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.**• LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 1 (Primera Distribución)**

Fecha	Persona	CC	Área	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

Distribución Adicional

Fecha	Documento Revisado	C.C.	Persona	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• LISTADO DE REVISIONES**Modificaciones por capítulo**

Fecha	Revisión No.	Capítulo Afectado	Página Modificada	Autorizado
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• LISTADO DE EDICIONES**Histórico**

Fecha	Observaciones
_____	_____
_____	_____
_____	_____

TITULO: INGRESO, GESTIÓN Y RESPUESTA DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA**PREPARADO POR:****NOMBRE: Isis Esmeralda Acosta Flores****CARGO: Jefe Unidad de Acceso a la Información y Transparencia**

Firma: _____

Fecha: Agosto de 2017**AUTORIZADO POR:****NOMBRE: Alexander Aguilar****CARGO: Gerente de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicación y Atención al Usuario.**

Firma: _____

Fecha: Agosto de 2017**CONTENIDO:**

- 1 Objetivo.
- 2 Ámbito de Aplicación.
- 3 Procedimiento.
- 4 Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

Observaciones: _____

1. OBJETIVO:

Contar con un mecanismo institucional que permita recibir, gestionar y dar una respuesta en cumplimiento a los plazos legales establecidos en la Ley de Acceso a la Información y su respectivo reglamento.

2. AMBITO DE APLICACIÓN:

A nivel externo e interno de la institución, desde que la solicitud de información o requerimientos ingresen a la Unidad de Acceso a la Información y Transparencia, gestionándola con la gerencia, unidad o dependencia respectiva hasta brindar una respuesta a dicha solicitud.

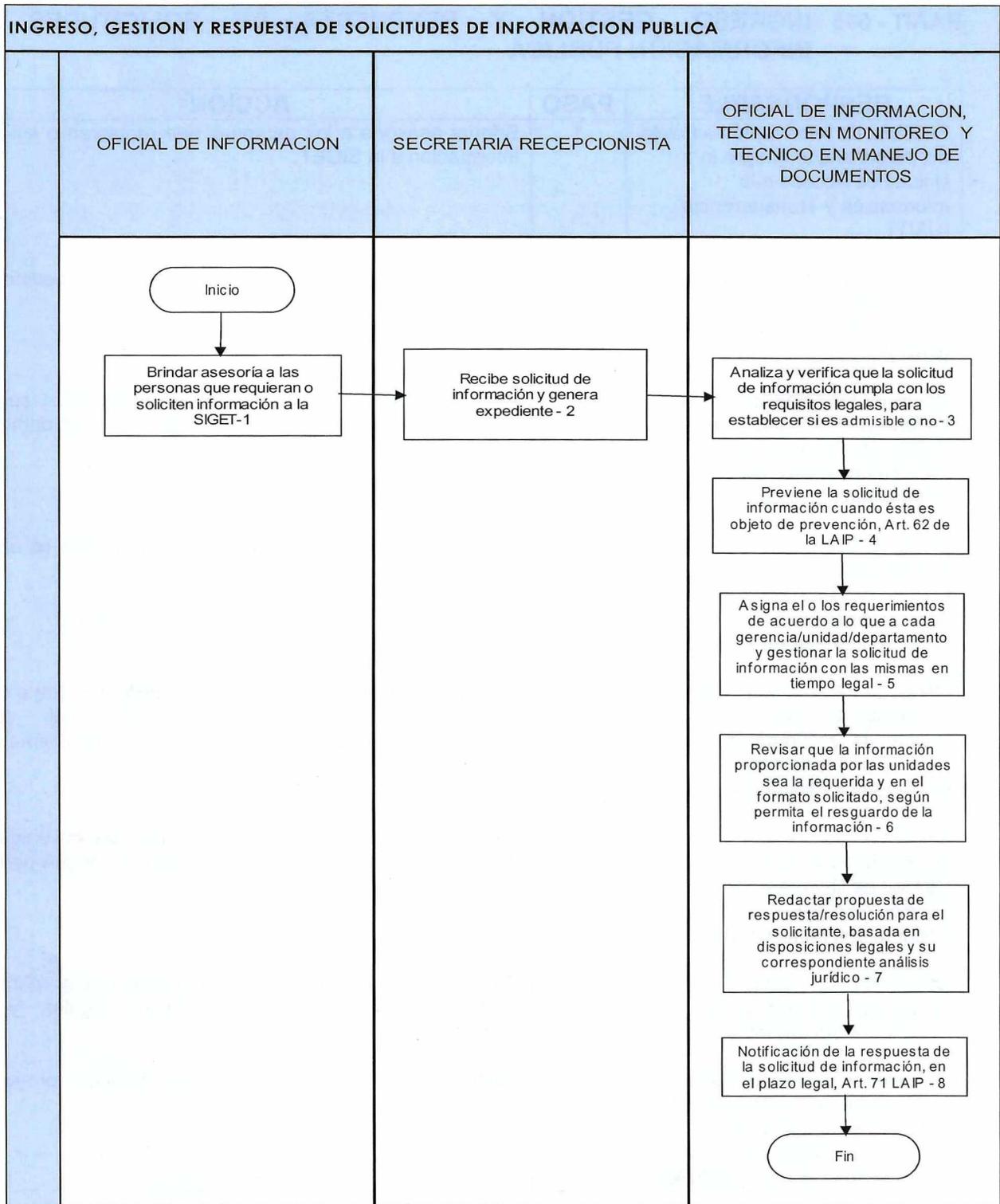


3. PROCEDIMIENTO

PAAIT - 005 INGRESO, GESTIÓN Y RESPUESTA DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA

RESPONSABLE	PASO	ACCION
El Oficial de Información a través del personal que integra la Unidad de Acceso a la Información y Transparencia (UAIT)	1	Brindar asesoría a las personas que requieran o soliciten información a la SIGET.
Secretaria Recepcionista de Unidad de Acceso a la Información y Transparencia (UAIT)	2	Recibe solicitud de información y genera expediente y traslada a Oficial de Información.
Oficial de Información, Técnico en Monitoreo y Control de Calidad de Documentos y Técnico en Manejo de Documentos Físicos y Digitales	3	Analiza y verifica que la solicitud de información cumpla con los requisitos legales, para establecer si es admisible o no.
Oficial de Información, Técnico en Monitoreo y Control de Calidad de Documentos y Técnico en Manejo de Documentos Físicos y Digitales	4	Previene la solicitud de información cuando ésta es objeto de prevención, Art. 62 de la LAIP.
Oficial de Información, Técnico en Monitoreo y Control de Calidad de Documentos y Técnico en Manejo de Documentos Físicos y Digitales	5	Asigna el o los requerimientos de acuerdo a lo que a cada gerencia/unidad/departamento compete, así como gestionar la solicitud de información con las mismas en tiempo legal.
Oficial de Información, Técnico en Monitoreo y Control de Calidad de Documentos y Técnico en Manejo de Documentos Físicos y Digitales	6	Revisar que la información proporcionada por las unidades sea la requerida y en el formato solicitado, según permita el resguardo de la información.
Oficial de Información, Técnico en Monitoreo y Control de Calidad de Documentos	7	Redactar propuesta de respuesta/resolución para el solicitante, basada en disposiciones legales y su correspondiente análisis jurídico.
Oficial de Información, Técnico en Monitoreo y Control de Calidad de Documentos y Técnico en Manejo de Documentos Físicos y Digitales	8	Notificación de la respuesta de la solicitud de información, en el plazo legal, Art. 71 LAIP.

4. FLUJOGRAMA



5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.• **LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 1 (Primera Distribución)**

Fecha	Persona	CC	Área	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

Distribución Adicional

Fecha	Documento Revisado	C.C.	Persona	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• **LISTADO DE REVISIONES****Modificaciones por capítulo**

Fecha	Revisión No.	Capítulo Afectado	Página Modificada	Autorizado
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• **LISTADO DE EDICIONES****Histórico**

Fecha	Observaciones
_____	_____
_____	_____
_____	_____

TITULO: ASESORAMIENTO A SUPERINTENDENTE Y ATENCIÓN A VISITAS OFICIALES

PREPARADO POR:

NOMBRE: Gloria Esperanza Chavarria de Ayala

CARGO: Técnico de Protocolo Institucional.

Firma:



Fecha: Agosto de 2017

AUTORIZADO POR:

NOMBRE: Alexander Aguilar.

CARGO: Gerente de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicación y Atención al Usuario.

Firma:



Fecha: Agosto de 2017

CONTENIDO

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Procedimientos
4. Flujograma
5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

Observaciones: _____

1. OBJETIVO:

Asesorar en cuanto las normas de correspondencia y cortesía en reuniones, conferencias, entrevistas y visitas que asiste la Superintendente y atender a los funcionarios de las diferentes instituciones externas.

2. AMBITO DE APLICACIÓN:

Este procedimiento es aplicado por Protocolo Institucional directamente para el asesoramiento en temas de protocolo y etiqueta de la Superintendente de la SIGET.

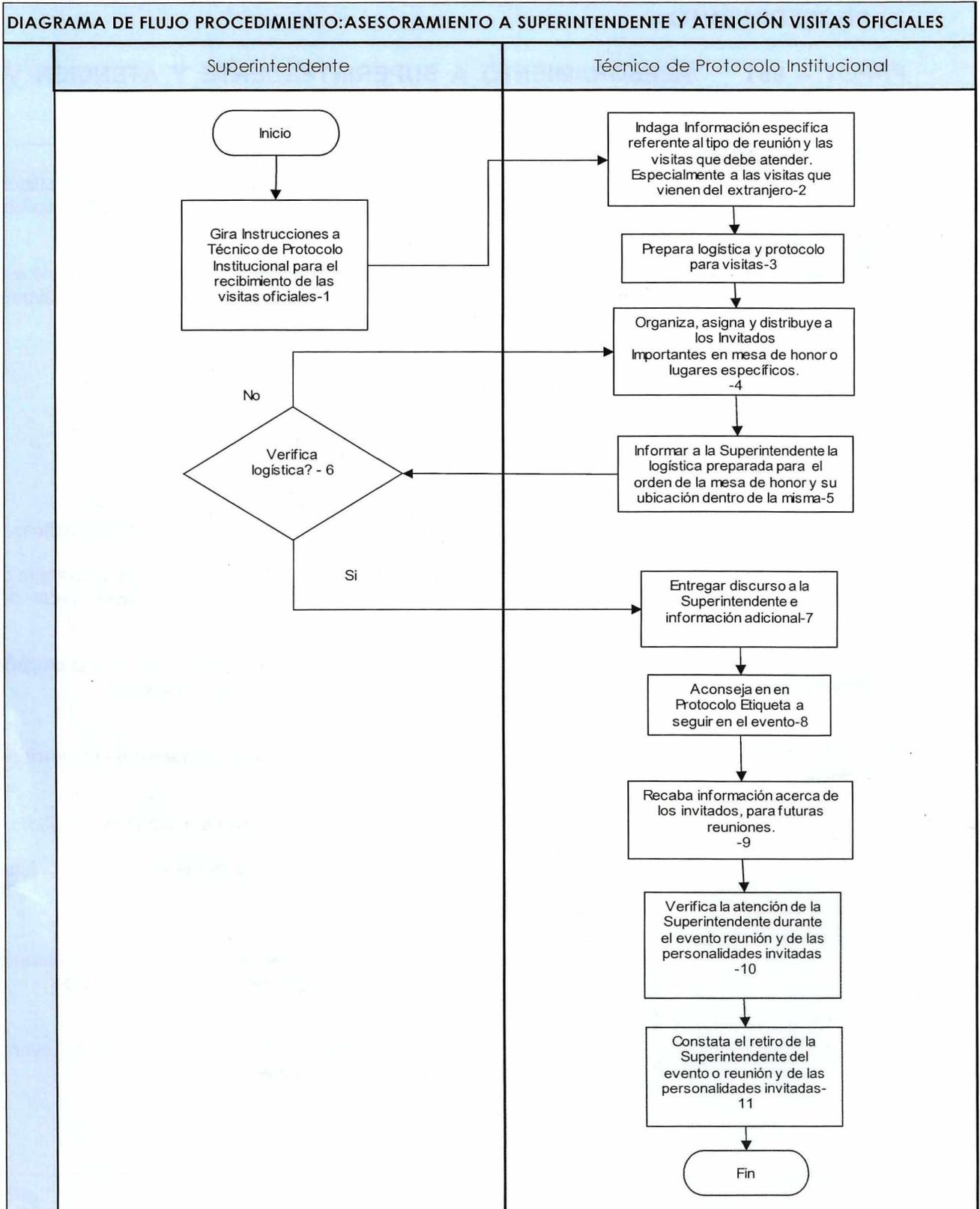


3. PROCEDIMIENTO

PPROT – 001 ASESORAMIENTO A SUPERINTENDENTE Y ATENCIÓN VISITAS OFICIALES

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Superintendente	1	Gira Instrucciones a Técnico de Protocolo Institucional para el recibimiento de las visitas oficiales y realización de evento o reunión con las mismas.
Técnico de Protocolo Institucional	2	Indaga Información específica referente al tipo de evento o reunión y las visitas que debe atender. Especialmente a las visitas que vienen del extranjero.
	3	Prepara logística y protocolo para visitas: <ul style="list-style-type: none"> • Reserva de hotel • Itinerarios • Coordinación de Transporte • Alimentación
	4	Organiza, asigna y distribuye a los Invitados Importantes en mesa de honor o lugares específicos.
	5	Informar a la Superintendente la logística preparada para el orden de la mesa de honor y su ubicación dentro de la misma.
Superintendente	6	Verifica la logística la aprueba ir a paso 7, o si propone cambios al respecto, si los hay ir a paso 4
Técnico de Protocolo Institucional	7	Entregar discurso a la Superintendente e información adicional.
	8	Aconseja en Protocolo Etiqueta a seguir en el evento.
	9	Recaba información acerca de los invitados, para futuros eventos o reuniones.
	10	Verifica la atención de la Superintendente durante el evento reunión y de las personalidades invitadas
	11	Constata el retiro de la Superintendente del evento o reunión y de las personalidades invitadas

4. FLUJOGRAMA



5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.• **LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 2 (Primera Distribución)**

Fecha	Persona	CC	Área	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

Distribución Adicional

Fecha	Documento Revisado	C.C.	Persona	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• **LISTADO DE REVISIONES****Modificaciones por capítulo**

Fecha	Revisión No.	Capítulo Afectado	Página Modificada	Autorizado
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• **LISTADO DE EDICIONES****Histórico**

Fecha	Observaciones
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____