Defensoría del Consumidor

PLAN OPERATIVO ANUAL 2015

RECIBIDO
UNIDAD DE PLANIFICACION Y CALIDAD
Defensoría del Consumidor
Fecha: 16/02/15 Hora: 9:30am
Nombre: Yiomara
Firma:

Antiguo Cuscatlán, Febrero 2015

INTRODUCCION 2

VISIÓN Y MISIÓN 2

VALORES 2

MAPA ESTRATÉGICO DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR 4

CUADRO RESUMEN DE ACTIVIDADES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2014 5

PERSPECTIVA 1
"CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS"

PERSPECTIVA 2
"EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS"

PERSPECTIVA 3
"EFICIACIA EN LOS PROCESOS INSTITUCIONALES"

PERSPECTIVA 4
"CRECIMIENTO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL Y DEL TALENTO HUMANO"

INTRODUCCIÓN

En el contexto de un nuevo periodo gubernamental, La máxima autoridad de la Defensoría del Consumidor y su equipo directivo, diseñaron el nuevo plan estratégico institucional para el periodo 2014-2019 a fin de trazar los nuevos objetivos a desarrollar durante el próximo quinquenio.

La metodología utilizada para la formulación del plan estratégico institucional, es la del cuadro de mando integral, la cual que consta de perspectivas estratégicas, objetivos estratégicos, indicadores clave de gestión e iniciativas.

La perspectiva es una categoría que provee un contexto para los objetivos estratégico siendo estas las siguientes:

- Perspectiva 1 Satisfacción de las/los usuarios/as de nuestros servicios
- Perspectiva 2 Efectividad en nuestra actuación
- Perspectiva 3 Desarrollo institucional y humano
- Perspectiva 4 Eficiencia en la movilización y manejo de los recursos

Aunado a este proceso y para iniciar la puesta en marcha del plan estratégico, se diseñó el plan operativo anual para el año 2015, en el cual se plantean las actividades que se proyecta desarrollar para cada una de las iniciativas.

VISIÓN

Ser la institución reconocida, respetada y apreciada por su efectividad en la protección de los derechos de las personas consumidoras.

MISIÓN

Proteger y promover efectivamente los derechos de las personas consumidoras, atendiendo sus reclamaciones con altos estándares de calidad e innovación, fomentando el conocimiento y pleno ejercicio de sus derechos, fortaleciendo la vigilancia de mercado y reforzando la actuación coordinada del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, para contribuir a un mejor funcionamiento del mercado y a la seguridad jurídica en sus relaciones de consumo.

VALORES

Transparencia
Estamos dispuestos a actuar de acuerdo a nuestros ideales. Comunicamos abierta y directamente nuestras intenciones, ideas y sentimientos. Tenemos disposición para rendir cuentas y asumir las consecuencias de nuestros actos en el cumplimiento de nuestras obligaciones.

Probidad
Actuamos con honradez, integridad, rectitud, respeto y sobriedad.

Imparcialidad
Actuamos con objetividad y sin designio anticipado en favor o en contra de alguien. No discriminamos por motivos de nacionalidad, raza, sexo, religión, ideología política, posición social o económica.

Equidad
Atendemos a usuarios y usuarias de nuestros servicios desde la igualdad y en consonancia y equilibrio con las diferencias y especificidades individuales, lo que nos permite juzgar y proceder con rectitud.

Solidaridad
Mantenemos un alto nivel de fraternidad entre compañeros y compañeras y con nuestros usuarios y usuarias. Nuestras acciones se orientan a favorecer a toda la población que requiera de nuestros servicios.

Excelencia en el servicio
Hacemos nuestro trabajo con calidad y calidez, somos efectivos, eficientes y disciplinados. Nos actualizamos permanentemente y nos fundamentamos en la rigurosidad para lograr altos niveles en la defensa y protección de los consumidores y las consumidoras.

Proactividad
Desarrollamos ideas innovadoras y creativas, cuestionamos las formas habituales y disfuncionales de proceder para un óptimo funcionamiento de la Institución y de los servicios que prestamos.

Trabajo en equipo
Valoramos el trabajo en equipo como la clave para desarrollar una cultura organizacional que genere un ambiente de alta confianza y cooperación entre nuestros miembros. Estamos dispuestos y dispuestas a dialogar y promover alianzas con otras instituciones afines nacionales y/o internacionales con las cuales podamos generar complementariedades.

Identificación institucional
Estamos identificados/as y comprometidos/as con la visión, la misión y las estrategias organizacionales como la base de la motivación, el desarrollo y el éxito operacional de nuestro quehacer institucional.

Confidencialidad
Guardamos reserva sobre hechos o información lícita que conocemos en el ejercicio de nuestras funciones y no la utilizamos para fines privados.

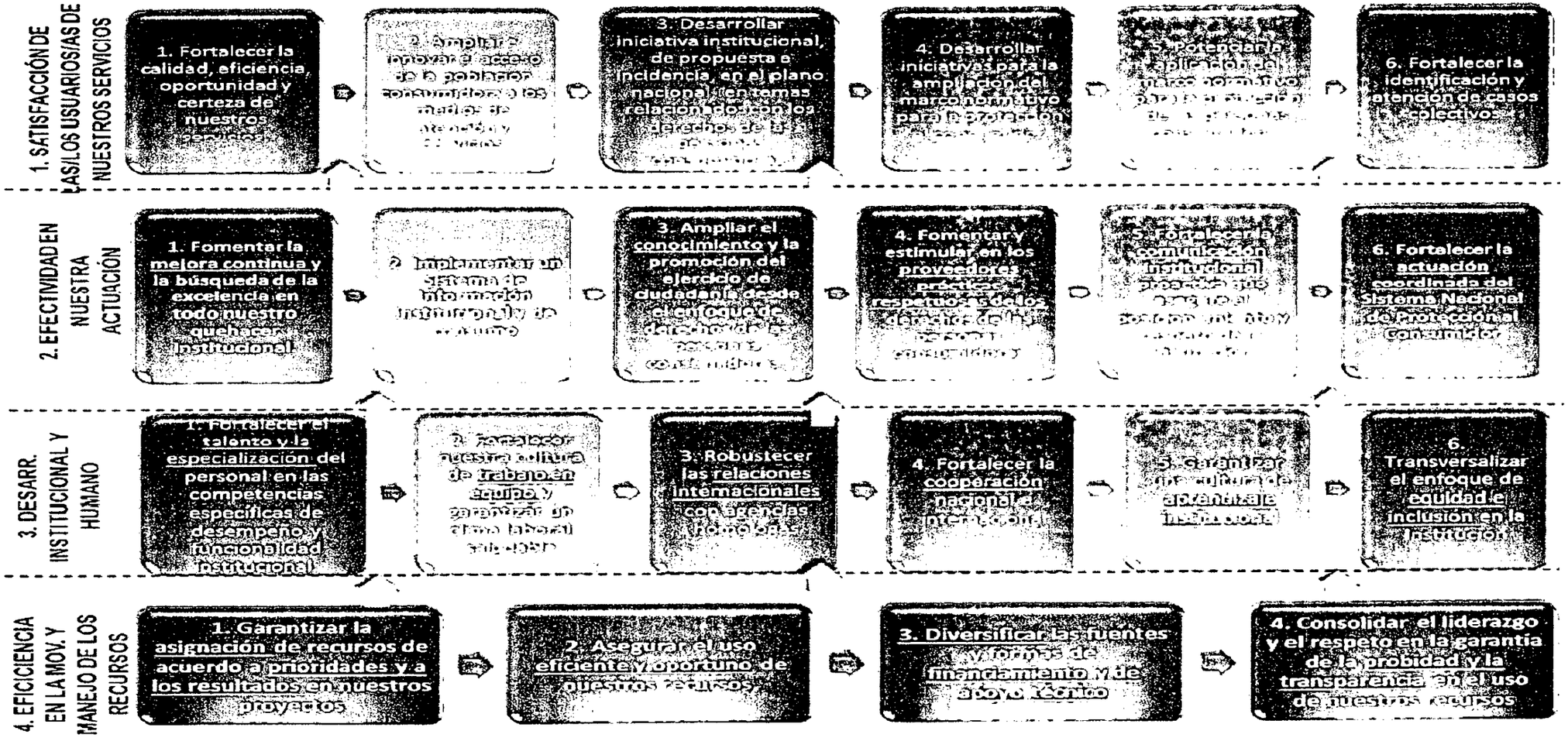
CUADRO RESUMEN
PLAN OPERATIVO ANUAL 2015

Perspectivas	Objetivos	Indicadores	Iniciativas	Actividades
1	6	25	109	443
2	6	18	86	302
3	6	23	102	244
4	4	10	46	188
Totales				
4	22	76	343	1,177

Defensoría del Consumidor

GOBIERNO DE EL SALVADOR
UNÁMONOS PARA CRECER

Mapa Estratégico para el quinquenio 2014 – 2019



PERSPECTIVA 1
SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS													CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4															
1. Fortalecer la calidad, eficiencia, oportunidad y certeza de nuestros servicios.	1.1 Tramitación de denuncias en avenimiento y conciliación	Promedio de (fecha de resolución del caso - menos- fecha de ingreso del caso)	Días	Mensual	-	24	24	23	22	20	Revisar, proponer e implementar nuevas herramientas y mejoras a los procedimientos establecidos para la tramitación de casos de consumo	Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) Dirección de Servicios Desconcentrados (DD) Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM)	Actualizar el proceso de tramitación "Atención de controversias de consumo"	Director(a) del Centro de Solución de	1 Proceso actualizado	Documento propuesto	$ 0.00	0	1	0	0	08/04/2015	30/06/2015												
													Socializar los instrumentos actualizados que norman la atención de controversias de consumo.	Director(a) del Centro de Solución de Controversi	4 Instrumentos socializados	Lista de asistencia	$ 0.00	1	1	2	0	05/01/2015	30/09/2015												
													Elaborar plantillas de casos típicos recibidos en los sectores de Servicios financieros, agua, telecomunicaciones, comercio y energía eléctrica.	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/Coordinador(a) del CSC - SS	15 Plantillas diseñadas	Documento (Plantilla)	$ 0.00	5	10	0	0	05/01/2015	30/06/2015												
													Elaborar y dar seguimiento a la propuesta del "Reglamento del CSC"	Director(a) del Centro de Solución de	1 Reglamento del CSC aprobado	Documento	$ 0.00	0	0	0	1	01/10/2015	23/12/2015												
													Elaborar y dar seguimiento a la propuesta del "Manual de reconstrucciones"	Director(a) del Centro de Solución de	1 Manual de reconstrucciones aprobado	Documento	$ 0.00	0	1	0	0	08/04/2015	30/06/2015												
													Actualizar el "Manual de clasificación de atenciones".	Director(a) del Centro de Solución de	1 Manual actualizado	Documento	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	30/01/2015												
													Diseñar un programa de actualización permanente de lineamientos dirigidos al personal para la ejecución del proceso de atención de controversias de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	1 programa diseñado	Documento	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015												
													Implementar el programa de actualización permanente de lineamientos dirigidos al personal para la ejecución del proceso de atención de controversias de consumo.	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/Coordinadores(as) de los CSC	100% de Lineamientos socializados	Listas de asistencia	$ 0.00	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015												
													Sistematizar y evaluar la implementación del programa de actualización permanente de lineamientos dirigidos al personal para la ejecución del proceso de atención de controversias de consumo.	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/Coordinador(a) del CSC - SS	1 Programa sistematizado y evaluado	Informe	$ 0.00	0	0	0	1	01/10/2015	23/12/2015												
													Actualizar la lista maestra de documentos externos del CSC, a partir de la emisión, reforma y derogatoria de marcos normativos aplicables.	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/Coordinador(a) del	1 Lista maestra actualizada	Documento	$ 0.00	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4															
													Validar el funcionamiento del sistema informático relacionado a la tramitación de casos -SARA-.	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/Coordinadores(as)	1 Sistema validado	Informe	$ 0.00	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015												
													Coordinar el funcionamiento del Comité operativo de los CSC de la DC	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/Coordinador(a) del	1 Comité funcionando	Ayudas memorias	$ 0.00	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015												
													Participar y dar seguimiento de acuerdos que correspondan del Comité operativo de los CSC de DC	Director(a) de Servicios Desconcentrados/ Coordinadores de Servicios Desconcentrados/Gerente de Atención Telefónica/	1 Comité funcionando	Ayudas memorias y/o informes	$ 0.00	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015												
													Evaluar, proponer y dar seguimiento a los aspectos de mejora a la plantilla utilizada por la DVM relacionada a la sistematización de Constataciones de hecho en -SARA-	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Unidad de Inspección	1 plantilla mejorada	Documento	$ 0.00	0	1	0	0	01/02/2015	27/03/2015												
													Validar sistema informático relacionado a la tramitación de casos SARA en coordinación CSC	Director(a) de Servicios Desconcentrados	1 Sistema validado	Correos/Ayudas memoria, entre otros.	$ 0.00	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015												
											Implementar un mecanismo de evaluación sobre la aplicación de los procedimientos en relación a los tiempos	. Unidad de Planificación y Calidad (UPC) . Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) . Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)	Realizar mediciones de los tiempos del proceso para atender controversias de consumo en avenimiento y conciliación. (I)	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	10 fichas técnicas elaboradas de la medición de tiempo de tramitación de denuncias en avenimiento y conciliación	Fichas técnicas	$ 0.00	2	3	3	3	02/02/2015	23/12/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS													CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION													
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
											Diseñar e implementar mejoras con base a los resultados del monitoreo y evaluación	. **Unidad de Planificación y Calidad (UPC)** . Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) . Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)	Verificar cumplimiento de acciones correctivas/preventivas en base a los resultados de la medición de tiempos del proceso para atender controversias de consumo en avenimiento y conciliación.	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	100% de reportes acciones correctivas/preventivas con seguimiento	Reportes de acciones correctivas/ preventivas	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	02/02/2015	23/12/2015												
													Diseñar e implementar acciones de mejoras sobre hallazgos identificados en los resultados de la medición de tiempos del proceso para atender controversias de consumo en avenimiento y conciliación. (Cuando aplique)	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% de reportes acciones correctivas/preventivas implementadas	Reportes de acciones correctivas/ preventivas	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	02/02/2015	23/12/2015												
													Acompañar el diseño de acciones de mejora en base a los resultados de monitoreo y evaluación de conformidad a lo establecido por DCSC.	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes de Dirección de	1 Reporte de acciones correctivas/preventivas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	02/02/2015	23/12/2015												
													Socializar las acciones de mejoras en base a los resultados de monitoreo y evaluación de conformidad a lo establecido por DCSC asegurando la ejecución en las Gerencias de Servicios Desconcentrados	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes de Dirección de Desconcentrados (DD)	1 Reporte de acciones correctivas/preventivas socializado	Lista de asistencia y/o correo	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	02/02/2015	23/12/2015												
													Gerenciar la implementación de mejoras en base a resultados del monitoreo y evaluación de conformidad a lo establecido por la DCSC en Centros de Solución de Controversias de las Gerencias Regionales y Gerencia de Atención Descentralizada	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes de Dirección de Desconcentrados (DD)	100% de acciones correctivas y preventivas implementadas	Informe de Gerencias sobre la implementación de acciones correctivas/ preventivas	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	02/02/2015	23/12/2015												
											Diseñar e implementar un Programa de mentoría en la formación de expediente de tramitación de casos.	**Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC)** Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)	Diseñar el Programa de mentoría en la formación de expediente de tramitación de casos.	Director(a) del Centro de Solución de	1 Programa diseñado	Documento	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015												
													Coordinar con la Dirección de CSC en el diseño del Programa de mentoría en la formación de expedientes de tramitación de casos.	Director(a) de Servicios Desconcentrados	1 Programa diseñado	Correos/Ayudas memoria, entre otros.	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS													CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION													
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Socializar al personal de los CSC de las Gerencias Regionales y Atención Descentralizada el programa de mentoría en la formación de expedientes de tramitación de casos	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes de Dirección de	1 Programa socializado	Lista de Asistencia	$ 0.00	0	1	0	0	08/04/2015	30/06/2015												
													Implementar el Programa de mentoría en la formación de expediente de tramitación de casos.	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/Coordinador(a) del	1 Programa Implementado	Informes	$ 0.00	0	12	12	12	08/04/2015	23/12/2015												
													Realizar acciones para asegurar la implementación del Programa de mentoría en la formación de expedientes de tramitación de casos en gerencias regionales y gerencia de atención descentralizada	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes de Dirección de Desconcentrados (DD)	100% de acciones implementadas	Informe de Gerencias sobre acciones implementadas	$ 0.00	0%	0%	50%	50%	01/07/2015	23/12/2015												
	1.2 Tramitación de procesos sancionatorios de casos individuales	Promedio de (fecha de resolución del casos individuales -menos- fecha de ingreso del casos individuales en Tribunal Sancionador)	Días	Mensual	-	360	324	288	180	120	Implementar las "medidas de mejora" de procesos sancionatorios de casos individuales.	**Tribunal Sancionador (TS)** Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	Elaborar e Implementar mejoras en atención a resultados de evaluación a procedimiento de tramitación de casos individuales	Tribunal Sancionador	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Coordinar con la Gerencia de Sistemas Informáticos la creación del mecanismo automatizado de notificación por tablero en página web	Tribunal Sancionador	1 Mecanismo automatizado de notificación por tablero en página web	Acta de entrega del sistema	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	05/01/2015	27/03/2015												
													Verificar cumplimiento de acciones correctivas/preventivas en base a los resultados de la medición de tiempos del procedimiento interno de tramitación de casos individuales	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	100% de reportes con seguimiento	Reportes de acciones correctivas/ preventivas	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	02/02/2015	23/12/2015												
											Evaluar la efectividad del procedimiento de tramitación de casos individuales	**Unidad de Planificación y Calidad (UPC)**	Realizar mediciones de los tiempos del procedimiento interno de tramitación de casos individuales (I)	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	11 fichas técnicas elaboradas de la medición de tiempo del procedimiento interno de tramitación de casos individuales	Fichas técnicas	$ 0.00	2	3	3	3	02/02/2015	23/12/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
											Actualizar y aplicar el procedimiento de tramitación de casos individuales	**Tribunal Sancionador (TS)**	Rediseñar el procedimiento interno del Tribunal Sancionador (Casos individuales)	Tribunal Sancionador	1 Procedimiento actualizado	Documento	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	05/01/2015	27/03/2015												
													Implementar el procedimiento interno (Casos individuales)	Tribunal Sancionador	1 Registro de Resoluciones	Registro físico y digital	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
											Sistematizar los criterios aplicados en la resolución de casos individuales	**. Tribunal Sancionador (TS)**	Comunicar a la Dirección Jurídica y Centro de Solución de Controversias las resoluciones del Tribunal Sancionador que ponen fin al proceso sancionatorio	Tribunal Sancionador/Secretaría del TS	Resoluciones comunicadas a Dirección Jurídica y CSC	Resoluciones comunicadas a Dirección Jurídica y CSC mediante confirmación electrónica de recibido	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
											Diseñar e implementar un programa de mentoría para la formación de expedientes de casos sancionatorios.	**Tribunal Sancionador (TS)**	Diseñar el programa de mentoría para la formación de expedientes de casos sancionatorios. (Casos individuales)	Tribunal Sancionador	1 Programa de mentoría diseñado	Documento	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	05/01/2015	27/03/2015												
													Implementar el programa de mentoría para casos individuales a través de reuniones mensuales con el grupo de trabajo.	Tribunal Sancionador	100% de expedientes tramitados según criterios unificados	Lista de verificación de los criterios de calidad	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
	1.3 Tramitación de procesos sancionatorios de casos de oficio	Promedio de (fecha de resolución del caso - menos- fecha de ingreso del caso en Tribunal Sancionador): Oficio	Días	Mensual	-	160	144	128	80	60	Evaluar la efectividad del procedimiento de tramitación de casos de oficio	**Unidad de Planificación y Calidad (UPC)**	Realizar mediciones de los tiempos del procedimiento interno de tramitación de casos oficio (I)	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	11 fichas técnicas elaboradas de la medición de tiempos del procedimiento interno de tramitación de casos oficio	Fichas técnicas	$ 0.00	2	3	3	3	02/02/2015	23/12/2015												
											Actualizar y aplicar el procedimiento de tramitación de casos de oficio	**Tribunal Sancionador (TS)**	Rediseñar el procedimiento interno del Tribunal Sancionador para la tramitación de casos de oficio	Tribunal Sancionador	1 Procedimiento actualizado	Documento	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	05/01/2015	27/03/2015												
													Implementar procedimientos internos para la tramitación de casos de oficio	Tribunal Sancionador	1 Registro de resoluciones	Registro físico y digital	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
											Sistematizar los criterios aplicados en la resolución de casos de oficio	**. Dirección Jurídica (DJ)** . Tribunal Sancionador (TS)	Elaborar una base de datos histórica de los criterios aplicados en casos de oficio.	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de	1 base de datos creada	Documentos/Archivo digital	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015												
													Elaborar plataforma para Sistematización de Criterios para casos de oficio.	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de Procuración	1 plataforma de sistematización diseñado y gestionado para aprobación	Documento	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	30/01/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS													CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015 LIM.C	2015 META	2019 LIM.C	2019 META			ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL T1	T2	T3	T4	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Socializar con el personal de la Dirección Jurídica involucrado en la tramitación de casos de oficio, la plataforma de sistematización de criterios.	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de Procuración	1 Plataforma socializada	Lista de asistencia de la reunión	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015												
													Rediseñar e implementar la plataforma de sistematización de criterios. (Cuando aplique)	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de Procuración	1 Plataforma actualizada	Documento	$ 0.00	0	1	0	1	08/04/2015	23/12/2015												
													Notificar por parte del Tribunal Sancionador a la Dirección Jurídica, las resoluciones de oficio	Tribunal Sancionador	100% de las Resoluciones notificadas	Acta de notificación	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
											Implementar las "medidas de mejora" de procesos sancionatorios de casos de oficio	**Tribunal Sancionador (TS)** Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	Elaborar e Implementar mejoras en atención a resultados de evaluación a procedimiento de tramitación de casos de oficio	Tribunal Sancionador	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Coordinar con la Gerencia de Sistemas Informáticos la creación del mecanismo automatizado de notificación por tablero en página web (Casos de oficio)	Tribunal Sancionador	1 Mecanismo automatizado de notificación por tablero en página web	Acta de entrega del sistema	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	05/01/2015	27/03/2015												
													Verificar cumplimiento de acciones correctivas/preventivas en base a los resultados de la medición de los tiempos del procedimiento interno de tramitación de casos oficio	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	100% de reportes acciones correctivas/preventivas con seguimiento	Reportes de acciones correctivas/ preventivas	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	02/02/2015	23/12/2015												
	1.4 Efectividad sancionatoria	(Cantidad de sanciones / Cantidad de casos cerrados) x 100	%	Anual	+	30%	32%	35%	55%	60%	Establecer, socializar y aplicar criterios jurídicos unificados entre el Tribunal Sancionador, el Centro de Solución de Controversias, la Dirección de Vigilancia de Mercado y la Dirección Jurídica, sobre controversias de consumo.	**. Tribunal Sancionador (TS)** . Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) . Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Dirección Jurídica (DJ)	Gestionar la contratación de una consultoría para la elaboración de un compendio que incluya las líneas y criterios jurídicos del Tribunal	Tribunal Sancionador	1 TDR elaborado y gestionado	Documento	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	05/01/2015	27/03/2015												
													Participar en el seguimiento de la elaboración del compendio de las líneas y criterios jurídicos del Tribunal Sancionador.	Tribunal Sancionador	1 proyecto de compendio de líneas y criterios jurídicos	Ayuda memoria de las jornadas de trabajo	$ 0.00	0	0	50%	50%	01/07/2015	23/12/2015												
													Desarrollar talleres para socializar el contenido del compendio de líneas y criterios jurídicos del Tribunal Sancionador.	Tribunal Sancionador	100 % de los criterios socializados	Listas de asistencia	$ 0.00	0	0	0	1	01/10/2015	23/12/2015												
													Socializar los criterios jurídicos unificados en los CSC.	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/Coordinadores(as)	100 % de los criterios socializados	Listas de asistencia	$ 0.00	0	1	0	1	08/04/2015	23/12/2015												

13

Lic. Yancl Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Sistematizar los criterios de casos relacionados al c/c, y generar propuestas de criterios a establecer	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/Coordinadores(as)	12 informes de sistematización de criterios	Documento	$ 0.00	3	3	3	3	05/01/2015	23/12/2015												
													Diagnosticar las razones que sustentan las resoluciones de TS con relación a los caso provenientes del CSC	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/Coordinadores(as)	12 diagnósticos de casos	Documento	$ 0.00	3	3	3	3	05/01/2015	23/12/2015												
													Remitir casos al Tribunal Sancionador aplicando los criterios jurídicos unificados.	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% de Casos remitidos conforme a criterios definidos por el Tribunal Sancionador	Informe	$ 0.00	0	3	3	3	08/04/2015	23/12/2015												
													Participar en la evaluación de la efectividad de la tramitación de los casos individuales, colectivos y de oficio para identificar oportunidades de mejora	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Identificación de oportunidades de mejora en la tramitación de procesos sancionatorios	Informe de mejoras	$ 0.00	1	0	0	0	20/02/2015	12/04/2015												
													Definir y Socializar los criterios jurídicos unificados por el TS, DVM, CSC y DJ sobre controversias de consumo	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Criterio socializado	Lista de asistencia e informes	$ 0.00	0	1	0	1	13/04/2015	23/04/2015												
													Actualizar la base de datos con los criterios jurídicos unificados.(Cuando aplique)	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de Procuración	1 base de datos actualizada	Archivo digital/Documentos	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	08/04/2015	23/12/2015												
													Socializar los criterios jurídicos unificados en la Dirección Jurídica con el personal involucrado	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de	100 % de los criterios socializados	Listas de asistencia	$ 0.00	0	1	0	1	08/04/2015	23/12/2015												
													Tramitar los casos en el Tribunal Sancionador aplicando los criterios jurídicos unificados.	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de Procuración	100% de Casos remitidos conforme a criterios definidos por el Tribunal Sancionador	Informe	$ 0.00	0	3	3	3	08/04/2015	23/12/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION													
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
											Evaluar que las denuncias por casos individuales y de oficio sean presentadas de conformidad con el Procedimiento	**. Unidad de Planificación y Calidad (UPC)** . Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) . Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Dirección Jurídica (DJ)	Coordinar con Tribunal Sancionador y la Dirección de Vigilancia de Mercado, la formulación de criterios jurídicos para la tramitación de expedientes de casos de	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de Procuración	Criterios jurídicos formulados.	Documentos (ayuda memoria)	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	05/01/2015	27/02/2015												
													Tramitar expedientes para casos de oficio conforme a los criterios establecidos	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe de Unidad de Inspeccione	100% de expedientes tramitados según criterios jurídicos establecidos	Expedientes	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	02/03/2015	23/12/2015												
													Verificar que los expedientes conformados para casos de oficio cumplan con los criterios jurídicos establecidos para la debida tramitación.	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de Procuración	100% de expedientes recibidos cumplen criterios jurídicos establecidos	Lista de chequeo	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	02/03/2015	23/12/2015												
													Elaborar y presentar denuncias ante el Tribunal Sancionador sobre casos de afectación colectiva de interés difuso.	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de Procuración	90% de casos colectivos elaborados y presentados ante el Tribunal Sancionador conforme al procedimiento aprobado.	Expedientes	$ 0.00	90%	90%	90%	90%	05/01/2015	23/12/2015												
													Realizar evaluación sobre denuncias por casos individuales y de oficio en conformidad con el Procedimiento	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	3 informes elaborados sobre denuncias por casos individuales y de oficio en conformidad con el Procedimiento	Informes sobre denuncias por casos individuales y de oficio en conformidad con el Procedimiento	$ 0.00	0	1	1	1	08/04/2015	23/12/2015												
													Diseñar e implementar acciones de mejoras sobre hallazgos identificados en la evaluación a la aplicación del procedimiento de las denuncias por casos de oficio. (Cuando aplique)	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de Procuración	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	$ 0.00	0%	0%	50%	50%	01/07/2015	23/12/2015												
													Implementar mejoras identificadas en la evaluación a la aplicación del procedimiento de casos colectivos (cuando aplique)	Director(a) de Vigilancia de Mercado	100% de mejoras implementadas	Reporte de acciones correctivas	$ 0.00	0%	33%	33%	34%	08/04/2015	23/04/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																							
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015											
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Diseñar e implementar acciones de mejoras sobre hallazgos identificados en la evaluación a la aplicación del procedimiento de las denuncias por casos individuales y de oficio. (Cuando aplique)	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	$ 0.00	0%	33%	33%	34%	08/04/2015	23/12/2015											
											Dar seguimiento a las denuncias por casos de oficio presentadas al Tribunal Sancionador	Dirección Jurídica (DJ)	Dar seguimiento constante al estado de los casos por denuncias colectivas difusas admitidas y tramitadas en el Tribunal Sancionador.	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de Procuración	Monitoreo mensual	Notificaciones pronunciadas por el Tribunal Sancionador recibidas en la Dirección Jurídica	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015											
											Atender oportunamente los requerimientos y prevenciones que haga el Tribunal Sancionador	. Dirección Jurídica (DJ) . Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC)	Responder dentro del plazo legal a los requerimientos y prevenciones del Tribunal Sancionador (Casos Colectivos determinados o determinables y difusos) (Cuando aplique)	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de Procuración	100% requerimientos respondidos en plazo del total de recibidos	Escritos de respuesta a prevención	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015											
													Atender oportunamente los requerimientos y prevenciones que haga el Tribunal Sancionador	Director(a) del Centro de Solución de	100% de Requerimientos atendidos	Informe	$ 0.00	3	3	3	3	05/01/2015	23/12/2015											
													Atender oportunamente los requerimientos y prevenciones que haga el Tribunal Sancionador (cuando aplique)	Director(a) de Vigilancia de Mercado	100% de los Requerimientos atendidos	Informes	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015											
											Rediseñar la Estructura Organizativa y la Gestión del Tribunal Sancionador	. Unidad de Planificación y Calidad (UPC) . Dirección de Administración (DA) . Tribunal Sancionador (TS)	Realizar diagnostico del funcionamiento del Tribunal Sancionador	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	Diagnostico realizado	Informe de resultados	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015											
													Rediseñar el plan de mejora del funcionamiento del Tribunal Sancionador	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)/ Director(a) de Administraci	Plan de mejora gestionado para aprobación	Memorándum de remisión a Presidencia	$ 0.00	0	1	0	0	08/04/2015	30/06/2015											
													Participar en coordinación con la Unidad de Planificación y Calidad (UPC), el rediseño de la estructura organizativa del Tribunal Sancionador.	Tribunal Sancionador	1 estructura organizativa rediseñada	Documento	$ 0.00	0%	100%	0%	0%	08/04/2015	30/06/2015											
													Implementar la estructura organizativa del Tribunal Sancionador rediseñada.	Tribunal Sancionador	1 estructura organizativa implementada	Informe	$ 0.00	0%	0%	100%	0%	01/07/2015	30/09/2015											

Lic. Yancl Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4														
											Celebrar convenios para la efectividad sancionatoria con la Fiscalía General de la República (FGR), Centro Nacional de Registros (CNR) y Ministerio de Hacienda (MH)	. Dirección Jurídica (DJ) . Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)	Cabildear con la Fiscalía General de la República la factibilidad de establecer un convenio de cooperación interinstitucional y sus alcances, para contribuir a la efectividad sancionatoria.	Director(a) Jurídico(a)/ Tribunal Sancionador	Memorándum de factibilidad remitido a presidencia (cabildeo realizado)	Notas/correos/Ayudas memorias	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015												
													Cabildear con el Centro Nacional de Registros (CNR), la factibilidad de establecer un convenio de cooperación interinstitucional y sus alcances para el intercambio de información relativa a la situación registral de los proveedores.	Director(a) Jurídico(a)/ Centro de Solución de Controversias/Tribunal Sancionador	Memorándum de factibilidad remitido a presidencia	Notas/correos/Ayudas memorias	$ 0.00	0	1	0	0	08/04/2015	30/06/2015												
													Cabildear con el Ministerio de Hacienda (MH) la factibilidad de establecer un convenio de cooperación interinstitucional y sus alcances, para el intercambio de información relativa a la situación fiscal de los proveedores como también para realización conjunta de auditorias e inspecciones a proveedores.	Director(a) Jurídico(a)/ Director(a) de Vigilancia de Mercado	Memorándum de factibilidad remitido a presidencia	Notas/correos/Ayudas memorias	$ 0.00	0	0	1	0	01/07/2015	23/12/2015												
													Gestionar la firma de convenio de cooperación interinstitucional con la Fiscalía General de la República, Ministerio de Hacienda y Centro Nacional de Registros.	Director(a) Jurídico(a)	Convenios gestionados para firma ante presidencia	Convenios elaborados y gestionados	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Atender requerimientos de revisión de propuestas de convenios	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucional	100% de las solicitudes atendidas	Correo electrónico dirigido a la DJ con propuesta revisada	$ 0.00	0%	33%	33%	34%	08/04/2015	23/12/2015												
													Realizar sesiones y otras acciones de seguimiento con cada área organizativa con relación a lo establecido en los convenios	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	4 reuniones de retroalimentación realizadas	Informe sintético de retroalimentación presentado a la Presidencia	$ 0.00	1	1	1	1	01/07/2015	30/09/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION													
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
											Identificar violaciones a la normativa de consumo y activar procedimientos sancionatorios que den lugar a sanciones ejemplarizantes y que permitan sentar precedentes en materia de consumo	. **Dirección Jurídica (DJ)** . **Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM)** . **Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC)**	Proponer a la Presidencia la emisión de alertas, medidas cautelares o inicio de proceso sancionatorio sobre prácticas empresariales que afectan los intereses de las personas consumidoras. (Casos ejemplarizantes)	Director(a) Jurídico(a)	Propuestas a presidencia sobre alertas, medidas cautelares e inicio de procesos sancionatorios identificados. (Casos Ejemplarizantes)	Documentos de propuestas	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015											
													Proponer a la Unidad de Comunicaciones alertas o divulgaciones sobre prácticas empresariales que afectan los intereses de las personas consumidoras.	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% de alerta propuesta	Informe	$ 0.00	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015												
													Participar en la identificación de casos que den lugar a sanciones ejemplarizantes en materia de consumo	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Identificar 3 casos ejemplarizantes	Informe de trabajo	$ 0.00	0	1	1	1	15/04/2015	23/12/2015												
													Atender oportunamente los requerimientos que haga la Dirección Jurídica (cuando aplique)	Director(a) de Vigilancia de Mercado	100% de los Requerimientos atendidos	Informes	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	15/04/2015	23/12/2015												
	1.5 Calidad, eficiencia, oportunidad y certeza de la atención	(No. de atenciones que cumplan con los criterios de calidad, eficiencia, oportunidad y certeza / No. de atenciones verificadas) *100	%	Trimestral	+	N/A	60%	70%	75%	80%	Definir y aplicar, en los Manuales y Procedimientos, criterios de calidad, eficiencia, oportunidad y certeza de la atención	. **Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC)** . Tribunal Sancionador (TS) . Dirección Jurídica (DJ) . Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Dirección de Servicios Desconcentrados (DD) . Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC). . Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	Elaborar propuesta de criterios de calidad, eficiencia, oportunidad y certeza en los servicios.	Director(a) del Centro de Solución de	1 Propuesta de criterios	Documento	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015												
													Colaborar activamente con la Dirección del CSC, la elaboración de la propuesta de criterios de calidad, eficiencia, oportunidad y certeza de la atención.	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes de Dirección de	1 Proceso de Atención de Controversias de Consumo actualizado	Documento de Atención de controversias de consumo actualizado	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015												
													Revisar los criterios de calidad, eficiencia, oportunidad y certeza de la atención propuestos por la DCSC	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	100% Criterios de calidad, eficiencia, oportunidad y certeza de la atención revisados	Memorándum con resultados de la revisión	$ 0.00	0%	100%	0%	0%	08/04/2015	30/06/2015												
													Actualizar el Proceso de Atención de Controversias de Consumo, a fin de incorporar criterios definidos.	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	1 Proceso de Atención de Controversias de Consumo actualizado.	Documento del proceso	$ 0.00	0	1	0	0	08/04/2015	30/06/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																							
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015											
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Desarrollar talleres y jornadas de sensibilización sobre los criterios de calidad, eficiencia, oportunidad y certeza, dirigido al talento humano.	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/Coordinadores(as)	3 jornadas de talleres de sensibilización realizados	Listas de asistencia	$ 0.00	0	0	3	0	01/07/2015	30/09/2015												
													Desarrollar talleres de socialización de criterios de calidad, eficiencia, oportunidad y certeza de la atención.	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes de Dirección de	3 Talleres y Jornadas de socialización y sensibilización	Lista de asistencia	$ 0.00	0	0	3	0	01/07/2015	30/09/2015												
													Participar en los talleres de socialización de los criterios de calidad, eficiencia, oportunidad y certeza en la atención.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	Al menos 6 talentos humanos sensibilizados en criterios de calidad, eficiencia, oportunidad y certeza de la atención a las personas usuarias de las defensorías móviles.	Listados de asistencia a los talleres.	$ 0.00	0%	0%	100%	0%	01/07/2015	30/09/2015												
													Notificar oportunamente al Centro de Solución de Controversias y a la Dirección Jurídica las controversias de consumo que les correspondan	Tribunal Sancionador	100% de Notificaciones remitidas al CSC y DJ	Notificación	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Elaborar propuesta de criterios de calidad, eficiencia, oportunidad y certeza en servicios de representación judicial	Director(a) Jurídico(a)	1 Propuesta de criterios	Documento	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015												
													Actualizar el Proceso de Representación Judicial, a fin de incorporar criterios definidos.	Director(a) Jurídico(a)	1 Proceso de Representación Judicial actualizado.	Documento del proceso	$ 0.00	0	1	0	0	08/04/2015	30/06/2015												
													Desarrollar talleres y jornadas sobre los criterios de calidad, eficiencia, oportunidad y certeza, dirigido al talento humano de la Dirección Jurídica.	Director(a) Jurídico(a)	1 jornada de socialización	Listas de asistencia	$ 0.00	0	0	1	0	01/07/2015	30/09/2015												
													Elaborar propuesta de criterios de calidad, eficiencia, oportunidad y certeza en las Constataciones de hecho	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Je	1 propuesta de criterios	Documento	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidente de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION													
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Actualizar y socializar el procedimiento de constatación de hechos a fin de incorporar criterios definidos.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Unidad de Inspección	1 procedimiento actualizado	Documento	$ 0.00	0	1	0	0	13/04/2015	30/06/2015												
													Realizar las constataciones de hecho requeridas por las diferentes unidades o direcciones.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Unidad de Inspección	95% de realización de las Constataciones de hecho solicitadas en el trimestre	Informe de constataciones de hecho	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Realizar acciones de mejora en base a las evaluaciones de seguimiento	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Je	100% de acciones de mejora implementadas	Informe de mejoras	$ 0.00	0%	50%	0%	50%	15/04/2015	23/12/2015												
													Gerenciar la implementación de acciones, que aseguren la aplicación de criterios de calidad, eficiencia, oportunidad y certeza de conformidad al proceso de atención de controversias de consumo actualizado, en las Gerencias Regionales y Gerencia de Atención Descentralizada	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes de Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)	100% de acciones implementadas	Informe de Gerencias sobre acciones implementadas	$ 0.00	33%	33%	34%	0%	05/01/2015	30/09/2015												
											Definir e implementar mediciones y evaluaciones periódicas sobre la aplicación de los criterios de calidad, eficiencia, oportunidad y certeza, en la atención y tramitación	**Unidad de Planificación y Calidad (UPC)**	Diseñar mecanismo de evaluación sobre la aplicación de los criterios de calidad, eficiencia, oportunidad y certeza, en la atención y tramitación	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	1 Mecanismo diseñado	Metodología documentada	$ 0.00	0	1	0	0	08/04/2015	30/06/2015												
													Implementar mecanismo de evaluación sobre la aplicación de los criterios de calidad, eficiencia, oportunidad y certeza, en la atención y tramitación (I)	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	1 ficha técnica con evaluación sobre la aplicación de los criterios de calidad, eficiencia, oportunidad y certeza, en la atención y tramitación	Ficha técnica documentada	$ 0.00	0	0	0	1	01/10/2015	23/12/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																							
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015											
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
											Diseñar e implementar mejoras en base a los resultados de la medición del cumplimiento de los criterios de calidad, eficiencia, oportunidad y certeza	**Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC)** Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	Diseñar e Implementar acciones correctivas/preventivas en base a los resultados de la evaluación del cumplimiento de los criterios de calidad, eficiencia, oportunidad y certeza	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Dirección de	100% de reportes implementados	Reportes de acciones correctivas/ preventivas	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	03/11/2015	23/12/2015														
													Verificar cumplimiento acciones correctivas/preventivas en base a los resultados de la medición del cumplimiento de los criterios de calidad, eficiencia, oportunidad y certeza	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	100% de reportes con seguimiento	Reportes de acciones correctivas/ preventivas	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	03/11/2015	23/12/2015												
											Desarrollar e implementar el CRM (Customer Relationship Management) como estrategia de administración basada en la relación con los clientes.	**Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC)**	Investigar sobre la herramienta y técnicas de CRM (Customer Relationship Management) que pueden implementarse en los CSC.	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/Gerencia de Servicios	1 Investigación realizada	Documento	$ 0.00	50%	50%	0%	0%	05/01/2015	30/06/2015												
													Formular y desarrollar un programa para la implementación de la herramienta y técnicas de CRM (Customer Relationship Management).	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/Gerencia de Servicios	1 Estrategia Definida	Documento	$ 0.00	0%	0%	50%	50%	01/07/2015	23/12/2015												
											Crear e implementar un procedimiento expédito para la identificación y tratamiento de usuarios/as y/o casos con alto potencial de conflicto	**. Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC)** . Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)	Diseñar e implementar un procedimiento expédito para la identificación y tratamiento de usuarios/as y/o casos con alto potencial de conflicto	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/Gerencia de Servicios	1 Procedimiento propuesto	Documento	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Coordinar con la Dirección del CSC en el diseño de un procedimiento expédito para la identificación y tratamiento de usuarios/as y/o casos con alto potencial de conflicto	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes de Dirección de Desconcentrados (DD)	1 Procedimiento implementado	Ayudas memorias de acciones de implementación de procedimiento	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Socializar un procedimiento expédito para la identificación y tratamiento de usuarios/as y/o casos con alto potencial de conflicto	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes de Dirección de	3 Talleres y Jornadas de socialización y sensibilización	Lista de asistencia	$ 0.00	0	3	0	0	08/04/2015	30/06/2015												
													Implementar acciones de Gerencia en CSC de Gerencias Regionales y Gerencia de Atención Descentralizada asegurando la implementación de un procedimiento expédito para la identificación y tratamiento de usuarios/as y/o casos con alto potencial de conflicto y asegurar implementación	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes de Dirección de Desconcentrados (DD)	100% de acciones implementadas	Informe de Gerencias sobre acciones implementadas	$ 0.00	0%	0%	50%	50%	01/07/2015	23/12/2015												
											Realizar evaluación y monitoreo del cumplimiento de los criterios establecidos en el CSC y 910	**Unidad de Planificación y Calidad (UPC)** . Dirección de Servicios Desconcentrados (DD) . Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC)	Diseñar mecanismo de evaluación sobre la aplicación de los criterios de calidad, eficiencia, oportunidad y certeza, en la atención y tramitación (910)	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	1 Mecanismo diseñado	Metodología documentada	$ 0.00	0	1	0	0	08/04/2015	30/06/2015												
													Implementar mecanismo de evaluación sobre la aplicación de los criterios de calidad, eficiencia, oportunidad y certeza, en la atención 910 (I).	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	3 fichas técnicas sobre evaluación sobre la aplicación de los criterios de calidad, eficiencia, oportunidad y certeza, en la atención 910	3 fichas técnicas documentadas	$ 0.00	0	1	1	1	08/04/2015	23/12/2015												
													Diseñar sistema para evaluar criterios de calidad, eficiencia, oportunidad y certeza en llamadas de avenimiento de los CSC	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerente de Atención	1 Sistema diseñado	Documento	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015												
													Apoyar el diseño del sistema para evaluar criterios de calidad, eficiencia, oportunidad y certeza en llamadas de avenimiento de los CSC	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	1 Sistema diseñado	Documento	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Instalar e implementar el sistema para evaluar criterios de calidad, eficiencia, oportunidad y certeza en llamadas de avenimiento de los CSC	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerente de Atención Telefónica/ Gerente Atención	1 Sistema funcionando	Sistema instalado; Acta de recepción	$ 5,000	0%	33%	33%	34%	08/04/2015	23/12/2015												
													Apoyar la instalación, socialización e implementación del sistema para evaluar criterios de calidad, eficiencia, oportunidad y certeza en llamadas de avenimiento en los CSC.	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/Coordinador(a) del CSC - SS	1 Sistema funcionando	Informes	$ 0.00	0	1	1	1	08/04/2015	23/12/2015												
													Socializar el sistema para evaluar criterios de calidad, eficiencia, oportunidad y certeza en llamadas de avenimiento de los CSC	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerente de Atención Telefónica/ Gerente Atención	3 jornadas de capacitación	Listas de asistencia y/o correo	$ 0.00	0	3	0	0	08/04/2015	30/06/2015												
													Realizar evaluación de criterios de calidad, eficiencia, oportunidad y certeza en llamadas de avenimiento en los CSC.	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerente de Atención Telefónica/ Gerente Atención	1 Reporte de Evaluación	Documento de informe	$ 0.00	0	0	0	1	01/10/2015	23/12/2015												
													Elaborar mejoras sobre los hallazgos identificados en la evaluación y monitoreo del cumplimiento de los criterios establecidos en el 910 y coordinar con DCSC cuando aplique.	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes de Dirección de Desconcentrados (DD)	1 reporte de acciones correctivas/preventivas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	$ 0.00	0	1	0	0	08/04/2015	30/06/2015												
													Implementar mejoras sobre los hallazgos identificados en la evaluación y monitoreo del cumplimiento de los criterios establecidos en el 910 y CSC. (Cuando aplique)	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes de Dirección de Desconcentrados (DD)	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	$ 0.00	0%	33%	33%	34%	08/04/2015	23/12/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4														
													Socializar mejoras sobre los hallazgos identificados en la evaluación y monitoreo del cumplimiento de los criterios establecidos en el 910 y los aplicables a los CSC de las Gerencias Regionales y Atención Descentralizada.	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes de Dirección de Desconcentrados (DD)	3 Talleres y Jornadas de socialización y sensibilización	Lista de asistencia	$ 0.00	0	0	3	0	01/07/2015	30/09/2015												
													Elaborar e implementar acciones de mejoras sobre los hallazgos identificados en la evaluación y monitoreo del cumplimiento de los criterios establecidos en el CSC. (Cuando aplique)	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	$ 0.00	0%	33%	33%	34%	08/04/2015	23/12/2015												
	1.6 Calidad, eficiencia, oportunidad y certeza en la tramitación de casos de representación judicial	(No. de casos de representación judicial tramitados que cumplen con los criterios de calidad, eficiencia, oportunidad y certeza / No. de solicitudes recibidas) *100	%	Trimestral	+	31%	60%	70%	75%	80%	Realizar diagnóstico del procedimiento que se está implementando para los casos de representación judicial	. **Unidad de Planificación y Calidad (UPC)** . Dirección de Administración (DA)	Realizar diagnóstico sobre la implementación del procedimiento de representación judicial	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)/ Director(a) de Administración	1 diagnóstico realizado	Informe de resultados	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015												
											Rediseñar e implementar el procedimiento de los casos de tramitación judicial	**. Dirección Jurídica (DJ)** . Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	Revisar y actualizar el procedimiento administrativo para la tramitación de casos de representación judicial en el marco de las oportunidades de mejora internas.	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de Procuración	1 Procedimiento administrativo para la tramitación de casos de Representación Judicial actualizado.	Documento	$ 0.00	0%	50%	0%	50%	08/04/2015	23/12/2015												
													Apoyar en la revisión y actualización del procedimiento de representación judicial en el marco de la actualización o modificación de las leyes relacionadas (Cuando aplique); u oportunidades de mejora internas.	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	1 Procedimiento de Representación Judicial actualizado.	Procedimiento elaborado	$ 0.00	0%	50%	0%	50%	08/04/2015	23/12/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
											Actualizar los criterios de admisión para priorizar la tramitación de los casos de atención judicial, a la luz de la reforma de la Ley de Protección al Consumidor y demás marco normativo	**Dirección Jurídica (DJ)**	Actualizar el procedimiento administrativo para la tramitación de casos de representación judicial incorporando criterios de admisión para priorizar la tramitación de casos.	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de Procuración	1 Procedimiento de Representación Judicial actualizado y gestionado para aprobación ante presidencia.	Documento	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015												
													Identificar, conformar y tramitar casos de representación judicial de acuerdo a nuevos criterios de admisión.	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de Procuración	Casos tramitados según nuevos criterios de admisión	Expediente	$ 0.00	0%	33%	33%	34%	08/04/2015	23/12/2015												
											Dar seguimiento a la tramitación de casos de Representación Judicial	**Dirección Jurídica (DJ)**	Tramitar las solicitudes de representación judicial previo señalamiento de audiencias de acuerdo extrajudicial cuando proceda.	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de Procuración	Cantidad de audiencias (Casos con arreglos alcanzados y Casos demandados ante tribunales civiles y mercantiles)	Actas	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Tramitar y ejecutar embargos judiciales en bienes de proveedores.	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de	Cantidad de embargos tramitados	Mandamiento de embargo judicial	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Dar seguimiento a los expedientes en tramite ante los tribunales al menos una vez cada 15 días hábiles	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de Procuración	100% de monitoreo a casos admitidos y tramitados ante los tribunales.	Bitácora de expedientes en casos de representación judicial actualizada	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
											Realizar evaluación y monitoreo del cumplimiento de los criterios para casos de representación judicial	**Unidad de Planificación y Calidad (UPC)**	Diseñar mecanismo de evaluación sobre la aplicación de los criterios de calidad, eficiencia, oportunidad y certeza, en representación judicial	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	1 Mecanismo diseñado	Metodología documentada	$ 0.00	0	1	0	0	08/04/2015	30/06/2015												
													Realizar monitoreo del cumplimiento de los criterios de calidad, eficiencia, oportunidad y certeza para casos de representación judicial (I)	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	3 fichas técnicas	Fichas técnicas	$ 0.00	0	1	1	1	08/04/2015	23/12/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																							
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015											
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
											Diseñar e implementar mejoras en base a los resultados de la medición del cumplimiento de los criterios y procedimientos de casos de representación judicial	. Dirección Jurídica (DJ) . Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	Diseñar e implementar acciones de mejoras sobre hallazgos identificados en la medición y/o supervisión del cumplimiento de los criterios y el procedimiento para la tramitación de casos de representación judicial	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de Procuración	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	$ 0.00	0%	0%	50%	50%	01/07/2015	23/12/2015																
													Verificar cumplimiento de acciones correctivas/preventivas en base a los resultados de la medición del cumplimiento de los criterios y procedimientos de casos de representación judicial	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	100% de reportes con seguimiento	Reportes de acciones correctivas/ preventivas	$ 0.00	0%	33%	33%	34%	04/05/2015	23/12/2015																
											Sistematizar la experiencia de atención de casos de representación judicial	Dirección Jurídica (DJ)	Sistematizar las experiencias en la tramitación de casos de representación judicial, con especial énfasis en las demandas colectivas.	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de Procuración	1 Experiencia sistematizada	Documento de experiencia sistematizada	$ 0.00	0	0	0	1	01/10/2015	23/12/2015																
													Sistematizar los criterios jurisprudenciales en materia de consumo y materias afines a efecto de fundamentar futuras denuncias ante los tribunales.	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de Procuración	1 documento de sistematización de criterios actualizado permanentemente	1 Archivo físico de resoluciones/ 1 archivo digital de referencia	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015																
	1.7 Percepción hacia la Calidad, eficiencia, oportunidad y certeza en la atención por parte de las personas usuarios atendidas en los CSC y 910	Promedio de resultados en instrumentos de evaluación de la satisfacción por parte de las personas usuarias	Calificación	Trimestral	+	9.12	9.12	9.15	9.20	9.25	Implementar mediciones periódicas de la satisfacción de los usuarios del CSC y 910	. Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	Realizar medición de Promotor Neto de la Institución. (I)	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	4 fichas técnicas realizadas sobre resultados promotor neto	Fichas técnicas	$ 0.00	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015												
													Diseñar mecanismo para medir la percepción sobre la calidad, eficiencia, oportunidad y certeza, de los usuarios que ingresan sus reclamos en los CSC.	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	1 Mecanismo diseñado	Metodología documentada	$ 0.00	1	0	0	0	02/02/2015	27/03/2015												
													Realizar encuestas telefónicas para medir la percepción sobre la calidad, eficiencia, oportunidad y certeza, de los usuarios que ingresan sus reclamos en los CSC. (I)	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	3 fichas técnicas realizadas de satisfacción a los usuarios que ingresan sus reclamos en los CSC	Fichas técnicas	$ 0.00	0	1	1	1	08/04/2015	23/12/2015												

Lic. Yancl Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION													
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Diseñar mecanismo para medir la percepción sobre la calidad, eficiencia, oportunidad y certeza, en usuarios del 910	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	1 Mecanismo diseñado	Metodología documentada	$ 0.00	1	0	0	0	02/02/2015	27/03/2015												
													Realizar encuestas telefónicas para medir la percepción sobre la calidad, eficiencia, oportunidad y certeza, de los usuarios del 910 (I)	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	3 fichas técnicas realizadas de satisfacción a los usuarios del 910	Fichas técnicas	$ 0.00	0	1	1	1	08/04/2015	23/12/2015												
											Socializar y divulgar interna y externamente los resultados de las mediciones periódicas	**. Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC)** **. Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)** . Unidad de Comunicaciones (UC)	Socializar y divulgar interna y externamente los resultados de las mediciones periódicas	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/Coordinador(a) del CSC - SS	Resultados socializados	Listas de asistencia y/o correo	$ 0.00	0%	33%	33%	34%	08/04/2015	23/12/2015												
													Socializar y divulgar internamente los resultados de las mediciones periódicas realizadas por la Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes de Dirección de Desconcentrados (DD)	4 Acciones de socialización de resultados de las mediciones periódicas	Listas de asistencia y/o correo	$ 0.00	0%	33%	33%	34%	08/04/2015	23/12/2015												
													Difundir los resultados a través de publicaciones en la Intranet y boletín electrónico de los resultados de la medición de la percepción hacia la calidad, eficiencia, oportunidad y certeza en la atención a las personas usuarias de los CSC y 910	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones (UC)	2 boletines divulgados	Boletín digital	$ 0.00	0	1	0	1	26/06/2015	23/12/2015												
											Implementar mejoras en base a las mediciones periódicas	**. Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC)** **. Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)**	Elaborar e implementar planes de mejoras sobre los hallazgos identificados en la medición de la satisfacción de los usuarios del CSC (Cuando aplique)	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	$ 0.00	0%	33%	33%	34%	08/04/2015	23/12/2015												
													Elaborar mejoras sobre los hallazgos identificados en la medición de la satisfacción de los usuarios del CSC y 910 coordinando con D CSC cuando aplique.	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes de Dirección de Desconcentrados (DD)	1 Reporte de acciones de mejora	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	$ 0.00	0%	33%	33%	34%	08/04/2015	23/12/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Socializar mejoras sobre los hallazgos identificados en la medición de la satisfacción de los usuarios en el 910 y los aplicables a los CSC de las Gerencias Regionales y Atención Descentralizada.	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes de Dirección de Desconcentrados (DD)	3 Jornadas de socialización	listas de asistencia	$ 0.00	0%	33%	33%	34%	08/04/2015	23/12/2015											
													Implementar mejoras sobre los hallazgos identificados en la medición de la satisfacción de los usuarios del CSC y 910 (Cuando aplique)	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes de Dirección de Desconcentrados (DD)	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	$ 0.00	0%	33%	33%	34%	08/04/2015	23/12/2015											
	1.8 Percepción hacia la Calidad, eficiencia, oportunidad y certeza en la atención por parte de las personas usuarios atendidas por el Tribunal Sancionador	Promedio de resultados en instrumentos de evaluación de la satisfacción por parte de las personas usuarias	Calificación	Trimestral	+	N/A	6	7	8	8	Diseñar e Implementar mediciones periódicas de la satisfacción de los usuarios del Tribunal Sancionador	. **Unidad de Planificación y Calidad (UPC)** . Tribunal Sancionador (TS)	Diseñar mecanismo para medir la percepción sobre la calidad, eficiencia, oportunidad y certeza, a los usuarios del Tribunal Sancionador	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	1 Mecanismo diseñado	Metodología documentada	$ 0.00	1	0	0	0	02/02/2015	27/03/2015											
													Realizar medición sobre la percepción de la calidad, eficiencia, oportunidad y certeza, a los usuarios del Tribunal Sancionador.	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	3 evaluaciones realizadas	3 informes	$ 0.00	0	1	1	1	08/04/2015	23/12/2015											
													Formular en coordinación con la Unidad de Planificación y Calidad (UPC), los parámetros de medición sobre eficiencia, oportunidad y certeza en el servicio que brinda el Tribunal Sancionador	Tribunal Sancionador	Parámetros de medición diseñados	Documento	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	05/01/2015	27/03/2015											
											Socializar y divulgar interna y externamente (en los casos que aplique) los resultados de las mediciones periódicas	. **Tribunal Sancionador (TS)** . Unidad de Comunicaciones (UC)	Socializar con el equipo de trabajo del Tribunal Sancionador, los resultados sobre mediciones periódicas de la satisfacción de los usuarios del Tribunal Sancionador	Tribunal Sancionador	Resultados socializados con el personal del tribunal sancionador	Ayudas memorias de jornadas de trabajo	$ 0.00	0	0	1	1	01/07/2015	23/12/2015											
													Difundir los resultados a través de publicaciones en la Intranet y boletín electrónico resultados de la medición de la percepción hacia la calidad, eficiencia, oportunidad y certeza en la atención a la personas usuarias atendidas por el Tribunal Sancionador	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones (UC)	2 boletines divulgados	Boletín digital	$ 0.00	0	0	1	1	01/07/2015	23/12/2015											

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS													CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION														
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
											Implementar mejoras en base a las mediciones periódicas	**Tribunal Sancionador (TS)**	Elaborar e Implementar mejoras en atención a resultados sobre la medición de satisfacción de los usuarios del Tribunal Sancionador	Tribunal Sancionador	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	$ 0.00	0%	0%	50%	50%	01/07/2015	23/12/2015													
	1.9 Percepción hacia la Calidad, eficiencia, oportunidad y certeza en la atención por parte de las personas usuarios atendidas en los Casos de Representación Judicial	Promedio de resultados en instrumentos de evaluación de la satisfacción por parte de las personas usuarias	Calificación	Trimestral	+	N/A	6	7	7.5	8	Diseñar e implementar mediciones periódicas de la satisfacción de los usuarios de los casos de representación judicial	**. Unidad de Planificación y Calidad (UPC)** . Dirección Jurídica (DJ)	Diseñar mecanismo de evaluación sobre la aplicación de los criterios de calidad, eficiencia, oportunidad y certeza, a los usuarios de la Dirección Jurídica	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	1 Mecanismo diseñado	Metodología documentada	$ 0.00	1	0	0	0	02/02/2015	27/03/2015													
													Realizar monitoreo del cumplimiento de los criterios de calidad, eficiencia, oportunidad y certeza para casos de representación judicial (I)	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	3 fichas técnicas	Fichas técnicas	$ 0.00	0	1	1	1	08/04/2015	23/12/2015													
											Socializar y divulgar interna y externamente (en los casos que aplique) los resultados de las mediciones periódicas	**. Dirección Jurídica (DJ)** **. Unidad de** Comunicaciones (UC)	Registrar logros alcanzados semestralmente en los casos de representación judicial y su divulgación. (Cuando aplique)	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de Procuración	1 Informe de logros obtenidos en casos de representación judicial.	Informe	$ 0.00	0	0	1	1	01/07/2015	23/12/2015													
													Difundir los resultados a través de publicaciones en la Intranet y boletín electrónico resultados de la medición de la percepción hacia la calidad, eficiencia, oportunidad y certeza en la atención a la personas usuarias atendidas por el Tribunal Sancionador en los casos de Representación Judicial	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones (UC)	2 boletines divulgados	Boletín digital	$ 0.00	0	0	1	1	01/07/2015	23/12/2015													
											Implementar mejoras en base a las mediciones periódicas	**Dirección Jurídica (DJ)**	Diseñar e implementar acciones de mejoras sobre hallazgos identificados en la medición y/o supervisión en mediciones de la satisfacción de los usuarios de los casos de representación judicial (Cuando aplique)	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de Procuración	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	$ 0.00	0%	0%	50%	50%	01/07/2015	23/12/2015													
	1.10 Efectividad en los servicios de atención telefónica	(No. De llamadas contestadas / Total de llamadas entrantes) x100	%	Mensual	+	97.5%	98.0%	98.5%	99.0%	99.5%	Redefinir e implementar mecanismos de evaluación periódica de la atención brindada	**. Unidad de Planificación y Calidad (UPC)** . Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)	Diseñar mecanismo para evaluar la efectividad en los servicios de atención telefónica	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)/Director(a) de Servicios Desconcentrados	Mecanismo diseñado	Metodología documentada	$ 0.00	1	0	0	0	02/02/2015	27/03/2015													

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Implementar mecanismo de evaluación sobre la efectividad en los servicios de atención telefónica (I)	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	3 fichas técnicas realizadas sobre la efectividad en los servicios de atención telefónica	Fichas técnicas	$ 0.00	0	1	1	1	08/04/2015	23/12/2015												
											Diseñar e implementar mejoras en base a los resultados de la medición y evaluación	. Dirección de Servicios Desconcentrados (DD) . Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	Elaborar reporte de acciones correctivas sobre los hallazgos identificados en la atención que se brinda a través del 910 (Cuando aplique)	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerente de Atención	1 Reporte de acciones de mejora	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	$ 0.00	0%	33%	33%	34%	08/04/2015	23/12/2015												
													Socializar al talento humano del GAT, de las acciones correctivas sobre los hallazgos identificados en la atención que se brinda a través del 910 para mejor comprensión y sensibilización (Cuando aplique).	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerente de Atención Telefónica	3 Jornadas de socialización	listas de asistencia	$ 0.00	0%	33%	33%	34%	08/04/2015	23/12/2015												
													Implementar acciones correctivas sobre los hallazgos identificados en la atención que se brinda a través del 910(Cuando aplique)	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerente de	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	$ 0.00	0%	33%	33%	34%	08/04/2015	23/12/2015												
													Verificar cumplimiento de acciones correctivas/preventivas en base a los resultados de la medición sobre la efectividad en los servicios de atención telefónica	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	100% de reportes con seguimiento	Reportes de acciones correctivas/ preventivas	$ 0.00	0%	33%	33%	34%	04/05/2015	23/12/2015												
											Monitorear la cantidad de llamadas contestadas en el 910	Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)	Monitorear llamadas entrantes para 910 (I)	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerente de	11 Monitoreos	Informe	$ 0.00	2	3	3	3	05/01/2015	23/12/2015												
													Monitorear aleatoreamente las llamadas con base a lista de chequeo en módulo de atención telefónica para asesorías y avisos de infracción	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerente de Atención	3 Monitoreos	Informe	$ 0.00	0	1	1	1	08/04/2015	23/12/2015												
													Monitorear la cantidad de chat de Ventanillas y atenciones web en la Gerencia de Atención Telefónica	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerente de	12 Monitoreos	Informe	$ 0.00	3	3	3	3	05/01/2015	23/12/2015												
													Supervisar la aplicación del marco normativo en las atenciones brindadas a través del 910.	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerente de	5 Evaluaciones	Formato de Evaluación e Informe	$ 0.00	1	1	2	1	05/01/2015	23/12/2015												

30

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4		
													Realizar medición del tiempo de espera de llamada entrante	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerente de	2 mediciones realizadas	Informe	$ 0.00	1	0	1	0	05/01/2015	30/09/2015
													Elaborar la lista de chequeo del debido respectivo registro de datos en el módulo de atención telefónica en asesorías y avisos de infracción	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerente de Atención	1 lista de chequeo	lista de chequeo	$ 0.00	1	0	0	0	02/02/2015	27/02/2015
													Socializar los resultados de los monitoreo del 910, al personal de la GAT.	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerente de	26 Monitoreos socializados	Listado de asistencia y/o ayuda memoria	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015
2. Ampliar e innovar el acceso de la población consumidora a los medios de atención y servicios	2.1 Atenciones y servicios brindados por la Institución a través de medios innovadores	(No. De Atenciones y Servicios brindados por la Institución a través de medios innovadores /No. Total de atenciones y servicios brindados por la Institución)* 100 *Los medios son Innovadores debido a mejoras tecnológicas o a lo novedoso y especializado del proceso.*	%	Mensual	+	N/A	3%	5%	10%	15%	Diseñar e implementar herramientas tecnológicas para eficientar los medios alternos de solución de controversias	**. Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)** **. Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC)** . Dirección de Administración (DA)	Identificar etapas del proceso de atención de controversias de consumo susceptibles de ser optimizados con herramientas tecnológicas.	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	1 Propuesta de optimización del proceso de atención de controversias de consumo	Documento	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015
													Diseñar herramientas tecnológicas para eficientar las etapas del proceso de atención de controversias de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Herramienta tecnológica diseñada	Herramienta propuesta	$ 0.00	0	1	0	0	08/04/2015	30/06/2015
													Implementar herramientas tecnológicas para eficientar las etapas del proceso de atención de controversias de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Herramienta tecnológica implementada	Informe	$ 0.00	0%	0%	50%	50%	10/08/2015	30/11/2015
													Utilizar video conferencias para la realización de reuniones de coordinación que atañen a las gerencias de la DD DC.	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes de Dirección de Desconcentrados	12 Conferencias	Ayuda Memoria	$ 310	3	3	3	3	05/01/2015	23/12/2015
													Implementar nuevo formato de atención en denuncia en línea por medio de página web de la DC	Director(a) de Servicios Desconcentrados	1 Nuevo formato de atención en línea disponible para las personas consumidoras	Página Web	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015

CRONOGRAMA 2015

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC

31

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

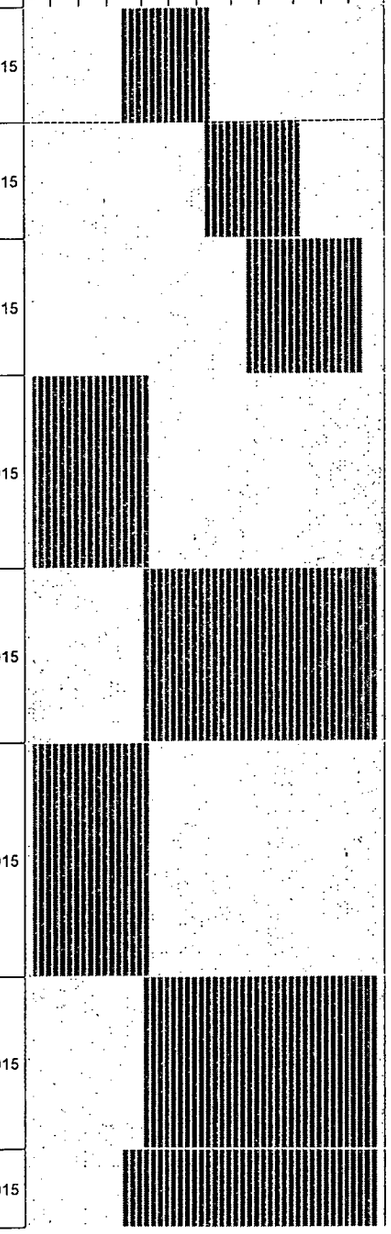
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4		
													Crear e implementar chat en línea en página web de la Defensoría.	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerente de	chat funcionando	Ayudas memorias y/o acta	$ 0.00	0	1	0	0	08/04/2015	30/06/2015
													Implementar proyecto de ventanilla virtual	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerente de	1 ventanilla virtual funcionando	Informe	$ 3,000	0	0	1	0	01/07/2015	30/09/2015
													Atender requerimientos en lo relacionado al diseño e implementación de herramientas tecnológicas para eficientizar los medios alternos	Director(a) Administrativo(a)/Gerente de Sistemas Informáticos	100% de requerimientos atendidos	Aplicaciones funcionando	$ 0.00	0%	0%	50%	50%	10/08/2015	30/11/2015
											Implementar al menos dos mecanismos novedosos de atención a Controversias de Consumo	. Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) . Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)	Obtener bases de reclamos de la SSF, a fin de brindar seguimiento a casos que han obtenido resolución desfavorables en las entidades financieras, contenida en los informes remitidos a esa Sede, de conformidad a la NPB- 4-46 y NTC-01.	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/Coordinador(a) del CSC - SS	1 Copia de base de reclamos	Copia de base de reclamos	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	30/04/2015
													Dar seguimiento a casos de base de datos de la SSF que han obtenido resolución desfavorables en las entidades financieras, contenida en los informes remitidos a esa Sede, de conformidad a la NPB- 4-46 y NTC-01.	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/Coordinador(a) del CSC - SS	75% de casos con seguimiento por parte de la Defensoria del Consumidor	Expedientes	$ 0.00	0%	25%	25%	25%	30/04/2015	23/12/2015
													Obtener Bases de reclamos de la SIGET, a fin de brindar seguimiento a casos que han obtenido resolución desfavorables en los operadores de telecomunicaciones, contenida en los informes remitidos a dicha Sede, de conformidad al art.98 de la Ley de Telecomunicaciones.	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/Coordinador(a) del CSC - SS	1 Copia de base de reclamos	Copia de base de reclamos	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	30/04/2015
													Dar seguimiento a casos de base de datos de la SIGET que han obtenido resolución desfavorables en las entidades financieras, contenida en los informes remitidos a esa Sede, de conformidad a la NPB- 4-46 y NTC-01.	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/Coordinador(a) del CSC - SS	75% de casos con seguimiento por parte de la Defensoria del Consumidor	Expedientes	$ 0.00	0%	25%	25%	25%	30/04/2015	23/12/2015
													Habilitar buzón de atenciones, para captar reclamos en días y horas no hábiles	Director(a) del Centro de Solución de	Un buzón habilitado	Atenciones brindas por esta vía	$ 1,000	0%	30%	30%	40%	08/04/2015	23/12/2015

CRONOGRAMA 2015



32

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	ENE FEB MAR ABR MAY JUN JUL AGO SEP OCT NOV DIC
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			
													Realizar diagnóstico para la creación de la aplicación telefónica (APP) de los servicios de la Defensoría en línea.	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerente de	1 Diagnóstico realizado	Documento	$ 500	0%	0%	50%	50%	01/07/2015	23/12/2015	
													Realizar Estudio de viabilidad de conciliación virtual en la DC	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerente de Atención	1 Estudio realizado	Documento	$ 4,000	0%	0%	50%	50%	01/07/2015	23/12/2015	
											Crear e implementar un Comité interdisciplinario de Innovación, que identifique, sistematice y proponga formas novedosas de clase mundial en la atención de reclamos	**Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC)** . Dirección de Servicios Desconcentrados (DD) . Dirección de Administración (DA) . Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI) . Unidad de Comunicaciones (UC)	Activar el Comité interdisciplinario de Innovación, que identifique, sistematice y proponga formas novedosas de clase mundial en la atención de reclamos	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	1 Comité creado y funcionando	Ayudas memorias	$ 0.00	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015	
													Generar al menos dos propuestas de mecanismos de atención de clase mundial	Director(a) del Centro de Solución de	2 propuestas presentadas	Documento (propuestas)	$ 0.00	0	0	2	0	01/07/2015	30/09/2015	
													Participar en las reuniones y actividades convocadas/planificadas por el comité	Director(a) de Servicios Desconcentrados	4 Reuniones asistidas y aportaciones presentadas	Ayudas memorias de jornadas de trabajo	$ 0.00	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015	
													Participar en las reuniones y actividades convocadas / planificadas por el Comité	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones	4 Reuniones asistidas y aportaciones dadas.	Ayudas memoria de las reuniones	$ 0.00	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015	
													Atender requerimientos en lo relacionado al diseño e implementación de herramientas tecnológicas para eficientizar los medios alternos	Director(a) Administrativo(a)/Gerente de Sistemas Informáticos	100% de requerimientos atendidos	Informes mensuales	$ 0.00	3	3	3	3	05/01/2015	23/12/2015	
	2.2 Rediseño e implementación del Sistema arbitral de consumo	Sistema arbitral diseñado e implementado	%	Anual	+	N/A	Diseño: 80	Diseño: 100	Implementación: 95	Implementación: 100	Diseñar e Implementar un sistema arbitral de Consumo en el país en la solución de las reclamaciones	. **Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC)** . Dirección Jurídica (DJ)	Sistematizar la experiencia pasada en arbitraje de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/Coordinador(a) del CSC - SS	Experiencia sistematizada	Documento	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015	
													Investigar modelos y experiencias extranjeras sobre aplicación de Arbitraje	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/Gerencia de Servicios Financieros del CSC.	Modelos y experiencias investigadas	Documento	$ 0.00	0%	50%	50%	0%	08/04/2015	30/09/2015	

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4		
													Elaborar plan de implementación del Sistema Arbitral de Consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Plan de arbitraje propuesto.	Documento	$ 0.00	0	0	0	1	01/10/2015	23/12/2015
													Participar en el diseño del plan de implementación del Sistema Arbitral de Consumo en El Salvador	Director(a) Jurídico(a)	1 Plan de implementación del Sistema arbitral de consumo	Documento	$ 0.00	0%	33%	33%	34%	08/04/2015	23/12/2015
											Actualizar el Marco Normativo interno sobre Arbitraje de Consumo	**. Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC)** . Unidad de Planificación y Calidad (UPC) . Dirección Jurídica (DJ)	Diseñar una propuesta de normativa interna sobre procedimiento e implementación del Arbitraje	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/Coordinador(a) del CSC - SS	Procedimiento propuesto	Documento	$ 0.00	0	0	1	0	01/07/2015	30/09/2015
													Proponer normativa interna sobre procedimiento e implementacion del Arbitraje.	Director(a) del Centro de Solución de Controversi	Normativa propuesta	Documento	$ 0.00	0	0	1	0	01/07/2015	30/09/2015
													Apoyar el diseño de normativa interna sobre procedimiento e implementación del Arbitraje	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	Procedimiento propuesto	Documento	$ 0.00	0	0	1	0	01/07/2015	30/09/2015
													Participar en las jornadas de trabajo para el diseño de propuesta de normativa interna sobre procedimiento e implementación del Arbitraje de consumo	Director(a) Jurídico(a)	1 Normativa sobre arbitraje propuesta a presidencia	Documento de propuesta	$ 0.00	0	0	1	0	01/07/2015	23/12/2015
	2.3 Servicios habilitados para la atención de personas con discapacidad.	No. De Servicios habilitados	Canti	Trimestral	+	N/A	1	2	4	5	Habilitar mecanismo de atención para personas con discapacidad auditiva	**. Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC)** . Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)	Coordinar el aprendizaje por parte del talento de los CSC sobre lenguaje de señas y dar seguimiento al mismo.	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/Coordinador(a) del	Personal Capacitado	Diplomas	$ 1,200	0	0	0	10	15/10/2015	23/12/2015
													Revisar instrumentos para adaptarlos a las necesidades de las personas con discapacidad auditiva	Director(a) del Centro de Solución de Controversi	Instrumentos adaptados	Documentos	$ 0.00	0	0	0	1	01/10/2015	23/12/2015
													Proponer a la Unidad de Comunicaciones contenidos para el fomento del ejercicio de derechos de personas con discapacidad auditiva.	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Contenidos propuestos	Documento	$ 0.00	0	0	0	1	01/10/2015	23/12/2015

CRONOGRAMA 2015

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC

34

Lic. Yancl Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

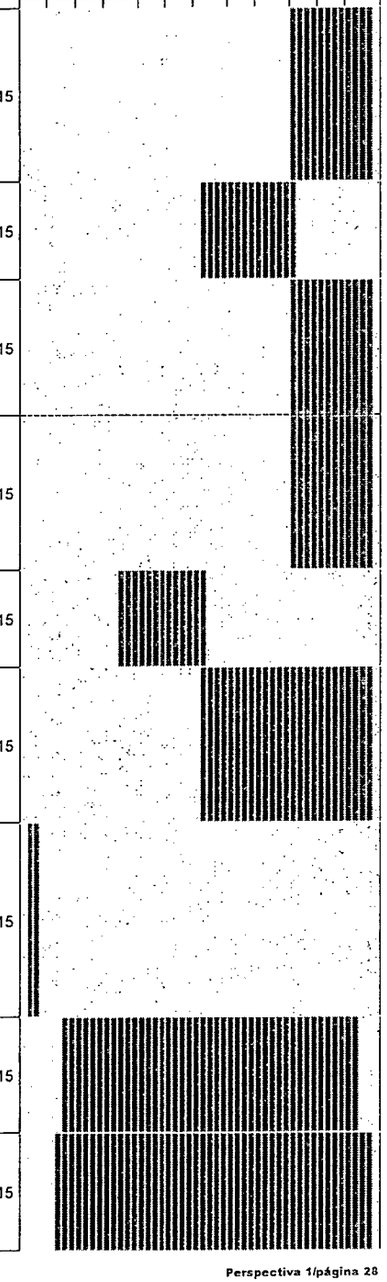
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4		
													Monitorear y asegurar asistencia para el aprendizaje por parte del talento humano de los CSC de Gerencias Regionales y GAD sobre lenguaje de señas y dar seguimiento al mismo.	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes Regionales/ Gerente de Atención	Personal Capacitado	Diplomas	$ 0.00	0	0	0	6	01/10/2015	23/12/2015
											Habilitar mecanismo de atención para personas con discapacidad visual	**. Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC)** . Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)	Contar con documentación en braille u otra herramienta que permita la lectura de personas con	Director(a) del Centro de Solución de Controversi	Herramientas habilitadas	Documentos	$ 2,000	0	0	1	0	01/07/2015	30/09/2015
													Implementar documentación en braille u otra herramienta que permita la lectura de personas con discapacidad visual.	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/Coordinador(a) del	Herramientas implementadas	Informe	$ 0.00	0	0	0	1	01/10/2015	23/12/2015
													Implementar documentación en braille u otras herramientas que permitan la lectura de personas con discapacidad visual en coordinación con D CSC.	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes de Dirección de	Herramientas implementadas	Informe	$ 0.00	0	0	0	3	01/10/2015	23/12/2015
											Establecer acuerdos de colaboración con entidades que brindan servicios a personas con discapacidad	**Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales (UCRI)**	Gestionar convenio marco de colaboración con la CONAIPD	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones	1 Convenio elaborado y firmado	Documento del convenio	$ 0.00	0	1	0	0	08/04/2015	30/06/2015
													Dar seguimiento al acuerdo de colaboración con la CONAIPD	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	1 Informe sintetizado de retroalimentación aprobado por Presidencia.	Documento	$ 0.00	0	0	1	1	01/07/2015	23/12/2015
	2.4 Jornadas en Municipios por Defensorías Móviles	Cantidad de jornadas en Municipios por parte de las Defensorías Móviles	Canti	Mensual	+	25	30	35	40	45	Diseñar e implementar cobertura para 52 municipios priorizados y plan de cobertura para los restantes 210 municipios por las Defensorías móviles	**. Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC)** . Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) . Dirección de Servicios Desconcentrados (DD) . Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Dirección de Administración (DA)	Elaborar el diseño y programación de las defensorías móviles para dar cobertura a los 52 municipios priorizados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Defensoría Móvil	1 Documento de diseño y programación de Defensorías Móviles para 52 municipios priorizados.	Documento.	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	17/01/2015
													Implementar defensorías móviles en 52 municipios priorizados, con énfasis en la articulación y participación activa de actores locales.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de	180 Defensorías Móviles realizadas	Reporte de Implantación de Defensorías Móviles	$ 1,000	45	45	45	45	12/02/2015	30/11/2015
													Elaborar Informe de implementación de las defensorías móviles en los 52 municipios priorizados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de	12 Informes realizados y presentados a la UPYC	Informes mensuales.	$ 0.00	3	3	3	3	02/02/2015	23/12/2015

CRONOGRAMA 2015



Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																							
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015											
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Elaborar el diseño y programación de las defensorías móviles para dar cobertura a los 210 municipios restantes.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Defensoría Móvil	1 Documento de diseño y programación de Defensorías Móviles para 52 municipios priorizados.	Documento.	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	17/01/2015											
													Implementar defensorías móviles en 210 municipios, con énfasis en divulgación sobre derechos de las personas consumidoras y otros temas de consumo sostenible.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Defensoría Móvil	60 Defensorías Móviles realizadas	Reportes de Implantación de Defensorías Móviles	$ 0.00	15	15	15	15	12/02/2015	30/11/2015											
													Elaborar Informe de implementación de las defensorías móviles en de 210 municipios.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de	12 Informes realizados y presentados a la UPYC	Informes mensuales.	$ 0.00	3	3	3	3	02/02/2015	23/12/2015											
													Atender requerimientos de participación de eventos de campo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% de apoyos mensuales según requerimiento	Informes	$ 0.00	3	3	3	3	05/01/2015	23/12/2015											
													Participar en el rediseño de las Defensorías Móviles para garantizar una mayor cobertura y un servicio innovador al consumidor	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de	Documento de rediseño de las Defensorías Móviles	Informe de trabajo	$ 0.00	1	0	0	0	08/04/2015	30/05/2015											
													Atender requerimiento del plan de Defensoría Móvil	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Je	120 Jornadas de Defensorías Móviles atendidas	Informes mensuales	$ 0.00	30	30	30	30	05/01/2015	23/01/2015											
													Implementar plan de cobertura de 52 municipios cuando corresponda ejecutar a Gerencias Regionales, GAD y GAT de conformidad a lineamientos de DCC	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes Regionales/ Gerente de Atención Descentralizada/Geren	100% de apoyos mensuales según requerimiento	Informes	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	12/02/2015	30/11/2015											
													Implementar de plan de cobertura de 210 municipios cuando corresponda ejecutar a Gerencias Regionales, GAD y Gat de conformidad a lineamientos de DCC	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes Regionales/ Gerente de Atención Descentralizada/Geren	100% de apoyos mensuales según requerimiento	Informes	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	12/02/2015	30/11/2015											

36

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																							
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015											
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Atender requerimientos en lo relacionado a la implementación de una cobertura en 52 municipios y en Defensorías móviles en todo el país	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Unidad de Logística	100% de requerimientos atendidos	Control de requerimientos atendidos	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
											Divulgar, publicitar y generar plan de medios para las Defensorías Móviles	. Unidad de Comunicaciones (UC) . Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC)	Elaborar y proporcionar anticipadamente las programaciones y planificaciones de las Defensorías Móviles, a la Unidad de Comunicaciones, para que se divulguen, publiciten y se genere plan de medios de las mismas.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Defensoría Móvil	100% de las programaciones y planificaciones de las defensorías móviles proporcionada a comunicaciones.	Programaciones de las defensorías móviles.	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	02/02/2015	23/12/2015												
													Ejecutar plan de medios y difundir en redes sociales las jornadas de Defensorías móviles en el territorio para el mejor conocimiento de la ciudadanía	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones (UC)	24 planes de medios ejecutado	Planes de medios ejecutado	$ 0.00	6	6	6	6	05/01/2015	23/12/2015												
											Diseñar e implementar de Defensoría Móvil de temporada	. Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC) . Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) . Dirección de Servicios Desconcentrados (DD) . Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Dirección de Administración (DA) . Unidad de Comunicaciones (UC)	Elaborar una propuesta innovadora de relanzamiento de las Defensorías de Temporada	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Defensoría Móvil	1 Propuesta innovadora de relanzamiento de las Defensorías de Temporada elaborada y presentada a la Presidencia de la DC.	Documento de propuesta.	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	30/01/2015												
													Implementar Defensoría de Temporada con criterios de innovación.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de	120 Defensorías de Temporada realizadas	Reportes de Defensorías de Temporada	$ 20,000	60	0	20	40	05/01/2015	23/12/2015												
													Atender requerimientos de participación de eventos de campo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% de apoyos mensuales según requerimiento	Informes	$ 0.00	1	1	2	2	05/01/2015	23/12/2015												
													Atender requerimientos de la Defensoría Móvil de temporada	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Je	95% de requerimientos atendidos	Informes	$ 0.00	24%	24%	24%	23%	05/01/2015	23/01/2015												
													Apoyar a la DCC en la elaboración y asegurar la implementación de Planes de Defensorías de Temporada por parte de las Gerencias Regionales, GAD y GAT.	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes de Dirección de	6 planes de Defensorías de Temporada elaborados e implementados	Documento de planes	$ 0.00	2	0	2	2	05/01/2015	30/11/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION													
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Atender requerimientos logísticos para desarrollar las Defensorías móviles en todo el país	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Unidad de Logística	100% de requerimientos atendidos	Control de requerimientos atendidos	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
											Diseñar e implementar de Defensoría Móvil a solicitud de instituciones, municipios, gobernaciones, asociaciones de consumidores, etc.	**. Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC)** . Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) . Dirección de Servicios Desconcentrados (DD) . Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) '. Dirección de Administración (DA) . Unidad de Comunicaciones (UC)	Realizar Defensorías Móviles a solicitud de instituciones, municipios, gobernaciones, asociaciones de consumidores, etc.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de	36 Defensorías Móviles realizadas	Reportes de Defensorías Móviles realizadas.	$ 0.00	9	9	9	9	01/02/2015	30/11/2015												
													Atender requerimientos logísticos para desarrollar las Defensorías móviles en todo el país	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Unidad de Logística	100% de requerimientos cumplidos	Control de requerimientos atendidos	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Atender requerimientos de participación de eventos de campo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% de apoyos mensuales según requerimiento	Informes	$ 0.00	3	3	3	3	05/01/2015	23/12/2015												
													Atender requerimientos de Defensoría Móvil a solicitud de instituciones, municipios, gobernaciones, asociaciones de consumidores, etc.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Unidad de	95% de requerimientos atendidos	Informes	$ 0.00	24%	24%	24%	23%	05/01/2015	23/01/2015												
													Apoyar a la DCC en el diseño y asegurar la implementación de planes de Defensoría móvil en Gabinetes, Festivales del Buen Vivir, Casos Colectivos, en Gerencias Regionales, GGAD y Gat según corresponda.	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes de Dirección de Desconcentrados (DD)	36 Defensorías Móviles realizadas	Reportes de Defensorías Móviles realizadas.	$ 0.00	9	9	9	9	01/02/2015	30/11/2015												
													Ejecutar plan de medios y difundir en redes sociales de las jornadas de Defensorías móviles en el territorio para el conocimiento de la ciudadanía	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones (UC)	4 planes de medios ejecutados	Informes de ejecución	$ 0.00	1	1	1	1	12/01/2015	23/12/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	ENE FEB MAR ABR MAY JUN JUL AGO SEP OCT NOV DIC
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			
											Diseñar e implementar de Defensoría Móvil para la atención de grupos o sectores priorizados.	. **Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC)** . Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) . Dirección de Servicios Desconcentrados (DD) . Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Dirección de Administración (DA) . Unidad de Comunicaciones (UC)	Elaborar el diseño y programación de las defensorías móviles para la atención de grupos o sectores priorizados.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Defensoría Móvil	1 Documento de diseño y programación de Defensorías Móviles para la atención de grupos o sectores priorizados.	Documento.	$ 0.00	1	0	0	0	01/02/2015	15/02/2015	
													Implantar Defensorías Móviles para personas con discapacidad, grupos de mujeres, universidades, iglesias y otros.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Defensoría Móvil	24 Defensorías Móviles realizadas	Reportes de Defensorías para sectores priorizados.	$ 0.00	6	6	6	6	01/02/2015	30/11/2015	
													Atender requerimientos de participación de eventos de campo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% de apoyos mensuales según requerimiento	Informes	$ 0.00	3	3	3	3	05/01/2015	23/12/2015	
													Atender requerimientos de Defensoria Móvil para la atención de grupos o sectores priorizados	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Je	95% de requerimientos atendidos	Informes	$ 0.00	24%	24%	24%	23%	05/01/2015	23/01/2015	
													Realizar jornadas de Defensorías Móviles a solicitud por parte de Gerencias Regionales en coordinación con la DCC	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes de Dirección de	36 Defensorías Móviles realizadas	Acta de Defensorías Móviles implementadas	$ 0.00	6	6	6	6	01/02/2015	30/11/2015	
													Ejecutar plan de medios y difundir en redes sociales de las jornadas de Defensorías móviles en el territorio para el conocimiento de la ciudadania	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones (UC)	4 planes de medios ejecutados	Informes de ejecución	$ 0.00	1	1	1	1	12/01/2015	23/12/2015	
													Atender requerimientos logísticos para desarrollar las Defensorías móviles en todo el país	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Unidad de Logística	100% de requerimientos atendidos	Control de requerimientos atendidos	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015	
											Evaluar el funcionamiento y la efectividad de las Defensorías Móviles	**Unidad de Planificación y Calidad (UPC)**	Elaborar herramienta de evaluación del funcionamiento y la efectividad de las Defensorías Móviles	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	Herramienta de evaluación elaborada	Documento	$ 0.00	1	0	0	0	02/03/2015	27/03/2015	
													Realizar evaluaciones del funcionamiento y la efectividad de las Defensorías Móviles	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	2 evaluaciones realizadas	Documento	$ 0.00	0	1	0	1	08/04/2015	30/10/2015	

39

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	ENE FEB MAR ABR MAY JUN JUL AGO SEP OCT NOV DIC
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			
											Diseñar e implementar mejoras en base a la evaluación del funcionamiento y la efectividad de las Defensorías Móviles	**Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC)**	Implementar mejoras, a partir de los resultados de la evaluación, para el funcionamiento y la efectividad de las Defensorías Móviles	Director(a) de Ciudadania y Consumo/Jefe(a) de Defensoría Móvil	90% de mejoras identificadas e implementadas.	Informe de implementación de mejoras	$ 0.00	0%	0%	0%	90%	15/11/2015	23/12/2015	
	2.5 Ventanillas de atención al consumidor en alianza con otras Instituciones	Ventanillas funcionando	Canti	Quinquenal	+	10	11	12	20	24	Evaluar y rediseñar el modelo de atención de las ventanillas	**. Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)** . Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	Evaluar y rediseñar el modelo de atención de las ventanillas	Director(a) de Servicios Desconcent	1 Nuevo modelo de atención aprobado	Documento	$ 5,000	50%	50%	0%	0%	02/02/2015	30/06/2015	
													Apoyar la elaboración de una propuesta metodológica para evaluar el modelo de atención de las ventanillas	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	1 propuesta metodológica definida	Documento	$ 0.00	50%	50%	0%	0%	02/02/2015	30/06/2015	
													Socializar nuevo modelo de atención en ventanillas	Director(a) de Servicios Desconcent	1 Jornada de Socialización	Lista de asistencia	$ 0.00	0	0	1	0	01/07/2015	30/09/2015	
													Implementar el nuevo modelo de atención en ventanillas	Director(a) de Servicios Desconcentrados	1 Nuevo modelo de atención funcionando	Documento	$ 0.00	0	0	0	1	01/10/2015	23/12/2015	
											Gestionar acuerdos con instituciones públicas colaboradoras	**Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)** . Unidad de Cooperación y Relaciones Instituciones (UCRI)	Realizar cabildeo con alcaldías para impulsar proyecto DC	Director(a) de Servicios Desconcent	2 Cabildeos	Ayudas memorias	$ 0.00	0	0	1	1	01/07/2015	23/12/2015	
													Realizar cabildeo con cancillería para proyecto envió Centro América (canal de atención salvadoreños en el exterior)	Director(a) de Servicios Desconcentrados	1 Cabildeo	Ayudas memorias	$ 0.00	0	1	0	0	08/04/2015	30/06/2015	
													Revisar propuestas de acuerdos con instituciones públicas colaboradoras de la Dirección de Desconcentrados (DD)	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucional	2 propuestas revisadas	Documento de envío de las propuestas revisadas	$ 0.00	0	0	1	1	01/07/2015	23/12/2015	
													Realizar sesiones y otras acciones de seguimiento con cada área organizativa con relación a lo establecido en los convenios	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucional	1 reunión de retroalimentación	Informe presentado a la Unidad encargada del convenio.	$ 0.00	0	0	0	1	01/10/2015	23/12/2015	

Lic. Yanel Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

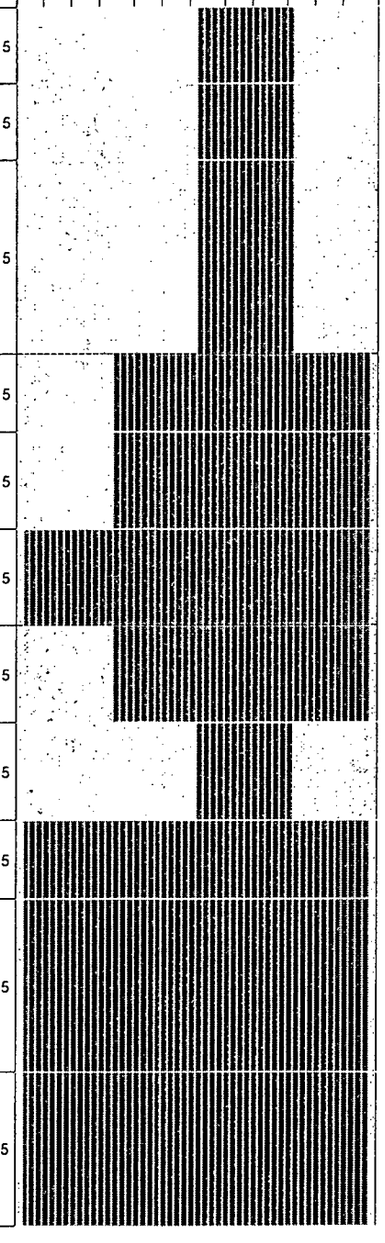
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4		
											Rediseñar el procedimiento de atención al Consumidor en ventanillas descentralizadas	**Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)** **. Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC)** . Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	Evaluar y revisar el procedimiento de atención en Ventanillas Descentralizadas	Director(a) de Servicios Desconcent	1 Procedimiento actualizado	Documento	$ 0.00	0	0	1	0	01/07/2015	30/09/2015
													Aportar propuestas de mejora al procedimiento de atención en ventanillas descentralizadas	Director(a) del Centro de Solución de	Propuestas presentadas	Documento	$ 0.00	0	0	1	0	01/07/2015	30/09/2015
													Apoyar en la actualización del procedimiento de atención al Consumidor en ventanillas descentralizadas	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	1 Procedimiento de atención al Consumidor en ventanillas descentralizadas aprobado	Procedimiento aprobado	$ 0.00	0%	0%	100%	0%	01/07/2015	30/09/2015
											Aperturar nuevas ventanillas de atención al Consumidor con la colaboración de Instituciones aliadas	**Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)** . Dirección de Administración (DA)	Aperturar nuevas ventanillas	Director(a) de Servicios Desconcent	4 Ventanillas abiertas	Informe	$ 6,000	0	1	2	1	08/04/2015	23/12/2015
													Realizar capacitación inicial a nuevas ventanillas (LPC, Sistema, Aseguramiento de la Calidad, ética, etc.)	Director(a) de Servicios Desconcentrados	4 Capacitaciones realizadas	Informes	$ 0.00	0	1	2	1	08/04/2015	23/12/2015
													Gestionar con universidades el apoyo de estudiantes para atender las Ventanillas Descentralizadas.	Director(a) de Servicios Desconcentrados	8 Gestiones realizadas	Informe	$ 0.00	1	3	3	1	05/01/2015	23/12/2015
													Capacitar periódicamente a las personas que atienden las Ventanillas Descentralizadas	Director(a) de Servicios Desconcentrados	2 jornadas de capacitaciones realizadas	informe	$ 0.00	0	1	0	1	08/04/2015	23/12/2015
													Gestionar y coordinar la mejora en la plataforma tecnológica para las ventanillas descentralizadas	Director(a) de Servicios Desconcentrados	Plataforma tecnológica mejorada	informe	$ 5,000	0	0	1	0	01/07/2015	30/09/2015
													Monitorear y dar seguimiento mensual a ventanillas descentralizadas	Director(a) de Servicios Desconcent	12 Monitoreos realizadas	Informes mensuales	$ 0.00	3	3	3	3	05/01/2015	23/12/2015
													Diligenciar con calidad, eficiencia, oportunidad y certeza, los reclamos provenientes de Ventanillas Descentralizadas y web, así como también las presenciales, por escrito y telefónicas.	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes de Dirección de Desconcent	100% de casos atendidos	Informes mensuales	$ 0.00	3	3	3	3	05/01/2015	23/12/2015
													Atender requerimientos informáticos y logísticos para la apertura de nuevas ventanillas de atención al consumidor.	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Unidad de Logística/Gerente de Sistemas	100% de requerimientos atendidos	Control de requerimientos atendidos	$ 0.00	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015

CRONOGRAMA 2015



Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																							
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015											
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
											Establecer y/o reactivar acuerdos de entendimiento con entes aliados en los territorios	**Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)** . Unidad de Cooperación y Relaciones Instituciones (UCRI)	Realizar cabildeo con PGR para reactivar convenio	Director(a) de Servicios Desconcent	1 Cabildeo realizado	Ayuda memoria	$ 0.00	0	0	1	0	01/07/2015	30/09/2015												
													Revisar propuesta de acuerdo con ente aliado de la Dirección de Desconcentrados (DD) en los territorios	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones	1 propuesta revisada	Documento de envío de las propuestas revisadas	$ 0.00	0	0	1	0	01/07/2015	30/09/2015												
													Reactivar acuerdo de entendimiento con entes aliados	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones	1 Acuerdo de entendimiento aprobado	Documento de aprobación de acuerdo	$ 0.00	0	0	0	1	01/10/2015	23/12/2015												
											Divulgar, publicitar y generar plan de medios de las Ventanillas de Atención	. **Unidad de Comunicaciones (UC)** . Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)	Ejecutar plan de medios y difundir en redes sociales de las Ventanillas de Atención a la persona consumidora para el conocimiento de la ciudadanía	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones (UC)	1 plan anual de medios ejecutado	Planes de medios	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	12/01/2015	23/12/2015												
													Generar propuesta de contenido para la divulgación de ventanillas descentralizadas	Director(a) de Servicios Desconcentrados	2 Propuesta de contenidos	Documento	$ 0.00	1	0	1	0	05/01/2015	23/12/2015												
											Monitorear y evaluar la atención y el servicio prestado a las personas consumidoras en las Ventanillas descentralizadas	**Unidad de Planificación y Calidad (UPC)**	Elaborar herramienta de evaluación en la atención y el servicio prestado a las personas consumidoras en las Ventanillas descentralizadas con mayor demanda de	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	1 Herramienta de evaluación elaborada	Documento	$ 0.00	0	0	1	0	01/09/2015	30/09/2015												
													Realizar evaluaciones en la atención y el servicio prestado a las personas consumidoras en las Ventanillas descentralizadas con mayor demanda de atención	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	1 evaluación realizada	1 informe	$ 0.00	0	0	0	1	01/10/2015	23/12/2015												
											Diseñar e implementar mejoras en base a la evaluación del funcionamiento y la efectividad de las Ventanillas de Atención	**Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)**	Elaborar mejoras en base a la evaluación del funcionamiento y la efectividad de las Ventanillas de Atención	Director(a) de Servicios Desconcentrados	1 Reporte de acciones de mejora	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	$ 0.00	0%	33%	33%	34%	08/04/2015	23/12/2015												
													Socializar mejoras en base a la evaluación del funcionamiento y la efectividad de las Ventanillas de Atención	Director(a) de Servicios Desconcentrados	3 Jornadas de socialización	listas de asistencia	$ 0.00	0%	33%	33%	34%	08/04/2015	23/12/2015												
													Implementar mejoras en base a la evaluación del funcionamiento y la efectividad de las Ventanillas de Atención	Director(a) de Servicios Desconcentrados	100% de mejoras implementadas	Reporte de acciones correctivas y preventivas	$ 0.00	0%	33%	33%	34%	08/04/2015	23/12/2015												

42

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	ENE FEB MAR ABR MAY JUN JUL AGO SEP OCT NOV DIC
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			
	2.6 Funcionamiento de las Oficinas Regionales	Evaluación según lista de chequeo	Califi	Trimestral	+	N/A	6	7	8	9	Estandarizar el funcionamiento de las Oficinas Regionales y Oficinas Descentralizadas con las Direcciones Nacionales	. Dirección de Servicios Desconcentrados (DD) . Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) . Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC) . Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Unidad de Planificación y Calidad (UPC) . Dirección de Administración (DA)	Estandarizar el funcionamiento de las Oficinas Regionales y Oficinas Descentralizadas con las Direcciones Nacionales (Dirección de Administración, DCC, DCSC, DVM)	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes de Dirección de Desconcentrados (DD)	4 Procedimientos estandarizados implementados según lineamientos de las direcciones nacionales correspondientes.	Informes y/o ayudas memorias de jornadas de socialización del procedimiento	$ 0.00	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015	
													Elaborar instrumento para el monitoreo de las Gerencias Regionales GAD y 910 de lineamientos, cumplimiento de informes y observancia de procedimientos en atención a las distintas unidades y direcciones de la DC	Director(a) de Servicios Desconcentrados	1 Instrumento de Monitoreo	Documento	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015	
													Apoyar en la identificación de criterios de medición del funcionamiento de las Oficinas Regionales y Oficinas Descentralizadas con las Direcciones Nacionales	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	100% criterios de medición identificados	Lista de asistencia	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	02/02/2015	27/03/2015	
													Monitorear y dar seguimiento a Gerencias Regionales, GAD y 910 de lineamientos, cumplimiento de informes y observancia de procedimientos en atención a las distintas unidades y direcciones de la DC	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes de Dirección de Desconcentrados (DD)	100% de cumplimiento de lineamientos, informes y procedimientos	Informes, ayudas memorias	$ 0.00	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015	
													Monitorear la implementación de lineamientos y normativas aplicables en las oficinas regionales y descentralizada	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	4 Monitoreos por oficina	Informes	$ 0.00	3	3	3	3	05/01/2015	23/12/2015	
													Definir, por parte de la DCC, los criterios de estandarización para el procedimiento de educación en consumo y defensoría móvil.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	2 Procedimientos con criterios definidos.	Documento con los criterios definidos para cada procedimiento.	$ 0.00	0	2	0	0	08/04/2015	30/06/2015	

43

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Estandarizar el funcionamiento en las Oficinas Regionales y Oficinas Descentralizadas, en cuanto a los procedimientos correspondientes a educación en consumo y defensoría móvil, según lo definido por la Dirección Nacional de Ciudadanía y Consumo.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	2 Procedimientos estandarizados (DM y Educación) en las regiones (Oriente y Occidente) conforme a criterios definidos en la DCC.	Informes y/o ayudas memorias de procedimientos estandarizados.	$ 0.00	1	1	0	0	05/01/2015	30/06/2015											
													Proporcionar el apoyo administrativo necesario, a las gerencias descentralizadas para el desarrollo de sus actividades.	Director(a) Administrativo(a)/Jefes(as) de las áreas de ADMÓN.	100% de requerimientos atendidos	Documentos	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Elaborar y socializar contenidos para la estandarización del funcionamiento de oficinas regionales en materia de inspecciones.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Unidad de	100% del personal de inspección de las oficinas regionales capacitados	Lista de asistencia	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/01/2015												
													Realizar monitoreo y evaluaciones del trabajo realizado por las oficinas regionales en materia de inspección.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Je	1 Labor de inspección supervisada	Informe de monitoreo y evaluaciones	$ 0.00	0%	50%	0%	50%	13/04/2015	23/12/2015												
											Coordinar e implementar acciones de mejora continua entre las diferentes direcciones nacionales y unidades de la Defensoría Central con las Oficinas Regionales y Descentralizadas	. Dirección de Servicios Desconcentrados (DD) . Unidad de Planificación y Calidad (UPC) . Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC) . Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) . Dirección de Administración (DA)	Implementar acciones de mejora continua entre las diferentes direcciones nacionales y unidades de la Defensoría Central con las Oficinas Regionales y Descentralizadas realizando las coordinaciones que correspondan según necesidad.	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes de Dirección de Desconcentrados (DD)	4 Informes de acciones de mejoras implementadas	Informes	$ 0.00	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015												
													Evaluar el funcionamiento de las Oficinas Regionales y Oficinas Descentralizadas con las Direcciones Nacionales	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	3 fichas técnicas con resultados de evaluación	Fichas técnicas	$ 0.00	0	1	1	1	08/04/2015	23/12/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Implementar las acciones de mejora continua que correspondan a la Dirección de Ciudadanía y Consumo.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	90% de acciones de mejoras implementadas.	Informes / POAs	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	15/01/2015	23/12/2015												
													Monitorear la implementación de acciones de mejora continua en las oficinas regionales o oficina descentralizada	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Planes de mejoras ejecutados	Informes	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Participar en la identificación e implantación de acciones de mejora continua en las oficinas regionales en materia de inspección	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de	100% de acciones de mejora implementadas	Informe de mejoras	$ 0.00	0%	50%	0%	50%	13/04/2015	23/12/2015												
													Apoyar en la implementación de acciones de mejora continua en las oficinas descentralizadas en materia de inspección	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de	100% de acciones identificadas e implementadas	Informes	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/01/2015												
													Participar en reuniones de coordinación para implementar acciones de mejora continua	Director(a) Administrativo(a)	Memoria de reuniones	Memoria de reuniones	$ 0.00	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015												
											Divulgar y publicitar los servicios que prestan las Oficinas Regionales	. **Unidad de Comunicaciones (UC)** . Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)	Generar propuesta de contenido para la divulgación de Gerencias Regionales	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes de Dirección de	1 propuesta de contenido	Documento	$ 0.00	0	1	0	0	08/04/2015	23/12/2015												
													Ejecutar plan de medios y difundir en redes sociales las Centros de Solución de Controversias regionales para el conocimiento de la ciudadanía	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones (UC)	1 plan anual de medios ejecutado	Informe de Planes de medios ejecutados	$ 0.00	0%	33%	33%	34%	08/04/2015	23/12/2015												
											Evaluar la implementación de acciones de mejora continua en las Oficinas Regionales y Descentralizadas	**Unidad de Planificación y Calidad (UPC)**	Verificar cumplimiento de acciones correctivas/preventivas en base a los resultados de la medición del funcionamiento de las Oficinas Regionales y Descentralizadas	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	100% de reportes con seguimiento	Reportes de acciones correctivas/ preventivas	$ 0.00	0%	0%	50%	50%	01/07/2015	23/12/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	ENE FEB MAR ABR MAY JUN JUL AGO SEP OCT NOV DIC
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			
													Ejecutar plan de medios y difundir en redes sociales los servicios de la Defensoría en la atención de controversias de consumo para un mayor conocimiento de la ciudadanía	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones (UC)	1 plan anual de medios ejecutado	Informe de Planes de medios ejecutados	$ 0.00	0%	25%	25%	50%	29/04/2015	23/12/2015	
											Realizar campaña de divulgación sobre los tipos de servicios, las formas y medios de atención de la Defensoría del Consumidor.	**Unidad de Comunicaciones (UC)**	Producir y divulgar 1 audiovisual y 1 cuña radial que informen los tipos de servicios, las formas y medios de atención, tanto en medios institucionales como Circuitos Cerrados de Televisión (CCTV) de la Defensoría. Un banner para redes sociales y e-mail.	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones (UC)	1 Cuña de radio, 1 cuña de televisión producida y 1 banner para redes sociales y e-mail	Informe de divulgación	$ 0.00	1	1	1	1	30/01/2015	23/12/2015	
											Realizar campaña de divulgación sobre áreas de competencia y temas de atención de la Defensoría del Consumidor.	**Unidad de Comunicaciones (UC)**	Ejecutar un plan de medios para la difusión del Abecedario la Cartilla de Derechos de Consumidoras y Consumidores. Esta campaña se desarrollará también en redes sociales y espacios institucionales de la Defensoría.	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones (UC)	1 plan de medios ejecutado por trimestre	Informe de Planes de medios ejecutados	$ 0.00	1	1	1	1	30/01/2015	23/12/2015	
													Realizar revisión del Abecedario la Cartilla de Derechos de Consumidoras y Consumidores	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones (UC)	1 documento de actualización de contenidos si la hubiere.	Documento impreso	$ 0.00	0	0	1	1	16/09/2015	31/10/2015	
											Evaluar y monitorear el mecanismo de promoción y los resultados de la ampliación en la atención a controversias de consumo	**Unidad de Planificación y Calidad (UPC)**	Elaborar herramienta de evaluación del mecanismo de promoción y los resultados de la ampliación en la atención a controversias de consumo	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	1 Herramienta de evaluación elaborada	Documento	$ 0.00	1	0	0	0	02/02/2015	27/03/2015	
													Realizar evaluación del mecanismo de promoción y los resultados de la ampliación en la atención a controversias de consumo	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	3 evaluaciones realizadas	3 informes elaborados	$ 0.00	0	1	1	1	08/04/2015	23/12/2015	

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
	2.7 Atenciones brindadas por la Institución	Total de atenciones (asesorías, orientación, denuncias, etc.) brindadas por la Institución	Canti	Mensual	+	5,167	5,500	6,000	7,000	7,500	Diseñar un mecanismo de promoción y ampliación en la atención a controversias de consumo	**Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC)** . Unidad de Comunicaciones (UC)	Investigar mecanismos de promoción y ampliación en la atención a controversias de consumo que puedan ejecutarse en los CSC.	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/Gerencia de Servicios Financieros del CSC.	3 opciones de mecanismos investigados	Informe	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	05/01/2015	30/01/2015												
													Diseñar el programa de promoción y ampliación en la atención a controversias de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/Gerencia de Servicios	1 Programa de promoción diseñado aprobado	Documento	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	05/01/2015	27/03/2015												
													Ejecutar un plan de medios para promover los servicios de la Defensoría en la atención de controversias de consumo para un mayor conocimiento de la ciudadanía	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones (UC)	1 plan anual de medios ejecutado	Informe de Planes de medios ejecutados	$ 0.00	0%	30%	30%	40%	08/04/2015	23/12/2015												
											Implementar el mecanismo de promoción y ampliación en la atención a controversias de consumo	. **Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC)** . Dirección de Servicios Desconcentrados (DD) . Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC) . Unidad de Comunicaciones (UC)	Implementar el mecanismo de promoción y ampliación en la atención a controversias de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/Gerencia de Servicios	1 Mecanismo implementado	informe	$ 0.00	0%	30%	30%	40%	08/04/2015	23/12/2015												
													Contribuir a la implementación del mecanismo de promoción y ampliación en la atención a controversias de consumo.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de la Unidad de	1 mecanismo implementado.	Listas de asistencia / Ayudas memoria	$ 0.00	0%	30%	30%	40%	08/04/2015	23/12/2015												
													Coordinar con Dirección de CSC la socialización al talento humano de las Gerencias Regionales, GAD y GAT de mecanismos de promoción y ampliación en la atención a controversias de consumo	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes de Dirección de Desconcentrados (DD)	Mecanismos socializados	Correos y/o ayudas memorias y/o listas de asistencia	$ 0.00	0%	33%	33%	34%	08/04/2015	23/12/2015												
													Coordinar con Dirección de CSC la implementación de mecanismos de promoción y ampliación en la atención a controversias de consumo	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes de Dirección de	Mecanismos implementados	Correos y/o ayudas memorias	$ 0.00	0%	33%	33%	34%	08/04/2015	23/12/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
											Diseñar e implementar mejoras en base a la evaluación del mecanismo de promoción y los resultados de la ampliación en la atención a controversias de consumo	. **Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC)** . Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)	Elaborar e implementar mejoras en base a la evaluación del mecanismo de promoción y los resultados de la ampliación en la atención a controversias de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reportes de acciones correctivas / preventivas	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015																
													Asegurar la elaboración e implementación de mejoras en base a la evolución de mecanismos de promoción y los resultados de la ampliación en la atención de controversias de consumo	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes de Dirección de Desconcent	100% de apoyos brindados	Ayudas memorias, correos y/o informes	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015												
3. Desarrollar iniciativa institucional, de propuesta, posicionamiento y/o incidencia, en el plano nacional, en temas relacionados con los derechos de las personas consumidoras.	3.1 Cumplimiento de Plan de Posicionamiento y/o incidencia en temas relevantes en consumo	(Acciones ejecutadas del plan / Acciones planificadas) *100	%	Anual	+	N/A	60%	70%	75%	80%	Crear y activar un comité de posicionamiento y/o incidencia para el desarrollo de iniciativas institucionales en temas estratégicos, sectores y actores a ser priorizados.	. **Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM)** . Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) . Dirección Jurídica (DJ) . Unidad de Comunicaciones (UC) . Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC) . Unidad Ambiental (UA)	Crear el comité de posicionamiento e incidencia	Director(a) de Vigilancia	Comité creado	Memoria y listado de integrantes	$ 0.00	1	0	0	0	02/02/2015	20/02/2015												
													Elaborar un protocolo para el funcionamiento del comité de posicionamiento e incidencia	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Protocolo elaborado	Documento	$ 0.00	1	0	0	0	23/02/2015	13/03/2015												
													Coordinar las jornadas de trabajo del comité de posicionamiento y/o incidencia para el desarrollo de iniciativas institucionales en temas estratégicos, sectores y actores a ser priorizados.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	100% de iniciativas institucionales en temas estratégicos, sectores y actores realizadas	Actas de sesiones	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	01/03/2015	23/12/2015												
													Participar, en coordinación con la DVM, en la creación y activación de un comité de posicionamiento y/o incidencia para el desarrollo de iniciativas institucionales en temas estratégicos, sectores y actores a ser priorizados. (Sujeto a convocatorias)	Director(a) Jurídico(a)	1 comité de posicionamiento en el que se ha participado.	Actas de sesiones	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	01/03/2015	23/12/2015												
													Contribuir a la creación y activación de un comité de posicionamiento y/o incidencia para el desarrollo de iniciativas institucionales en temas estratégicos, sectores y actores a ser priorizados.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de la Unidad de Participació	1 comité de posicionamiento al que se ha contribuido.	Actas de sesiones	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	01/03/2015	23/12/2015												
													Participar en el comité de posicionamiento y/o incidencia para el desarrollo de iniciativas institucionales en temas estratégicos, sectores y actores a ser priorizados; y según se requiera proveer insumos de trabajo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	11 participaciones en el comité	Actas de sesiones	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	01/03/2015	23/12/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Proponer ámbitos del plan de posicionamiento y/o incidencia (áreas o temas priorizados)	Director(a) del Centro de Solución de	4 Propuestas presentadas	informe	$ 0.00	1	1	1	1	01/02/2015	23/12/2015												
													Realizar propuestas al comité de posicionamiento y/o incidencia en temas relacionados con agua potable y buen vivir	Jefe(a) de Unidad Ambiental	100% jornadas realizadas con participación del sector	Reporte mensual	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	02/02/2015	23/12/2015												
											Garantizar la participación Institucional en mecanismos, coordinaciones e instancias sectoriales y territoriales, relacionadas con políticas públicas y programas de gobierno para la protección de las personas consumidoras	**Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC) . Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI) . Dirección de Servicios Desconcentrados (DD) . Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) . Dirección Jurídica (DJ) . Unidad de Comunicaciones (UC)**	Participar en forma activa y proactiva, en representación de la DC, en mecanismos institucionales, coordinaciones e instancias sectoriales y territoriales, relacionadas con políticas públicas y programas de gobierno para la protección de las personas consumidoras.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de la Unidad de Participación Ciudadana	4 mecanismos permanentes apoyados con acciones de la DC (móviles, jornadas educativas y otras).	Listados de asistencia / Ayuda memoria de las participaciones en mecanismos o coordinaciones.	$ 0.00	4	4	4	4	05/01/2015	23/12/2015												
													Participar en espacios priorizados, relacionados a políticas públicas y programas de gobierno	Director(a) de Vigilancia de Mercado	100% de participación en convocatorias	Informe de evaluación	$ 0.00	0	1	0	0	02/05/2015	30/06/2015												
													Atender convocatorias de participación en comités relacionados con políticas públicas y programas de gobierno para la protección de las personas consumidoras.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Participaciones en comités	Informe de participación	$ 0.00	3	3	3	3	05/01/2015	23/12/2015												
													Participar en los Comités Técnicos de Normalización.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de	Participaciones en comités	Boleta de misión oficial	$ 0.00	20%	20%	20%	20%	05/01/2015	23/12/2015												
													Participar en la evaluación de los resultados o metas definidas previamente en los espacios priorizados	Director(a) de Vigilancia de Mercado	70% de metas y resultados previstos, han sido alcanzados	Informe de evaluación	$ 0.00	0	0	0	1	15/10/2015	30/11/2015												
													Garantizar la representación institucional en el Gabinete de Gestión Departamental de San Salvador	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	5 iniciativas presentadas en el mecanismo de participación	Nota de presentación de iniciativas	$ 0.00	1	2	1	1	05/01/2015	23/12/2015												
													Garantizar la representación institucional en el Comité de Productividad y empleo de San Salvador del Gabinete de Gestión Departamental de San Salvador	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	5 iniciativas presentadas en el mecanismo de participación	Nota de presentación de iniciativas	$ 0.00	1	2	1	1	05/01/2015	23/12/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																							
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015											
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Garantizar la representación institucional en la Junta Directiva de la Unidad de Transacciones	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones	Atención del 80% de las convocatorias	Actas de reuniones de junta directiva	$ 0.00	5	5	5	5	05/01/2015	23/12/2015												
													Organizar y participar en las reuniones del Comité Ejecutivo del SNPC	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	10 reuniones del comité ejecutivo del SNPC desarrolladas	Ayudas memoria de las reuniones	$ 0.00	2	3	3	2	05/01/2015	23/12/2015												
													Coordinar el Comité Sectorial de Energía y Telecomunicaciones del SNPC	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	5 Iniciativas presentadas en el mecanismo de participación	Ayudas memoria de las reuniones	$ 0.00	3	3	3	3	05/01/2015	23/12/2015												
													Participar en reuniones de Gabinetes Departamentales que correspondan y atender convocatorias en otras instancias	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes de Dirección de	Participación en comités	Informes de participaciones	$ 0.00	3	3	3	3	05/01/2015	23/12/2015												
													Atender convocatorias de participación en comités relacionadas con políticas públicas y programas de gobierno para la protección de las personas consumidoras	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Participaciones en comités	Informes de participación	$ 0.00	3	3	3	3	05/01/2015	23/12/2015												
													Participar de manera Institucional en mecanismos, coordinaciones e instancias sectoriales y territoriales, relacionadas con políticas públicas y programas de gobierno para la protección de las personas consumidoras	Director(a) Jurídico(a)	100% de mecanismos apoyados con acciones de la DJ	Ayuda memoria de las participaciones en mecanismos o coordinaciones.	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Ejecutar plan de medios y redes sociales cuando se origine información socialmente útil para las personas consumidoras.	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones (UC)	1 plan de medios ejecutado	Informe de plan de medios y redes sociales ejecutado	$ 0.00	0	1	1	0	29/05/2015	30/09/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																							
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015											
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
											Identificar los ámbitos del plan de posicionamiento y/o incidencia (áreas o temas priorizados): . Sistemas financiero y Seguros . Prestación del servicio de Agua . Comercio electrónico . Telecomunicaciones (registro que evita el envío de mensajes) . Precios de alimentos . Lotificaciones . Publicidad ilicita . Consumo saludable (estilos de vida y buen vivir) . Insumos agrícolas en la producción de alimentos	. **Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM)** . Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) . Dirección Jurídica (DJ) . Unidad de Comunicaciones (UC) . Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC)	Priorizar los temas y ámbitos de acción a ser considerados en el plan de incidencia	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Listado de temas y ámbitos priorizados	Memoria y listado	$ 0.00	1	0	0	0	23/02/2015	27/03/2015																				
													Proponer ámbitos del plan de posicionamiento y/o incidencia (áreas o temas priorizados)	Director(a) del Centro de Solución de	Propuestas presentadas	informe	$ 0.00	1	0	0	0	23/02/2015	27/03/2015												
													Generar aportes para la Dirección de Vigilancia de Mercado en temas y ámbitos de acción a ser considerados en el plan de incidencia	Director(a) Jurídico(a)	1 Listado de temas y ámbitos priorizados presentadas a la Dirección de Vigilancia de Mercado	Documento	$ 0.00	1	0	0	0	23/02/2015	27/03/2015												
													Contribuir a la identificación de los ámbitos e implementación del plan de posicionamiento y/o incidencia (áreas o temas priorizados):	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de la Unidad de	1 listado de temas priorizadas e implementados.	Documentos / informes	$ 0.00	1	0	0	0	23/02/2015	27/03/2015												
													Ejecutar un plan de medios para la difusión de los temas priorizados; ampliando a redes sociales y correos electrónicos masivos cuando se origine información socialmente útil para las personas consumidoras.	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones (UC)	1 plan de medios ejecutado	Informe de plan de medios y redes sociales ejecutado	$ 0.00	0	0	1	1	01/07/2015	23/12/2015												
											Diseñar e implementar el plan anual de incidencia	. **Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM)** . Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) . Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)	Elaborar un plan de trabajo para el posicionamiento e incidencia de temas priorizados	Director(a) de Vigilancia de Mercado	1 Plan de trabajo elaborado	Documento de plan de trabajo	$ 0.00	1	0	0	0	02/03/2015	27/03/2015												
													Apoyar en la elaboración del plan de trabajo para el posicionamiento e incidencia de temas priorizados.	Director(a) del Centro de Solución de Controversi	1 Plan de trabajo elaborado	Documento de plan	$ 0.00	1	0	0	0	02/03/2015	27/03/2015												
													Apoyar a la DVM y generar aportes en la elaboración del plan de trabajo anual para el posicionamiento e incidencia de temas priorizados	Director(a) de Servicios Desconcentrados	1 Plan de trabajo elaborado	Documento de Plan	$ 0.00	1	0	0	0	02/03/2015	27/03/2015												
												. Dirección Jurídica (DJ) . Unidad de Comunicaciones (UC) . Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC) Unidad Ambiental (UA)	Apoyar a la DVM y generar aportes en la elaboración del plan de trabajo anual para el posicionamiento e incidencia de temas priorizados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de la Unidad de	1 Plan de trabajo elaborado	Documento de Plan	$ 0.00	1	0	0	0	02/03/2015	27/03/2015												
													Implementar el plan anual de incidencia en lo relacionado al CSC.	Director(a) del Centro de Solución de Controversi	100% del Plan Ejecutado	Informe semestral de ejecución del plan	$ 0.00	0	1	0	1	08/04/2015	23/12/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																							
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015											
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Implementar el plan de posicionamiento e incidencia	Director(a) de Vigilancia de Mercado	100% de mejoras implementadas	Informe semestral de ejecución del plan	$ 0.00	0	1	0	1	08/04/2015	23/12/2015												
													Implementar el plan anual de incidencia de conformidad a lineamientos de la DVM en lo que corresponde a las Gerencias Regionales	Director(a) de Servicios Desconcentrados	Plan ejecutado	Informe semestral de ejecución del plan	$ 0.00	0	1	0	1	08/04/2015	23/12/2015												
													Implementar el plan anual de incidencia de conformidad a lineamientos de la DVM en lo que corresponde a las Gerencias Regionales	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de la Unidad de	Plan ejecutado	Informe semestral de ejecución del plan	$ 0.00	0	1	0	1	08/04/2015	23/12/2015												
													Elaborar propuesta técnica y política para incidir en la defensa de derechos de la persona consumidora	Director(a) Jurídico(a)	1 Documento de propuesta	Documento	$ 0.00	1	0	0	0	02/03/2015	27/03/2015												
													Dar seguimiento a acciones del plan relacionadas a iniciativas ambientales y consumo sostenible	Jefe(a) de Unidad Ambiental	100% de participación en las reuniones convocadas	Reporte mensual	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	02/03/2015	23/12/2015												
													Participar en las reuniones de diseño del plan y proponer un plan de medios que incluya a las regiones de Oriente y Occidente para lograr una mayor incidencia.	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones (UC)	2 planes de medios ejecutado por trimestre	plan de medios y redes sociales	$ 0.00	0	0	1	1	02/07/2015	23/12/2015												
											Evaluar y monitorear el Plan Anual de posicionamiento y/o Incidencia	**Unidad de Planificación y Calidad (UPC)**	Elaborar herramienta de evaluación del Plan Anual de posicionamiento y/o Incidencia	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	1 Herramienta de evaluación aprobada	Documento	$ 0.00	0	1	0	0	08/04/2015	30/06/2015												
													Realizar monitoreo sobre el Plan Anual de posicionamiento y/o Incidencia	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	1 Evaluación realizada	Informe de evaluación aprobado	$ 0.00	0	0	1	0	01/07/2015	31/08/2015												
											Implementar mejoras en base a las evaluaciones del Plan Anual de Posicionamiento y/o Incidencia	**. Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM)** . Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) . Dirección de Servicios Desconcentrados (DD) . Dirección Jurídica (DJ) . Unidad de Comunicaciones (UC)	Implementar acciones de mejoras en base a las evaluaciones del Plan Anual de Posicionamiento y/o Incidencia en lo relativo a DVM.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	100% de acciones de mejora implementadas	Informe de mejoras	$ 0.00	0%	0%	50%	50%	01/09/2015	23/12/2015												
													Implementar acciones de mejoras en base a las evaluaciones del Plan Anual de Posicionamiento y/o Incidencia en lo relativo al CSC.	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% de acciones de mejora implementadas	Informe de mejoras	$ 0.00	0%	0%	50%	50%	01/09/2015	23/12/2015												
													Implementar acciones de mejoras en base a las evaluaciones del Plan Anual de Posicionamiento y/o Incidencia en lo relativo a Gerencias Regionales, GAD y GAT	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes de Dirección de	100% de acciones de mejora implementadas	Informe de mejoras	$ 0.00	0%	0%	50%	50%	01/09/2015	23/12/2015												

52

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4		
												. Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC)	Proponer acciones de mejora en base a las evaluaciones de seguimiento realizadas al Plan Anual de Posicionamiento y/o Incidencia	Director(a) Jurídico(a)	100% de acciones de mejora propuestas	1 Documento de propuesta	$ 0.00	0	0	1	1	01/06/2015	23/12/2015
													Aportar insumos para la realización de acciones de mejora para el Plan Anual de Posicionamiento y/ o Incidencia.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de la Unidad de	1 documento de aporte de insumos para mejoras del Plan.	Documento.	$ 0.00	0	0	0	1	03/11/2015	30/11/2015
													Ejecutar plan de medios y difundir en redes sociales conforme al plan anual de posicionamiento e incidencia	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones (UC)	1 plan anual de medios ejecutado	plan de medios y redes sociales	$ 0.00	0	0	1	0	01/07/2015	30/09/2015
	3.2 Debates públicos sobre temas relevantes de consumo	Debates realizados	Cantidad	Anual	+	N/A	1	2	2	3	Realizar debates sectoriales	**. Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC), . Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)** . Dirección Jurídica (DJ)	Organizar o co-organizar un evento de debate sectorial sobre temas relevantes de consumo.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	1 evento de debate realizado	Memoria del debate	$ 2,000	0	0	1	0	01/07/2015	30/09/2015
													Organizar o co-organizar un evento de debate sectorial sobre temas relevantes de consumo.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de la Unidad de	1 evento de debate realizado	Informe del evento de debate.	$ 2,500	0	0	1	0	01/07/2015	30/10/2015
													Organizar o co-organizar un evento de debate sectorial sobre temas relevantes de consumo.	Director(a) de Servicios Desconcent	1 evento de debate realizado	Informe	$ 0.00	0	0	1	0	01/07/2015	30/09/2015
													Proponer y apoyar los debates sectoriales organizados por la Dirección de Ciudadanía y Consumo, Vigilancia de Mercado y Servicios Desconcentrados, en atención a requerimiento oportuno.	Director(a) Jurídico(a)	100% de temas propuestas y acciones realizadas	Ayudas memorias/documentos/ Listados de asistencia	$ 0.00	0	1	0	0	08/04/2015	30/06/2015

CRONOGRAMA 2015: ENE FEB MAR ABR MAY JUN JUL AGO SEP OCT NOV DIC

53

Lic. Vanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
4. Desarrollar iniciativas para la ampliación del marco normativo para la protección al consumidor	4.1 Propuestas de ampliación del marco normativo para la protección al Consumidor	Documentos de Propuestas de ampliación del Marco Normativo gestionadas ante la Instancia Competente	Canti	Anual	+	N/A	2	3	3	4	Diseñar y presentar propuestas de ampliación del Marco Normativo e Institucional para la protección al Consumidor: . *Eficiencia energética* . *Soberanía y Seguridad alimentaria* . *Telecomunicaciones* . *Protección de datos.* . *Firma electrónica* .	**Dirección Jurídica (DJ).**	Identificar y analizar las problemáticas que reflejen la necesidad de reformas al marco normativo vigente.	Director(a) Jurídico(a)	Normativas que generan problemáticas identificadas y sujetas a reforma.	Estudio normativas identificadas	$ 0.00	50%	50%	0%	0%	05/01/2015	30/06/2015												
													Elaborar propuestas de reformas a marcos normativo existentes relacionados con la protección al consumidor y formulación de proyectos de regulaciones para la protección de los intereses sociales y económicos de las personas consumidoras. .	Director(a) Jurídico(a)	1 Propuesta de reforma a marcos normativos y/o propuesta de proyecto de regulaciones	Documento de propuesta	$ 0.00	0%	0%	50%	50%	08/04/2015	23/12/2015												
											Divulgar marcos normativos de utilidad para la protección del consumidor	**. Unidad de Comunicaciones (UC)** . Dirección Jurídica (DJ) . Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC) . Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Dirección de Servicios Desconcentrados (DD) . Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC)	Elaborar propuesta de contenidos (materiales) y participar en la divulgación de aquellas normativas que corresponda.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefes(as) de	2 Contenidos aprobados	Documento de contenidos	$ 0.00	0	1	0	1	13/04/2015	23/12/2015												
													Difundir en redes sociales, espacios institucionales y WEB normas de utilidad para la protección del consumidor.	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones (UC)	Un informe de seguimiento a la publicación realizada	Documento impreso	$ 0.00	0	1	1	0	29/05/2015	30/09/2015												
													Contribuir en la difusión impresa y digital de las normas relacionadas a la protección del consumidor.	Director(a) Jurídico(a)	100% de requerimientos atendidos	Registro de requerimientos(Asesorías, propuestas de normativas a ser divulgadas, etc.)	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Coordinar el apoyo para la generación de propuesta de marcos normativos	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes de Dirección de	4 Contenidos aprobados	Ayudas memorias	$ 0.00	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																							
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Generar propuestas de contenido para la divulgación de marcos normativos.	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/Coordinador(a) del	4 Contenidos aprobados	Documentos	$ 0.00	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015												
													Contribuir a la divulgación de marcos normativos de utilidad para la protección del consumidor	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de la Unidad de	100% de marcos normativos emitidos, apoyados en su divulgación.	Informes mensuales	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
5. Potenciar la aplicación del marco normativo para la protección de las personas consumidoras	5.1 Cumplimiento a la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas vinculantes	(Cantidad de inspecciones sin infracción / Cantidad de inspecciones realizadas) x100	%	Mensual	+	76%	75%	80%	80%	85%	Verificar que los proveedores cumplan con las disposiciones establecidas en la Ley de Protección al Consumidor y con las regulaciones vinculantes con el marco de protección al consumidor en el país.	. Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC). . Dirección Jurídica (DJ)	Definir y justificar los proveedores a ser auditados anualmente	Director(a) de Vigilancia de Mercado	1 Documento con definición y justificación de proveedores a ser auditados	Documento aprobado	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015												
													Gestionar la contratación de firmas auditoras	Director(a) de Vigilancia	2 empresas contratadas	TDR aprobados	$ 0.00	0	1	0	0	13/04/2015	29/05/2015												
													Auditar las metodologías utilizadas en el cobro de intereses y otros cargos, así como la documentación de respaldo de los créditos, por empresas que financian la compra de muebles, electrodomésticos y vehículos.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	1 empresa auditada	Informe de auditoria	$ 25,000	0	0	0	1	01/06/2015	30/11/2015												
													Implementar el proceso de recalculo de la cartera de crédito auditada	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Base de datos de la cartera reconstruida	Base de datos validada	$ 0.00	0	0	1	0	13/04/2015	29/05/2015												
													Enviar informes sobre resultados de auditorias a Dirección Jurídica	Director(a) de Vigilancia de Mercado	3 informes de resultados de las auditorias	Memorándum de envio	$ 0.00	0	0	0	3	14/08/2015	23/12/2015												
													Verificar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor aplicables a los siguientes sectores: supermercados, farmacias, restaurantes, almacenes de venta de muebles y electrodomésticos, tiendas de conveniencia, tiendas mayoristas, venta de vehículos, muebles y electrodomésticos y vivienda; entre otros.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Unidad de Inspección	4000 Inspecciones realizadas	Actas de inspección	$ 0.00	1000	1000	1000	1000	05/01/2015	23/12/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																							
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015											
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Elaborar y enviar los informes de los proveedores que cumplieron e incumplieron las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, verificadas en los planes de inspección para su divulgación (Útiles escolares, cafeterías en centros educativos, medicamento, Lotificaciones, sector financiero y	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Unidad de Inspección	12 Informes con resultados de los planes de inspección ejecutados	Informes de resultados	$ 0.00	2	2	2	2	05/01/2015	23/12/2015												
													Verificar el cumplimiento de Reglamentos Técnicos y Normas Salvadoreñas Obligatorias de inocuidad, calidad, etiquetado y contenido neto en alimentos.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de	85 planes de inspección	Informes o actas de inspección	$ 150,000	15	20	25	25	15/01/2015	23/12/2015												
													Preparar personal del CSC-SS, para brindar apoyo extraordinario en caso de emergencia a la labor de la DVM.	Director(a) del Centro de Solución de Controversi	4 Personas Capacitadas	Credenciales	$ 0.00	0	0	4	0	01/07/2015	30/09/2015												
													Atender los requerimientos de apoyo en casos de emergencias.	Director(a) del Centro de Solución de	Requerimiento atendido	Informe	$ 0.00	0	0	0	1	01/10/2015	23/12/2015												
													Apoyar en la determinación de criterios de verificación y selección de muestras del sector financiero informal	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/Gerencia de Servicios	Criterios propuestos	Documento	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015												
													Atender requerimientos de apoyos por parte de las Gerencias Regionales en auditorias, inspecciones y ejecución de planes de conformidad a lineamientos de la DVM	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes de Dirección de Desconcentrados	Requerimiento atendido	Informe	$ 0.00	3	3	3	3	05/01/2015	23/12/2015												
													Revisar contratos de adhesión para su depósito en organismos fiscalizadores (Defensoría del Consumidor; Superintendencia del Sistema Financiero; Superintendencia Obligaciones Mercantiles; Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo.)	Director(a) Jurídico(a)	Contratos revisados y Contratos depositados	Actas de revisión conjunta, Resoluciones de rechazo y resoluciones de depósito	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												

Lic. Yancl Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																							
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015											
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Contribuir en la formulación de planes de verificación, inspección y auditoria.	Director(a) Jurídico(a)	100% de requerimientos atendidos	Documento con aportes de la Dirección Jurídica	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
											Ejecutar planes de verificación en sectores priorizados	**. Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM)** . Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC). . Dirección Jurídica (DJ). . Subdirección de Servicios Financieros y Especializados (SSFE)	Elaborar e implementar el plan de verificación para sectores priorizados	Director(a) de Vigilancia de Mercado	1 plan de verificación elaborado e implementado	Documento	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Atender oportunamente las convocatorias coordinadas por la Dirección de Vigilancia de Mercado, en el marco de las coyunturas y/o emergencias según protocolo institucional definido para estas situaciones. (Sujeta a requerimiento)	Director(a) Jurídico(a)	100% de requerimientos atendidos	Informe de acciones realizadas en el marco de la coyuntura	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Atender los requerimientos de apoyo en el marco del plan de verificación de sectores priorizados	Director(a) del Centro de Solución de Controversi	Requerimiento atendido	informe	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Apoyar en la determinación de criterios de verificación y selección de muestras para la realización de auditorias en el sector de seguros	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/Gerencia de Servicios	Criterios propuestos	documento	$ 0.00	0	0	1	0	01/07/2015	30/09/2015												
													Apoyar en el diseño de un plan de auditoria en el sector de seguros	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/Gerencia de Servicios	Aportes para el plan brindados	documento	$ 0.00	0	0	0	1	01/10/2015	23/12/2015												
													Atender requerimiento de apoyo en la realización de auditorias	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/Gerencia de Servicios	Requerimiento atendido	documento	$ 0.00	0	0	0	1	01/10/2015	23/12/2015												
													Atender requerimiento de apoyos por parte de las Gerencias Regionales para ejecución de planes de verificación en sectores priorizados y presentar al menos una propuesta de incidencia	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes de Dirección de Desconcentrados	Requerimiento atendido	Informe	$ 0.00	3	3	3	3	05/01/2015	23/12/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4		
	5.2 Cumplimiento de plan para potenciar la aplicación del marco normativo de protección a las personas consumidoras	(Acciones ejecutadas/ Acciones planificadas) *100	%	Anual	+	N/A	65%	75%	80%	85%	Crear e implementar nuevas acciones para ampliar la verificación del cumplimiento de las normativas de consumo.	. **Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM)** . Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC). . Dirección Jurídica (DJ).	Definir sectores priorizados para potenciar la aplicación de marcos normativos de protección a personas consumidoras	Director(a) de Vigilancia de Mercado	3 sectores priorizados	Listado de sectores priorizados	$ 0.00	1	2	0	0	05/01/2015	13/02/2015
													Establecer una coordinación efectiva con las autoridades competentes para el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y con las regulaciones vinculantes con el marco de protección al consumidor en el país.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	3 coordinaciones efectivas	Memoria de reuniones	$ 0.00	1	0	1	1	16/02/2015	27/03/2015
													Elaborar y gestionar aprobación de planes de trabajo conjunto.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	3 planes aprobados	Planes de trabajo	$ 0.00	1	0	1	1	05/01/2015	31/05/2015
													Ejecutar planes de trabajo conjunto en sectores priorizados	Director(a) de Vigilancia de Mercado	3 planes ejecutados	Informes de trabajo	$ 0.00	1	0	1	1	05/01/2015	23/12/2015
													Evaluar planes de trabajo conjunto para identificar oportunidades de mejora en futuras coordinaciones	Director(a) de Vigilancia de Mercado	3 evaluaciones para identificar oportunidades de mejora	Informe de evaluación	$ 0.00	1	0	1	1	05/01/2015	23/12/2015
													Atender los requerimientos de apoyo para diseñar e implementar nuevas acciones para ampliar la verificación del cumplimiento de las normativas de consumo.	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Requerimiento atendido	informe	$ 0.00	0	0	0	1	01/10/2015	23/12/2015
													Participar en jornadas de trabajo convocadas por la Dirección de Vigilancia de Mercado para la ampliación de la verificación del cumplimiento de las normativas de consumo.	Director(a) Jurídico(a)	100% de requerimientos atendidos	Ayudas memorias de jornadas de trabajo	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015

CRONOGRAMA 2015: ENE FEB MAR ABR MAY JUN JUL AGO SEP OCT NOV DIC

58

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4		
6. Fortalecer la identificación y atención de casos colectivos	6.1 Prácticas ilícitas de afectación económica colectiva identificadas y denunciadas	No. de casos colectivos identificados y procesados	Canti	Anual	+	N/A	2	3	4	5	Evaluar y rediseñar el procedimiento general para la atención de casos colectivos	. Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) . Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Dirección Jurídica (DJ) . Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC)	Evaluar el procedimiento general para la atención de casos colectivos	Director(a) del Centro de Solución de Controversi	Procedimiento evaluado	Ayuda memoria	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015
													Rediseñar el procedimiento general para la atención de casos colectivos	Director(a) del Centro de Solución de Controversi	Procedimiento rediseñado	Documento	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015
													Proponer los documentos normativos internos	Director(a) del Centro de Solución de	Documento normativos propuestos	Documento	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015
													Socializar documentos normativos aprobados	Director(a) del Centro de Solución de	Documento socializado	Listas de asistencia	$ 0.00	0	1	0	0	08/04/2015	30/06/2015
												Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)	Participar en la evaluación y rediseño del procedimiento general para la atención de casos colectivos	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes de Dirección de	1 Procedimiento	Ayudas memorias y/o memorando	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015
													Socializar el documento rediseñado del procedimiento general para la atención de casos colectivos	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes de Dirección de	1 Documento socializado	Lista de Asistencia	$ 0.00	0	1	0	0	08/04/2015	30/06/2015
													Contribuir con aportes para la evaluación y rediseño del procedimiento general para la atención de casos colectivos en coordinación con el Centro de Solución de Controversias y Vigilancia de Mercado.	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de Procuración	1 procedimiento general para la atención de casos colectivos aprobado	Documento	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015
													Contribuir a la evaluación y rediseño del procedimiento general para la atención de casos colectivos.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de la Unidad de Participació	1 Procedimiento evaluado y rediseñado en el cual se ha contribuido.	Documento de procedimiento rediseñado	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015
													Participar en la evaluación y rediseño del procedimiento general para la atención de casos colectivos	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Unidad de Inspección	1 Procedimiento re diseñado	Ayudas memorias y/o memorando	$ 0.00	1	0	0	0	01/02/2015	27/03/2015

CRONOGRAMA 2015

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC

59

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																							
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015											
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Socializar el documento rediseñado del procedimiento general para la atención de casos colectivos	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Unidad de Inspección	1 Documento socializado	Lista de Asistencia	$ 0.00	0	1	0	0	08/04/2015	30/06/2015												
											Detectar, preparar y presentar casos colectivos con afectación a los derechos de las personas consumidoras	. Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) . Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Dirección Jurídica (DJ) . Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)	Detectar, preparar y presentar los casos colectivos con afectación a los derechos de las personas consumidoras	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/Coordinador(a) del	3 casos presentados	Expediente	$ 0.00	0	1	1	1	08/04/2015	23/12/2015												
													Presentar informes sobre casos colectivos identificados en las Gerencias de la DD y realizar las respectivas coordinaciones con la DCSC.	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes de Dirección de Desconcentrados (DD)	3 Informes presentados	documento	$ 0.00	0	1	1	1	08/04/2015	23/12/2015												
													Elaborar y presentar denuncia ante el Tribunal Sancionador sobre casos de afectación colectiva de interés determinable.	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de Procuración	8 casos colectivos elaborados y presentados ante el Tribunal Sancionador conforme al procedimiento aprobado.	Expedientes	$ 0.00	2	2	2	2	05/01/2015	23/12/2015												
													Asegurar y presentar informes sobre casos colectivos identificados	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Unidad de Inspección	3 Informes presentados	documento	$ 0.00	0	1	1	1	08/04/2015	23/12/2015												
											Monitorear sistemáticamente las denuncias por casos colectivos	. Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) . Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Dirección Jurídica (DJ) . Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC)	Sistematizar el monitoreo de las denuncias por casos colectivos	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Sistema de monitoreo	Documento	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015												
													Presentar informes sobre casos colectivos identificados y presentados.	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/Coordinador(a) del CSC - SS	informes presentados	Documento	$ 0.00	0	12	12	12	08/04/2015	23/12/2015												

60

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Dar seguimiento constante al estado de los casos por denuncias colectivas de intereses determinable admitidas y tramitadas en el Tribunal Sancionador.	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de Procuración	1 Monitoreo mensual y registro en bitácora de casos	Notificaciones pronunciadas por el Tribunal Sancionador recibidas en la Dirección Jurídica	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Contribuir al monitoreo sistemático de las denuncias por casos colectivos	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de la Unidad de Participación Ciudadana	100% de denuncias por casos colectivos monitoreados, en lo que corresponda a la DCC.	Informes mensuales.	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
											Comunicar a los afectados el estado y resultado de los casos colectivos	. **Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC)** . Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Dirección Jurídica (DJ) . Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC) . Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)	Desarrollar jornadas de comunicación a los afectados sobre el estado y el resultado de los casos colectivos	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/Coordinador(a) del CSC - SS	Personas consumidoras informadas sobre el estado y resultado de sus casos	Actas de información bridada sobre estado y resultado de casos colectivos	$ 0.00	0%	30%	30%	40%	08/04/2015	23/12/2015												
													Gestionar desde las Gerencias Regionales las coordinaciones con las distintas unidades principalmente con la DCSC para el aseguramiento del desarrollo de jornadas de comunicación a los afectados sobre el estado y el resultado de los casos colectivos, así como brindar los apoyos necesarios desde la Dirección de	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes de Dirección de Desconcentrados (DD)	Personas consumidoras informadas sobre el estado y resultado de sus casos	Correo electrónico y/o informe	$ 0.00	0%	33%	33%	34%	08/04/2015	23/12/2015												
													Atender requerimientos a solicitud de los usuarios sobre el estado y avance del caso colectivo.	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de Procuración	100% de solicitudes respondidas	Documentos (Actos de comunicación)	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Apoyar la comunicación a los afectados, del estado y resultado de los casos colectivos	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de la Unidad de Participación Ciudadana	100% de casos a los que se les ha comunicado su estado y resultado, según corresponda a la DCC.	Documentos y listados de asistencia.	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS													CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION													
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
	6.2 Tiempo de la tramitación de procesos sancionatorios de casos colectivos	Promedio de (fecha de resolución del caso - menos- fecha de ingreso del caso en Tribunal Sancionador colectivos	Días	Mensual	-	360	324	288	180	120	Rediseñar el procedimiento interno para la tramitación de denuncias por casos colectivos	**. Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) . Tribunal Sancionador (TS) . Dirección de Servicios Desconcentrados (DD) . Dirección Jurídica (DJ)** . Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	Sistematizar experiencia en la tramitación de casos colectivos	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/Coordinador(a) del CSC - SS	1 reporte de experiencia sistematizada	Documento	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015												
													Rediseñar el procedimiento interno del Tribunal Sancionador (Casos colectivos)	Tribunal Sancionador	1 Procedimiento actualizado	Documento	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015												
													Implementar procedimientos internos (Casos colectivos)	Tribunal Sancionador	1 registro de resoluciones implementadas	Registro fisico y digital	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Apoyar en el rediseño del procedimiento interno para la tramitación de denuncias por casos colectivos	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	1 procedimiento interno para la tramitación de denuncias por casos colectivos revisado	Memorándum de tramitación para aprobación	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	02/02/2015	27/03/2015												
													Contribuir con aportes para la evaluación y rediseño del procedimiento general para la atención de casos colectivos en coordinación con el Centro de Solución de Controversias y Vigilancia de Mercado. (Incorporación de tiempos en la tramitación)	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de Procuración	1 procedimiento general para la atención de casos colectivos rediseñado y gestionado para su aprobación.	Documento	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015												
											Evaluar la efectividad del procedimiento de tramitación de denuncias por casos colectivos	**. Unidad de Planificación y Calidad (UPC)**	Evaluar la efectividad del procedimiento interno de tramitación de casos colectivos (I)	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	11 fichas técnicas elaboradas	Fichas técnicas	$ 0.00	2	3	3	3	02/02/2015	23/12/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4															
											Implementar mejoras en base a la evaluación de la efectividad de la denuncia de casos colectivos con afectación económica presentados	**. Tribunal Sancionador (TS) . Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) . Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Dirección Jurídica (DJ) Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)**	Implementar acciones de mejora derivadas de la evaluación a la efectividad de la denuncia de casos colectivos relacionadas al Tribunal Sancionador.	Tribunal Sancionador	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	01/02/2015	23/12/2015												
													Implementar acciones de mejora derivadas de la evaluación de la efectividad de la denuncia de casos colectivos con afectación económica presentados, relacionadas con el CSC	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	01/02/2015	23/12/2015												
													Implementar acciones de mejora derivadas de la evaluación de la efectividad de la denuncia de casos colectivos con afectación económica presentados, relacionadas a la Dirección Jurídica	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de Procuración	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	01/02/2015	23/12/2015												
													Implementar acciones de mejora derivadas de la evaluación de la efectividad de la denuncia de casos colectivos con afectación económica presentados, relacionadas a la Dirección de Vigilancia de Mercado	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Unidad de Inspección	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	01/02/2015	30/06/2015												
													Implementar acciones de mejora derivadas de la evaluación de la efectividad de denuncia de casos colectivos con afectación económica presentada en los CSC de Gerencias Regionales y Atención Descentralizada	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes de Dirección de Desconcentrados (DD)	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	01/02/2015	23/12/2015												
													Atender oportunamente los requerimientos que haga la Dirección Jurídica (cuando aplique)	Director(a) de Vigilancia de Mercado	100% de los Requerimientos atendidos	Informes	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												

63

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE FEB MAR ABR MAY JUN JUL AGO SEP OCT NOV DIC
											Sistematizar los criterios aplicados en la tramitación de denuncias por casos colectivos	. Dirección Jurídica (DJ) . Tribunal Sancionador (TS)	Elaborar una base de datos histórica de los criterios aplicados en casos colectivos de interés determinable	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de Procuración	1 base de datos creada	Documentos/Archivo digital	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015	
													Elaborar la plataforma para la Sistematización de Criterios aplicables a la tramitación de casos de interés determinable	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de Procuración	1 plataforma de sistematización diseñada y aprobada	Documento	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	30/01/2015	
													Socializar con el personal de la Dirección Jurídica involucrado en la tramitación de casos de interés determinable, la plataforma de sistematización de criterios.	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de Procuración	1 Plataforma socializada	Lista de asistencia de la reunión	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015	
													Rediseñar e implementar la plataforma de sistematización de criterios. (Cuando aplique)	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de Procuración	1 Plataforma actualizada	Documento	$ 0.00	0	0	0	1	01/10/2015	23/12/2015	
													Comunicar a la Dirección Jurídica, las resoluciones del Tribunal Sancionador que ponen fin al proceso sancionatorio	Tribunal Sancionador/Secretaría del TS	1 Registro de resoluciones	Registros digitales de resoluciones comunicadas a Dirección Jurídica y CSC	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015	
	6.3 Efectividad de las denuncias por casos colectivos presentados	(No. de casos colectivos resueltos favorablemente en sede administrativa / N° de casos colectivos presentados) X 100	%	Anual	+	70%	75%	80%	80%	90%	Verificar la sustentación y argumentación jurídica de las denuncias por casos colectivos	Dirección Jurídica (DJ)	Debatir en grupos focales las resoluciones emitidas por el Tribunal sancionador	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de Procuración	Ayuda memoria de jornadas de trabajo y acuerdos tomados	Documento	$ 0.00	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015	
													Debatir en grupos focales las estrategias para la tramitación de casos colectivos	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de Procuración	Ayuda memoria de jornadas de trabajo y acuerdos tomados	Documento	$ 0.00	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015	
													Implementar criterios homologados sobre la tramitación de los casos	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de Procuración	100% de casos tramitados según criterios homologados	Expediente	$ 0.00	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015	
													Realizar reuniones trimestrales para revisar el estado de casos colectivos	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de Procuración	Ayuda memoria de jornadas de trabajo sobre seguimiento de casos	Bitácora de expedientes	$ 0.00	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015	

64

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
											Atender oportunamente los requerimientos y prevenciones que haga el Tribunal Sancionador sobre casos colectivos	**Dirección Jurídica (DJ)**	Responder dentro del plazo los requerimientos y prevenciones hechos por el Tribunal Sancionador en los casos colectivos (Cuando aplique)	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de Procuración	100% de requerimientos atendidos	Escritos	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
											Ejecutar las sanciones impuestas por el Tribunal Sancionador en casos colectivos	**Dirección Jurídica (DJ)**	Ejecutar las resoluciones emitidas por el TS en los casos colectivos, cuando se ordene devolución. (Embargos judiciales)	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de Procuración	2 resoluciones ejecutadas	Mandamientos de embargo judicial.	$ 0.00	0%	50%	0%	50%	08/04/2015	23/12/2015												
											Divulgar en la población resoluciones emblemáticas de casos colectivos	**. Unidad de Comunicaciones (UC)** . Tribunal Sancionador (TS) . Dirección Jurídica (DJ)	Coordinar con la Unidad de Comunicación la divulgación de casos colectivos emblemáticos	Director(a) Jurídico(a)	Casos colectivos identificados para su divulgación	Documentos	$ 0.00	0%	50%	0%	50%	08/04/2015	23/12/2015												
													Proporcionar información a la Unidad de Comunicaciones casos relevantes resueltos por el TS y por la CSJ (Cuando aplique)	Tribunal Sancionador	100% de casos relevantes remitidos a la Unidad de Comunicaciones	Documento	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Divulgar un comunicado y/o boletín, tanto a la prensa como a la ciudadanía por medio de espacios institucionales, redes sociales y correos electrónicos.	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones (UC)	Un boletín divulgado por trimestre	Boletín digital divulgado	$ 0.00	1	1	1	1	27/03/2015	23/12/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

PERSPECTIVA 2
EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																							
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015											
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1. Fomentar la mejora continua y la búsqueda de la excelencia en todo nuestro quehacer institucional	1.1 Procesos de la Defensoría certificados en Sistemas de Gestión de Calidad (SGC)	(Número de procesos certificados con Sistema de Gestión de Calidad / total de procesos de la Defensoría dentro del alcance de la Certificación) x 100	%	Quinquenal	+	N/A	9%	36%	90%	100%	Normalizar y adecuar los procesos institucionales certificables a un Sistema de Gestión de Calidad	**Unidad de Planificación y Calidad (UPC)** . Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) . Dirección de Servicios Desconcentrados (DD) . Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC) . Tribunal Sancionador (TS) . Dirección Jurídica (DJ) . Dirección de Administración (DA)	Normar y/o actualizar la documentación de la Unidad de la UPYC relativa a los procesos certificables según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SGC y/o marcos normativos aplicables a los procesos. (cuando sea necesario)	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	100% de documentación relativa a procesos certificables, normada y/o adecuada	Documentos	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Normar y/o actualizar la documentación de la Dirección del Centro de Solución de Controversias, según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SGC y/o marcos normativos aplicables a los procesos. (cuando sea necesario)	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% de documentación relativa a procesos certificables, normada y/o adecuada	Documentos	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Normar y/o actualizar la documentación del Tribunal Sancionador (TS), según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SGC y/o marcos normativos aplicables a los procesos. (cuando sea necesario)	Tribunal Sancionador (TS)	100% de documentación relativa a procesos certificables, normada y/o adecuada	Documentos	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Normar y/o actualizar la documentación de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión, según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SGC y/o marcos normativos aplicables a los procesos. (cuando sea necesario)	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	100% de documentación relativa a procesos certificables, normada y/o adecuada	Documentos	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Normar y/o actualizar la documentación de Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM), según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SGC y/o marcos normativos aplicables a los procesos. (cuando sea necesario)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefes(as) de área de la DVM	100% de documentación relativa a procesos certificables, normada y/o adecuada	Documentos	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Normar y/o actualizar la documentación de Dirección de Administración (DA), según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SGC y/o marcos normativos aplicables a los procesos. (cuando sea necesario)	Director(a) Administrativo(a)/Jefes(as) de áreas de ADMÓN.	100% de documentación relativa a procesos certificables, normada y/o adecuada	Documentos	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												

6x

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Socializar e implementar la documentación aprobada por presidencia, relativa a la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	100% de documentos socializados con el talento humano de la UAIP y puesta en marcha de los mismos.	Listas de asistencia y registros	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Socializar e implementar la documentación aprobada por presidencia, relativa a la Dirección de Vigilancia de Mercado	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefes(as) de área de la DVM	100% de documentos socializados con el talento humano de la DVM y puesta en marcha de los mismos.	Listas de asistencia y registros	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Socializar e implementar la documentación aprobada por presidencia, relativa a la Dirección Servicios Desconcentrados	Director(a) de Servicios Desconcentrados	100% de documentos socializados con el talento humano de la DD y puesta en marcha de los mismos.	Listas de asistencia y registros	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Socializar e implementar la documentación aprobada por presidencia, relativa a la Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	100% de documentos socializados con el talento humano de la UPYC y puesta en marcha de los mismos.	Listas de asistencia y registros	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Socializar e implementar la documentación aprobada por presidencia, relativa a la Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC)	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Educación en Consumo	100% de documentos socializados con el talento humano de la DCC y puesta en marcha de los mismos.	Listas de asistencia y registros	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Socializar e implementar la documentación aprobada por presidencia, relativa a la Dirección de Administración (DA)	Director(a) Administrativo(a)/Jefes(as) de áreas de ADMÓN.	100% de documentos socializados con el talento humano de la ADMÓN. y puesta en marcha de los mismos.	Listas de asistencia y registros	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Organizar reuniones para realizar revisiones por la Dirección del sistema de gestión para la norma ISO 9001:2008 .	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	2 Revisiones por la Dirección realizadas	Ayuda memoria	$ 0.00	0	1	0	1	08/04/2015	30/09/2015												
													Elaborar el programa de auditoria a los procesos definidos para el Sistema de Gestión de la calidad bajo la Norma 9001:2008.	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	Programa de auditoria elaborado para la Norma ISO 9001:2008	Programa elaborado	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	15/01/2015	30/01/2015												

69

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			EN E	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Normar y/o actualizar la documentación de Dirección de Desconcentrados (DD) según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SGC y/o marcos normativos aplicables a los procesos; cuando corresponda, y apoyar la adecuación de documentación de otras direcciones	Director(a) de Servicios Desconcentrados	100% de documentación relativa a procesos certificables, normada y/o adecuada	Documentos	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Normar y/o actualizar la documentación de Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC), según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SGC y/o marcos normativos aplicables a los procesos. (cuando sea necesario) (Certificación del proceso de educación no formal)	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Educación en Consumo	100% de documentación relativa a procesos certificables, normada y/o adecuada.	Documentos	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Revisar documentación relativa a los procesos certificables (cuando sea requerido)	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	100% documentación relativa a los procesos certificables revisados	Memorándum tramitados para revisión a Dirección Jurídica (DJ)	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	15/01/2015	23/12/2015												
													Contribuir a la adecuación, socialización e implementación de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad. (Opiniones jurídicas o adecuación de documentos normativos de la DJ)	Director(a) Jurídico(a)	100% de atención de requerimientos	Memorándum de opiniones jurídicas/Documentos adecuados	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
											Implementar y auditar internamente los procesos institucionales que requieren certificación.	Unidad de Planificación y Calidad (UPC) . Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) . Dirección de Servicios Desconcentrados (DD) . Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC) . Tribunal Sancionador (TS) . Dirección Jurídica (DJ)	Coordinar campaña de sensibilización, divulgación e implementación del sistema de gestión	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	1 campaña implementada	Documento	$ 0.00	0%	50%	50%	0%	08/04/2015	30/09/2015												
													Socializar e implementar la documentación aprobada por presidencia, relativa a la Dirección del Centro de Solución de Controversias	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% de documentos socializados con el talento humano de la DCSC y puesta en marcha de los mismos.	Listas de asistencia y registros	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Socializar e implementar la documentación aprobada por presidencia, relativa al Tribunal Sancionador (TS).	Tribunal Sancionador (TS)	100% de documentos socializados con el talento humano del TS y puesta en marcha de los mismos.	Listas de asistencia y registros	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Ejecutar el programa de auditoria interna a los procesos definidos para el Sistema de Gestión de la calidad bajo la Norma 9001:2008	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	100% Programa de auditoria ejecutado	Informe de auditoria interna con resultados	$ 0.00	15%	45%	40%	0%	02/03/2015	30/09/2015												
													Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorias internas, externas y otros medios de detección al proceso 9001	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	100% Acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Realizar seguimiento a los resultados obtenidos en las auditorias internas y externas, y otros que se identifiquen por medio de otros métodos de detección, a los procesos del sistema de gestión de la calidad según ISO 9001.	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	100% de reporte de acciones correctivas/preventivas actualizadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Adecuar la matriz de indicadores para la Norma ISO 9001:2008 basado en el Plan Estratégico Institucional 2015-2019	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	1 matriz de indicadores actualizada	Memorándum de solicitud de aprobación a Presidencia	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	15/01/2015	13/02/2015												
													Mantener actualizada la matriz de indicadores para la Norma ISO 9001:2008 .	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	100% de indicadores actualizados en la matriz de indicadores	Matriz 9001	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Implementar acciones correctivas/preventivas orientas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas, internas y otros medios de detección al proceso 9001	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reportes de acciones correctivas / preventivas	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	01/02/2015	23/12/2015												
													Acompañar a la Dirección de CSC asegurando la implementación en las Gerencias descentralizadas de las acciones correctivas / preventivas orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas, y otros medios de detección al proceso 9001	Director(a) de Servicios Desconcentrados	100% de acciones correctivas/ preventivas implementadas	Reportes de acciones correctivas/ preventivas	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												

70

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																							
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015											
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			EN E	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Implementar las acciones correctivas / preventivas orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas, externas y otros medios de detección al proceso 9001.(Cuando aplique)	Director(a) Jurídico(a)	100% de las acciones correctivas / preventivas implementadas	Reporte de acciones correctivas /preventivas	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015											
													Implementar acciones correctivas/preventivas orientas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas, internas y otros medios de detección al proceso 9001	Tribunal Sancionador (TS)	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reportes de acciones correctivas / preventivas	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015											
													Implementar las acciones correctivas / preventivas orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas, externas y otros medios de detección al proceso 9001.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	100% de las acciones correctivas / preventivas implementadas	Reporte de acciones correctivas /preventivas	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015											
													Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorías externas, internas y otros medios de detección al proceso de 9001.	Director(a) Administrativo(a)	100% acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015											
													Implementar acciones correctivas/preventivas orientas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas, internas y otros medios de detección al proceso 9001	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reportes de acciones correctivas / preventivas	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	01/02/2015	23/12/2015											
											Alcanzar y mantener la certificación de los procesos priorizados	**Unidad de Planificación y Calidad (UPC)** . Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC)	Desarrollar jornadas de trabajo para orientar a la Dirección Centro de Solución de Controversias, en la ampliación del alcance de certificación del proceso de atención de controversias de consumo	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	100% de jornadas de trabajo	Ayudas memorias	$ 0.00	0%	0%	100%	0%	01/07/2015	30/09/2015											

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4		
												Dirección de Servicios Desconcentrados (DD) Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC) . Tribunal Sancionador (TS) . Dirección Jurídica (DJ)	Mantener la certificación para el proceso de Atención de Controversias de Consumo en las etapas de avenimiento y conciliación para casos de denuncias presenciales individuales	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	1 Certificación mantenida	Certificado	$ 0.00	0%	0%	100%	0%	01/07/2015	30/09/2015
													Acompañar a la Dirección de CSC para alcanzar certificación para el proceso de Solución de Controversias en las etapas de avenimiento y conciliación para casos de denuncias presenciales individuales en las Gerencias de Servicios Desconcentrados	Director(a) de Servicios Desconcentrados	1 Proceso certificado	Documento de Certificación	$ 0.00	0%	0%	100%	0%	01/07/2015	23/12/2015
	1.2 Procesos de la Defensoría acreditados en Sistemas de Gestión de Calidad (SGC)	(No. De procesos acreditados con sistema de gestión de calidad / No. De procesos Institucionales dentro del alcance de la acreditación) x100	%	Quinquenal	+	N/A	9%	36%	90%	100%	Normalizar y adecuar los procesos institucionales acreditables a un Sistema de Gestión de Calidad	**Unidad de Planificación y Calidad (UPC)** . Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)	Normar y/o actualizar la documentación de la Unidad de la UPYC relativa a los procesos acreditables según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SG y/o marcos normativos aplicables a los procesos. (cuando sea necesario)	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	100% de documentación relativa a procesos acreditables, normada y/o adecuada	Documentos	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	15/01/2015	23/12/2015
													Normar y/o actualizar la documentación de la Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM), relativa a los procesos acreditables según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SG y/o marcos normativos aplicables a los procesos. (cuando sea necesario)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Unidad de Seguridad y Calidad/Jefe(a) de la Unidad de Inspección	100% de documentación relativa a procesos acreditables, normada y/o adecuada	Documentos	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	15/01/2015	23/12/2015
													Realizar aportes y apoyar la adecuación de documentación de la Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM), según norma general para la elaboración de documentos normativos del SGC	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes Regionales	**100%** Documentos adecuados	Ayuda memoria y/o Lista de asistencia y/o correos	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015
													Normar y/o actualizar la documentación de la Dirección de Administración (DA), relativa a los procesos acreditables según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SG y/o marcos normativos aplicables a los procesos. (cuando sea necesario)	Director(a) Administrativo(a)/Jefes(as) de áreas de ADMÓN.	100% de documentación relativa a procesos acreditables, normada y/o adecuada	Documentos	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	15/01/2015	23/12/2015

CRONOGRAMA 2015: ENE, FEB, MAR, ABR, MAY, JUN, JUL, AGO, SEP, OCT, NOV, DIC

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION													
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			EN E	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Revisar documentación relativa a los procesos acreditables (cuando sea requerido)	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	100% documentación relativa a los procesos acreditables revisados	Memorándum tramitados para revisión a Dirección Jurídica (DJ)	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	15/01/2015	23/12/2015												
											Implementar y auditar internamente los procesos institucionales que requieren Acreditación	**Unidad de Planificación y Calidad (UPC)** . Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)	Coordinar campaña de sensibilización, divulgación e implementación del sistema de gestión	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	**100%** campaña implementada	Documento	$ 0.00	0%	50%	50%	0%	08/04/2015	30/09/2015												
													Retroalimentar al personal del área y/o involucrados, documentos nuevos y/o modificados, las acciones y/o resultados obtenidos en la implementación del Sistema de gestión	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	4 Jornadas de retroalimentación realizadas	Minutas de reunión	$ 0.00	1	1	1	1	02/02/2015	23/12/2015												
													Socializar e implementar la documentación aprobada por presidencia, relativa a la Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Unidad de Seguridad y Calidad/Jefe(a) de la Unidad de Inspección	100% de documentos socializados con el talento humano de la DVM y puesta en marcha de los mismos.	Listas de asistencia y registros	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Socializar e implementar la documentación aprobada por presidencia, relativa al proceso de inspecciones.	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes Regionales	100% de documentos socializados con el talento humano de la DD y puesta en marcha de los mismos.	Listas de asistencia y registros	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Socializar e implementar la documentación aprobada por presidencia, relativa a la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión(Proceso de acreditación)	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	100% de documentos socializados con el talento humano de la UAIP y puesta en marcha de los mismos.	Listas de asistencia y registros	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Socializar e implementar la documentación aprobada por presidencia, relativa a la Dirección de Administración (DA)/(Proceso de acreditación)	Director(a) Administrativo(a)/Jefes(as) de áreas de ADMÓN.	100% de documentos socializados con el talento humano de la D. ADMON y puesta en marcha de los mismos.	Listas de asistencia y registros	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Organizar reuniones para realizar revisiones por la Dirección del sistema de gestión para la norma ISO 17020:2012 .	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	2 Revisiones por la Dirección realizadas	Ayuda memoria	$ 0.00	0	1	0	1	08/04/2015	30/09/2015												
													Elaborar el programa de auditoria a los procesos definidos para el Sistema de Gestión de la calidad bajo la Norma 17020:2012.	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	1 Programa de auditoria elaborado para la Norma ISO 17020:2012	Programa elaborado	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	15/01/2015	30/01/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR DE EL SALVADOR EN LA AMÉRICA CENTRAL PRESIDENCIA

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																							
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015											
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			EN E	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Ejecutar el programa de auditoria interna a los procesos definidos para el Sistema de Gestión de la calidad bajo la Norma 17020:2012	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	100% Programa de auditoria ejecutado	Informe de auditoria interna con resultados	$ 0.00	15%	30%	30%	25%	02/03/2015	30/11/2015											
													Adecuar la matriz de indicadores para la Norma ISO 17020:2012 basado en el Plan Estratégico Institucional 2015-2019	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	1 matriz de indicadores actualizada	Memorándum de solicitud de aprobación a Presidencia	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	15/01/2015	15/02/2015											
													Mantener actualizada la matriz de indicadores para la Norma ISO 17020:2012 .	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	100% de indicadores actualizados en la matriz de indicadores	Matriz 17020:2012	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015											
													Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades identificadas en las auditorias internas, externas y otros medios de detección al proceso 17020:2012	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	100% Acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015											
													Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorias externas, internas y otros medios de detección al proceso de 17020	Director(a) Administrativo(a)	100% acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015											
													Implementar acciones correctivas/preventivas orientas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas, internas y otros medios de detección al proceso 17020	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reportes de acciones correctivas / preventivas	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	01/02/2015	23/12/2015											
													Implementar las acciones preventivas/correctivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorias internas, externas y por otros métodos de detección a los procesos del Sistema de Gestión de los procesos de inspección acreditados en contenido neto de alimentos y bebidas pre empacados e inspección en alimentos y bebidas en la DVM y oficinas	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	Acciones preventivas y correctivas implementadas 100%	Reporte de acciones preventivas / correctivas	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015											

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																							
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015											
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Acompañar a la Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) asegurando en las Gerencias Regionales la implementación de acciones correctivas / preventivas orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas, externas y otros medios de detección al proceso de inspección en alimentos y bebidas	Director(a) de Servicios Desconcentrados	100% de acciones correctivas/ preventivas implementadas	Reportes de acciones correctivas/ preventivas	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Realizar seguimiento a los resultados obtenidos en las auditorías internas y externas, y otros que se identifiquen por medio de otros métodos de detección, a los procesos del sistema de gestión de la calidad según ISO 17020:2012.	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	100% de reporte de acciones correctivas/preventivas actualizadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
											Alcanzar y mantener la acreditación de los procesos priorizados	**Unidad de Planificación y Calidad (UPC)**. Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)	Desarrollar jornadas de trabajo para orientar a la Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM), en la ampliación del alcance de acreditación del proceso de inspecciones	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	100% de solicitudes de orientación atendidas	Ayudas memorias	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	05/01/2015	27/03/2015												
													Desarrollar acciones para ampliar la acreditación del proceso de inspección en las oficinas regionales como organismo de inspección en alimentos y bebidas.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	**100%** Acreditación otorgada para las oficinas regionales	Certificado de acreditación	$ 2,000	50%	50%	0%	0%	05/01/2015	30/06/2015												
													Acompañar a la Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) para alcanzar la acreditación en el proceso de inspecciones en alimentos y bebidas en las Gerencias Regionales	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes regionales	1 Proceso acreditado	Certificado de acreditación	$ 4,000	0%	100%	0%	0%	08/04/2015	30/06/2015												
													Elaborar programa de trabajo para acreditar el laboratorio que realiza los estudios de contenido neto según la norma ISO 17025:2005	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	1 Programa de trabajo aprobado	Documento de plan	$ 0.00	0%	100%	0%	0%	13/04/2015	30/06/2015												
													Implementar programa de trabajo para acreditar el laboratorio que realiza los estudios de contenido neto según la norma ISO 17025:2005	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	100% de acciones planificadas para 2015, desarrolladas.	Informe de avances	$ 0.00	0%	0%	50%	50%	01/07/2015	23/12/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4														
													Atender la evaluación externa del Organismo de Acreditación, relativo a mantener la acreditación, como organismo de inspección.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Unidad de Seguridad y Calidad/Jefe(a) de la Unidad de Inspección	1 Certificado de acreditación mantenida	Certificado de acreditación	$ 4,000	0%	100%	0%	0%	02/02/2015	29/05/2015												
2. Implementar un Sistema de Información institucional y de consumo	2.1 Cumplimiento del Plan de Implementación del Sistema de Información institucional relevante disponible, actualizada, y analizada oportunamente	(Actividades implementadas del Sistema de Información Institucional relevante / Actividades planificadas del Sistema de Información Institucional relevante) x100	%	Quinquenal	+	N/A	20%	25%	90%	100%	Diseñar y validar un sistema de información institucional que permita recolectar, sistematizar, consultar y analizar registros relevantes sobre consumo	**Unidad de Planificación y Calidad (UPC)** . Dirección de Administración (DA) . Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) . Dirección de	Elaborar anteproyecto para solicitar a la Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales la obtención de recursos para el desarrollo del sistema de información institucional	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	Recursos disponibles para el desarrollo del sistema de información institucional	Anteproyecto presentado a la UCRI	$ 0.00	50%	50%	0%	0%	02/02/2015	30/06/2015												
											Generar información estadística y análisis de hechos relevantes del quehacer institucional	**Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM)**	Elaborar Boletines estadístico institucional mensual	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Gerente de Estudios	12 boletines	Documento	$ 0.00	3	3	3	3	05/01/2015	23/12/2015												
													Elaborar informes y análisis mensuales del quehacer institucional	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Gerente de Estudios	12 Informes de análisis	Documento	$ 0.00	3	3	3	3	05/01/2015	23/12/2015												
													Elaborar informes trimestrales de los proveedores más denunciados.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Gerente de Estudios	4 informes	Documento	$ 0.00	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015												
											Generar de forma oportuna los informes anuales de gestión y financieros	. **Unidad de Planificación y Calidad (UPC)** . **Unidad Financiera Institucional (UFI)** . **Unidad de Comunicaciones (UC)**	Elaborar informe de logros institucional (según requerimiento del MINEC)	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	1 informe de logros elaborado	Documento	$ 0.00	0	1	0	0	15/05/2015	30/06/2015												
													Elaborar memoria de labores 2014-2015	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	1 Memoria de labores elaborada	Documento	$ 0.00	0	1	0	0	15/05/2015	30/06/2015												
													Editar, diseñar e imprimir el informe anual (Junio 2014-mayo 2015) sobre la gestión y ejecución presupuestaria de la DC.	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones(UC)	1 documento diseñado y aprobado para la reproducción	Documento diseñado	$ 1,500	0	1	0	0	02/03/2015	23/12/2015												
													Preparar información financiera para el segmento de la Memoria de Labores.	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional	1 Información remitida a la UPYC	Documento	$ 0.00	0	1	0	0	08/04/2015	30/05/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

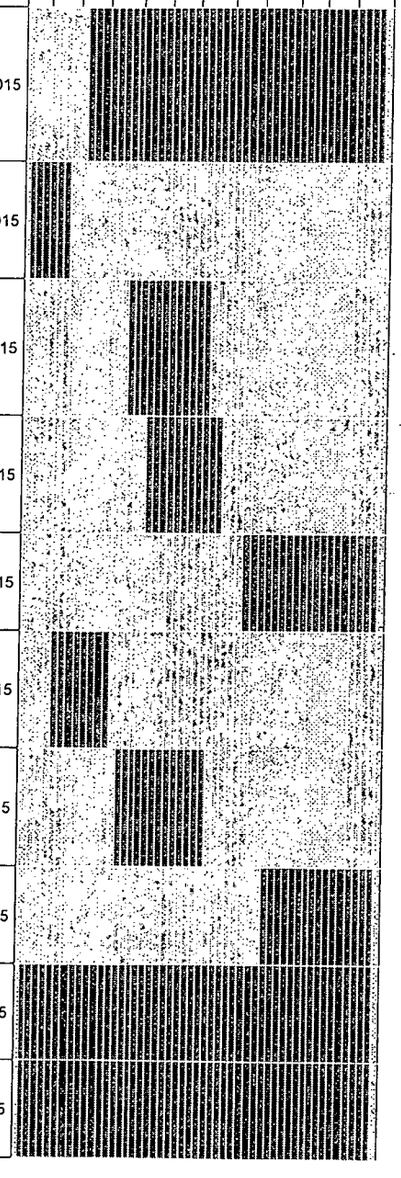
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4		
											Publicar y divulgar los informes anuales de gestión y financieros en forma física y digital	**Unidad de Comunicaciones (UC)**	Divulgar informe anual (Junio 2014-mayo 2015) sobre la gestión y ejecución presupuestaria de la Defensoría.	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones(UC)	1,000 documentos impresos y una versión digital publicada en la Web y dos medios electrónicos.	Informe de implementación	$ 8,000	0%	100%	0%	0%	02/03/2015	23/12/2015
	2.2 Cumplimiento del Plan de monitoreo de mercados relevantes	(Actividades implementadas del Plan de Monitoreo de Mercados relevantes / Actividades planificadas del Plan de Monitoreo de Mercados Relevantes) x100	%	Quinquenal	+	N/A	20%	25%	90%	100%	Diseñar, implementar y actualizar un sistema de información de mercados relevantes	**Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM)**	Identificar los mercados relevantes a ser monitoreados, a partir de criterios definidos por el Comité de posicionamiento e incidencia	Director(a) de Vigilancia de Mercado	3 mercados relevantes identificados	Informe	$ 0.00	3	0	0	0	05/01/2015	13/02/2015
													Definir inventario y metodología para la recolección de información por instituciones (responsables y periodicidad de la actualización de la información).	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Gerente de Estudios	3 listados de información sobre mercados relevantes	Listados de información	$ 0.00	0%	100%	0%	0%	13/04/2015	30/06/2015
													Diseñar del sistema informático (módulos de recolección de información y consulta que faciliten el análisis de información).	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Gerente de Estudios	1 Diseño de Sistema de Información sobre mercados relevantes	Requerimiento de Sistema	$ 0.00	0%	0%	100%	0%	04/05/2015	13/07/2015
													Implementar y mantener actualizado el sistema de información de mercados relevantes	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Gerente de Estudios	1 Sistema de Información funcionando	Reporte de resultado	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	11/08/2015	23/12/2015
											Establecer acuerdos interinstitucionales para la obtención de la información.	**Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM)**	Cabildear con instituciones gubernamentales que generan información de mercados, la factibilidad de establecer un acuerdo de cooperación y sus alcances.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	1 Memorándum de factibilidad	Documento	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	01/02/2015	27/03/2015
													Gestionar la firma de acuerdo de cooperación con instituciones gubernamentales que generan información de mercados.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	1 Acuerdo de cooperación	Documento	$ 0.00	0	1	0	0	08/04/2015	30/06/2015
											Generar información estadística y análisis de los mercados relevantes	**Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM)**	Realizar análisis programados de la información interinstitucional para la toma de decisiones	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Gerente de Estudios	5 análisis	Documentos	$ 0.00	0	0	2	3	01/09/2015	23/12/2015
													Realizar informe semanal de precios de productos esenciales.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Gerente de Estudios	49 informes de precios	Documentos	$ 0.00	12	12	13	12	05/01/2015	23/12/2015
													Elaborar informes de sondeos semanales de productos esenciales.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Gerente de Estudios	220 informes de sondeos	Documentos	$ 0.00	51	55	61	53	05/01/2015	23/12/2015

CRONOGRAMA 2015



Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																							
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015											
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			EN E	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Elaborar informes de sobre el sondeo de Quien es Quien en los precios.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Gerente de Estudios	24 informes de sondeos	Documentos	$ 0.00	6	6	6	6	05/01/2015	23/12/2015												
											Publicar y divulgar información socialmente útil sobre mercados relevantes	**Unidad de Comunicaciones (UC)**	Ejecutar planes de medios (Conferencias y entrevistas de prensa, Programas institucionales de TV, radio, publicaciones pagadas y correos masivos)	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones(UC)	2 Plan de medios ejecutado	Informe de seguimiento	$ 0.00	1	0	0	1	31/03/2015	23/12/2015											
	2.3 Estudios institucionales oportunos para profundizar el conocimiento de la ciudadanía sobre el consumo en El Salvador.	Estudios realizados	Cant	Anual	+	3	3	4	5	6	Diseñar el procedimiento institucional para la realización de estudios sobre consumo	**Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM)**	Elaborar documento metodológico para la planificación, elaboración y ejecución de estudios institucionales	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Gerente de Estudios	1 documento metodológico	Documento	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015												
											Identificar y realizar estudios sobre consumo, en temáticas priorizadas: . *Comercio electrónico* . *Patrones de consumo* . *Consumo seguro y salud* . *Endeudamiento* . *Cultura de consumo y buen vivir* . *Etc.*	**. Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM)** . Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC) . Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) . Dirección Jurídica (DJ) . Unidad de Comunicaciones (UC)	Elaborar una propuesta de tema y perfil de estudios sobre temas de consumo	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Gerente de Estudios	1 Propuesta de temas	Documento de aprobación	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	30/01/2015											
													Realizar al menos 2 estudios cortos sobre temas de interés de los consumidores y/o en el marco de coyunturas relevantes en materia de consumo.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Gerente de Estudios	2 estudios	Informes de estudios presentados	$ 0.00	0	0	1	1	01/02/2015	23/12/2015												
													Contribuir a la identificación y priorización de temas para estudios.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	1 propuesta de temas priorizados.	Propuesta de temas.	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015												
													Brindar apoyo en la identificación y realización de estudios en temáticas relevantes	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% Apoyos proporcionados	Correos electrónicos, ayudas memorias y/o informes	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	02/02/2015	23/12/2015												
													Apoyar en atención a requerimiento, la realización de estudios sobre el consumo en El Salvador	Director(a) Jurídico(a)	100% de atención de requerimientos	Documentos	$ 0.00	0%	0%	50%	50%	08/04/2015	23/12/2015												
													Apoyar en la definición de los temas sectoriales de consumo.	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones(UC)	1 ayuda memoria por cada una de las reuniones	Documento de la ayuda memoria	$ 0.00	0	1	0	0	08/04/2015	23/12/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4		
											Publicar y divulgar resultados de los estudios realizados.	. **Unidad de Comunicaciones (UC)** . Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC) . Dirección de Servicios Desconcentrados (DD) . Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)	Ejecutar plan de medios y difundir en redes sociales y correos electrónicos los principales resultados de las investigaciones realizadas	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones(UC)	1 plan de medios ejecutado	Informe de seguimiento	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	31/03/2015	23/12/2015
													Brindar a la Unidad de Comunicaciones (UC), los resultados de los estudios realizados	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	2 documento de Información remitida a la Unidad de Comunicaciones (UC)	Documento	$ 0.00	0	1	0	1	08/04/2015	23/12/2015
													Desarrollar acciones de divulgación de los estudios realizados	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	2 Estudios divulgadas	Lista de asistencia a eventos de divulgación	$ 1,000	0	1	0	1	08/04/2015	23/12/2015
													Gestionar financiamiento para la publicación de estudios sobre consumo, de acuerdo a lo establecido en los términos de referencia de la Unidad solicitante (Cuando aplique)	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	**100%** Fondos obtenidos	Documento que respalde la aprobación de la cooperación	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015
													Contribuir a la divulgación de los resultados de los estudios realizados.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	100% de resultados apoyados en su divulgación.	Informes mensuales.	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	06/01/2015	23/12/2015
													Atender los requerimientos de apoyo de la Unidad de Comunicaciones (UC) para divulgar resultados de los estudios realizados por parte de Gerencias Regionales, Gerencia de Atención Descentralizada y Atención Telefónica según corresponda.	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes Regionales/Gerente de Atención Telefónica/Gerente de Atención Descentralizada	**100%** Atención de requerimientos	Documento	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015
	2.4 Investigaciones conjuntas para fortalecer la protección del consumidor realizadas en alianza con entes reguladores/ sectoriales.	Investigaciones realizadas	Cantidad	Anual	+	N/A	1	2	3	4	Identificar y realizar investigaciones sobre consumo en sectores priorizados: *Telecomunicaciones, Productos y servicios financieros . Cadenas de valor de Granos básicos, '. Servicios básicos: tarifas, calidad, cobertura, inclusión, atención, etc.*	**Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM)** . Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC) . Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) . Dirección Jurídica (DJ) . Unidad de Comunicaciones (UC)	Elaborar una propuesta de tema y perfil de la investigación	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Gerente de Estudios	2 propuesta de tema y perfil	Documento de aprobación e informes de investigación presentados	$ 0.00	0	1	1	0	08/04/2015	30/08/2015
													Realizar al menos 1 análisis sobre temas de impacto sobre temas de interés de los consumidores y/o en el marco de coyunturas relevantes en materia de consumo.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Gerente de Estudios	2 investigación	Informe de investigación presentado	$ 0.00	0	0	1	1	02/05/2015	30/11/2015
													Ejecutar plan de medios y difundir en redes sociales y correos electrónicos los principales resultados de las investigaciones realizadas	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones(UC)	1 plan de medios por trimestre	Informe de seguimiento	$ 0.00	0	1	1	1	08/04/2015	23/12/2015

CRONOGRAMA 2015

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4		
											. Etc.		Contribuir a la identificación de sectores a priorizar para la realización de investigaciones	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	1 Propuesta de sectores a priorizar.	Propuesta de sectores a priorizar.	$ 0.00	0	1	0	0	08/04/2015	30/04/2015
													Brindar apoyo en la identificación y realización de recomendaciones sobre insumos para la investigación en sectores priorizados	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% Apoyos proporcionados	Correos electrónicos, ayudas memorias y/o informes	$ 0.00	0%	0%	100%	0%	04/05/2015	31/07/2015
													Contribuir al desarrollo de investigaciones sobre consumo en sectores priorizados	Director(a) Jurídico(a)	1 Propuesta de investigación	Documento	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015
											Establecer alianzas interinstitucionales para la investigación conjunta sobre temas sectoriales.	. Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI) . Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC)	Gestionar convenios para establecer alianzas interinstitucionales en coordinación con la Dirección involucrada, para la investigación conjunta sobre temas sectoriales.	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	1 convenio interinstitucional para la investigación conjunta sobre temas sectoriales	Documento de convenio	$ 0.00	0	1	0	0	08/04/2015	30/06/2015
													Aportar temáticas de investigación con potencial interés para otras instituciones	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Gerente de Estudios	2 propuesta de temas	Memorándum de envío	$ 0.00	2	0	0	0	02/02/2015	27/02/2015
													Aportar sugerencias de instituciones con las cuales se puedan hacer alianzas interinstitucionales.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	1 Propuesta de instituciones con las cuales hacer alianzas interinstitucionales.	Propuesta de instituciones.	$ 0.00	0%	100%	0%	0%	08/04/2015	30/06/2015
											Activar un Comité consultivo Ad Hoc para el estudio e investigación de temáticas de consumo	. Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI) . Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC)	Crear en coordinación con la DVM el comité consultivo Ad Hoc para el estudio e investigación de temáticas de consumo	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	1 Acuerdo de creación	Acuerdo firmado por Presidencia	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	05/01/2015	27/03/2015
													Realizar sesiones y otras acciones de seguimiento del trabajo del Comité Ad Hoc	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	2 reuniones de retroalimentación realizadas	Informe sintético de retroalimentación presentado a Presidencia	$ 0.00	0	1	1	0	08/04/2015	30/06/2015
													Aportar en el comité consultivo para la investigación de temáticas de consumo	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Gerente de Estudios	100% Participación del comité	Memoria de reunión	$ 0.00	0%	50%	50%	0%	08/04/2015	30/06/2015
													Contribuir a la activación de un Comité consultivo Ad Hoc para el estudio e investigación de temáticas de consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	1 comité consultivo Ad Hoc apoyado.	Listados de asistencia /memorias de reuniones.	$ 0.00	0%	50%	50%	0%	08/04/2015	30/06/2015

CRONOGRAMA 2015

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC

80

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION													
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
											Publicar y divulgar resultados de las investigaciones realizadas.	. **Unidad de Comunicaciones (UC)** . Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC) . Dirección de Servicios Desconcentrados (DD) . Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)	Ejecutar plan de medios y difundir en redes sociales y correos electrónicos los principales resultados de las investigaciones realizadas	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones(UC)	4 plan de medios ejecutado	Informe de seguimiento	$ 0.00	1	1	1	1	31/03/2015	23/12/2015												
													Brindar a la Unidad de Comunicaciones (UC), los resultados de las investigaciones realizadas.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Gerente de Estudios	2 Informaciones remitida a la Unidad de Comunicaciones (UC)	Documento	$ 0.00	0%	0%	1	1	01/07/2015	23/12/2015												
													Desarrollar acciones de divulgación de las investigaciones realizadas	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Gerente de Estudios	2 Investigaciones divulgadas	Lista de asistencia a eventos de divulgación	$ 1,000	0%	0%	1	1	01/07/2015	23/12/2015												
													Gestionar financiamiento para la publicación de resultados de las investigaciones sobre temas sectoriales de acuerdo a lo establecido en los términos de referencia de la unidad solicitante (Cuando aplique)	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	100% Fondos obtenidos	Documento que respalde la aprobación de la cooperación	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Distribuir entre la comunidad de cooperantes y aliados estratégicos información institucional relevante así como los resultados de estudios e investigaciones	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	100% Material informativo institucional distribuido	Documentos de recepción	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Contribuir a la divulgación de los resultados de los investigación realizadas.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	100% de resultados apoyados en su divulgación.	Informes mensuales	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	06/01/2015	23/12/2015												
													Atender los requerimientos de apoyo de la Unidad de Comunicaciones (UC) por parte de Gerencias Regionales, Gerencia de Atención Descentralizada y Atención Telefónica según corresponda, para divulgar resultados de las investigaciones realizadas.	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes Regionales/Gerente de Atención Telefónica/Gerente de Atención Descentralizada	100% Atención de requerimientos	Documento	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												

Lic. Franci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
3. Ampliar el conocimiento y la promoción del ejercicio de ciudadanía desde el enfoque de derechos de las personas consumidoras.	3.1 Niveles educativos a los que se les ha proporcionado metodologías activas diseñadas para la promoción del conocimiento y la cultura de consumo en el sistema educativo del país.	Niveles educativos atendidos	Cantidad	Quinquenal	+	N/A	1	1	3	3	Diseñar y proporcionar, al Ministerio de Educación, metodologías activas, acordes a cada nivel educativo, para el fortalecimiento del desarrollo de la temática de consumo .	**Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC)** .Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)	Diseñar y elaborar metodologías activas para el nivel educativo de educación Inicial y de educación Media para fortalecer el desarrollo de temáticas de consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Unidad de Educación para el Consumo	2 Juegos de Metodologias activas elaborado (1 para cada nivel educativo).	2 documentos con el contenido metodológico para los cuadernillos por nivel educativo.	$ 0.00	0	1	1	0	08/04/2015	30/09/2015											
													Validar las metodologías elaboradas para el nivel educativo de educación Inicial y de educación Media para fortalecer el desarrollo de temáticas de consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Unidad de Educación para el Consumo	2 juegos metodológicos validados (1 por cada nivel).	Informe de validación conteniendo aportes, observaciones y recomendaciones.	$ 300	0	0	1	1	01/06/2015	30/11/2015											
													Editar y proporcionar al Ministerio de Educación cuadernillos con las metodologías activas elaboradas para el nivel educativo de educación Inicial y de educación Media para fortalecer el desarrollo de temáticas de consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Unidad de Educación para el Consumo	2 cuadernillos digitales editados y entregados al MINED	Memorándum de entrega de cuadernillos digitales entregados al MINED.	$ 1,000	0	0	1	1	03/07/2015	15/12/2015											
													Orientar acciones de seguimiento, por medio de la Dirección de Gestión Departamental del MINED, a la implementación de metodologías activas diseñadas en el quinquenio anterior para el desarrollo de temas de consumo en el nivel de educación básica.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Unidad de Educación para el Consumo	1 inventario de centros escolares de educación básica que continúan implementando las metodologías activas en temas de consumo.	Informe mensuales.	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015											
													Atender los requerimientos de apoyo de DCC para diseñar y proporcionar, al Ministerio de Educación, metodologías activas, acordes a cada nivel educativo, para el fortalecimiento del desarrollo de la temática de consumo (Ejemplo: Validaciones, coordinación de talleres)	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes de Dirección de Desconcentrados (DD)	Atención de requerimientos	Correos electrónicos, ayudas memorias y/o informes	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015											

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR EN EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO
PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
											Generar un acuerdo interinstitucional con el Ministerio de Educación para la adopción de metodologías activas que fortalezcan el desarrollo de la temática de consumo	. **Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)** . Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC)	Gestionar en coordinación con la DCC un convenio con el Ministerio de Educación para la adopción de metodologías activas que fortalezcan el desarrollo de la temática de consumo	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	1 acuerdo (convenios, carta de interés, compromiso) gestionado.	Ayuda memoria de reuniones de gestión	$ 0.00	0%	0%	100%	0%	01/07/2015	30/09/2015																
													Realizar sesiones y otras acciones de monitoreo a la implementación del convenio con el MINED	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	1 Monitoreo realizado	Informe de monitoreo	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015												
													Elaborar el contenido específico (objetivo y las responsabilidades de las partes) de un acuerdo interinstitucional con el Ministerio de Educación para la adopción de metodologías activas que fortalezcan el desarrollo de la temática de consumo.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Unidad de Educación para el Consumo	1 acuerdo (convenio, carta de interés, de compromiso) propuesto desde la DCC.	Contenido específico del acuerdo. Memoria de reuniones entre la DCC, la UCRI y el MINED.	$ 0.00	0%	100%	0%	0%	04/05/2015	30/09/2015												
											Implementar un proyecto de promoción del "Consumismo para El Buen Vivir con los docentes de los niveles de educación inicial y educación media"	**Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC)** .Dirección de Servicios Desconcentrados (DD) . Unidad Ambiental (UA)	Diseñar acciones de promoción del consumerismo para el Buen Vivir con docentes del nivel de educación inicial .	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Unidad de Educación para el Consumo	1 juego (paquete) de acciones diseñado para promover del consumerismo para el Buen Vivir con los docentes del nivel de educación inicial	Documento con acciones diseñadas.	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	10/01/2015	27/03/2015												
													Ejecutar las acciones de promoción del "Consumerismo para El Buen Vivir con los docentes del nivel de educación inicial	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Unidad de Educación para el Consumo	1 juego (paquete) de acciones ejecutado para la promoción del "Consumerismo para El Buen Vivir con los docentes del nivel de educación inicial	Informes mensuales.	$ 0.00	0%	30%	40%	30%	08/04/2015	15/12/2015												

83

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Diseñar acciones de promoción del consumerismo para el Buen Vivir con los docentes del nivel de educación media .	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Unidad de Educación para el Consumo	1 juego (paquete) diseñado y elaborado de promoción del consumerismo para el Buen Vivir con los docentes del nivel de educación media.	Documento con acciones diseñadas.	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	10/01/2015	27/03/2015											
													Ejecutar acciones de promoción del "Consumerismo para El Buen Vivir con los docentes del nivel de educación media.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Unidad de Educación para el Consumo	1 juego (paquete) de promoción del "Consumerismo para El Buen Vivir con los docentes del nivel de educación media.	Informes mensuales.	$ 0.00	0%	30%	40%	30%	08/04/2015	15/12/2015											
													Atender los requerimientos de DCC para implementar un proyecto de promoción del "Consumerismo para El Buen Vivir con los docentes de los niveles de educación inicial y educación media con las Gerencias Regionales (Ejemplo: documentos, talleres, jornadas)	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes de Dirección de Desconcentrados (DD)	100% Atención de requerimientos	Correos electrónicos, ayudas memorias y/o informes	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015											
													Generar propuestas al Comité para la elaboración del proyecto de promoción del consumerismo para el Buen Vivir, su relación con el consumo sostenible, con los docentes del nivel de educación inicial.	Jefe(a) de Unidad Ambiental (UA)	100% propuesta presentada al comité	Documento de propuesta	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	10/01/2015	27/03/2015											
													Realizar jornadas de capacitación sobre el buen vivir y su relación con el consumo sostenible a nivel de educación inicial y educación media	Jefe(a) de Unidad Ambiental (UA)	100% de jornadas planificadas	lista de asistencia y reporte mensual	$ 0.00	0%	40%	40%	20%	08/04/2015	15/11/2015											
													Cabildear con ONG´s que trabajan en primera infancia, la factibilidad de establecer un documento de entendimiento en la promoción de consumo sano, seguro y sostenible.	Jefe(a) de Unidad Ambiental (UA)	1 propuesta presentada a Presidencia	documento de propuesta	$ 0.00	0%	0%	100%	0%	01/02/2015	30/09/2015											

84

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																							
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015											
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
											Evaluar la efectividad del proyecto de promoción del "Consumismo para El Buen Vivir con los docentes de los niveles de educación inicial y educación media"	. Unidad de Planificación y Calidad (UPC) . Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC) . Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)	Diseñar mecanismo de evaluación sobre la efectividad del proyecto de promoción del "Consumerismo para El Buen Vivir	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	1 Mecanismo diseñado	Metodología documentada	$ 0.00	0%	100%	0%	0%	04/05/2015	30/06/2015														
													Evaluar la efectividad del proyecto de promoción del consumerismo para el Buen Vivir.	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	1 informe elaborado	Documento	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015												
													Contribuir a la evaluación de la efectividad de las acciones de promoción del "Consumerismo para El Buen Vivir con los docentes del nivel de educación inicial.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Unidad de Educación para el Consumo	1 paquete de acciones evaluado de promoción del "Consumerismo para El Buen Vivir con los docentes del nivel de educación inicial.	Informe de evaluación	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	10/11/2015												
													Contribuir a la evaluación de la efectividad delas acciones de promoción del "Consumerismo para El Buen Vivir con los docentes de los niveles de educación media.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Unidad de Educación para el Consumo	1 paquete de acciones evaluado.	Informe de evaluación	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	10/11/2015												
											Implementar mejoras en base a la evaluación de la efectividad del proyecto de promoción del "Consumismo para El Buen Vivir con los docentes de los niveles de educación inicial y educación media"	Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC) Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)	Implementar acciones de mejora con base en la evaluación de la efectividad de las acciones de promoción del "Consumerismo para El Buen Vivir con los docentes del nivel de educación inicial	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Unidad de Educación para el Consumo	1 Paquete de acciones con mejoras incorporadas.	Propuesta de mejoras.	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/11/2015	10/12/2015												
													Implementar acciones de mejora con base en la evaluación de la efectividad de las acciones de promoción del "Consumerismo para El Buen Vivir con los docentes del nivel de educación media	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Unidad de Educación para el Consumo	1 Paquete de acciones con mejoras incorporadas.	Informes / POAs.	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/11/2015	10/12/2015												
													Implementar acciones de mejora en las Gerencias Regionales con base en la evaluación de la efectividad del proyecto de promoción del "Consumerismo para El Buen Vivir con los docentes de los niveles de educación inicial y educación media" de conformidad a lineamientos de DCC	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes Regionales	1 reporte de mejoras implementadas	Reportes de acciones correctivas/ preventivas	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015												

85

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																							
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015											
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
											Sistematizar la experiencia en el proyecto de promoción del "Consumismo para El Buen Vivir con los docentes de los niveles de educación inicial y educación media"	**Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC)** .Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)	Sistematizar la experiencia de las acciones de promoción del "Consumerismo para El Buen Vivir con los docentes del nivel de educación inicial	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Unidad de Educación para el Consumo	1 paquete de acciones sistematizado	Informe de sistematización de las acciones.	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/11/2015	10/12/2015														
													Sistematizar la experiencia de las acciones de promoción del "Consumerismo para El Buen Vivir con los docentes del nivel de educación media	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Unidad de Educación para el Consumo	1 paquete de acciones sistematizado	Informe de sistematización de las acciones.	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/11/2015	10/12/2015													
													Contribuir con soportes para la sistematización del proyecto de promoción del "Consumerismo para El Buen Vivir con los docentes de los niveles de educación inicial y educación media" por parte de las Gerencias Regionales según lineamientos DCC	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes Regionales	1 Proyecto sistematizado	Documento	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015													
											Promover los derechos y cultura de consumo en las instituciones de educación superior.	**Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC)** .Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)	Diseñar y ejecutar jornadas de promoción de los derechos como personas consumidoras entre la población	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Unidad de Educación para el Consumo	1 serie (paquete) de jornadas de promoción diseñado e implementado	Documento de las jornadas e Informes mensuales.	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	05/01/2015	27/03/2015														
													Realizar jornadas educativas sobre derechos y cultura consumerista en instituciones de educación superior	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Unidad de Educación para el Consumo	2 instituciones del nivel de educación superior en las que se ha promovido los derechos de las personas consumidoras y la cultura consumerista.	Informes mensuales.	$ 0.00	0	1	1	0	08/04/2015	30/09/2015													
													Evaluar e incorporar mejoras en el desarrollo de jornadas educativas en el nivel superior.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Unidad de Educación para el Consumo	100% de las jornadas evaluadas para derivar mejoras para la realización de las siguientes jornadas.	Informe de evaluación de las jornadas.	$ 0.00	0%	50%	50%	0%	08/04/2015	30/09/2015													
													Asegurar soporte a DCC por parte de las Gerencias Regionales en la promoción de los derechos y cultura de consumo en las instituciones de educación superior.	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes Regionales	100% de los apoyos brindados	Correos electrónicos, ayudas memorias y/o informes	$ 0.00	0%	50%	50%	0%	08/04/2015	30/09/2015													

86

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
	3.2 Cumplimiento del Plan de promoción del conocimiento de derechos y la cultura consumerista en la población	(Acciones ejecutadas del plan/ Acciones planificadas) *100	%	Quinquenal	+	N/A	20%	30%	80%	90%	Programa de Capacitación sobre los derechos de las personas consumidoras, en el sector empresarial (proveedores).	**Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC)** .Dirección de Servicios Desconcentrados (DD) Unidad Ambiental (UA)	Diseñar jornadas de Capacitación sobre los derechos de las personas consumidoras, en el sector empresarial (proveedores).	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Unidad de Educación para el Consumo	1 serie (paquete) de jornadas diseñada sobre los derechos de las personas consumidoras, en el sector empresarial (proveedores).	Documento con las jornadas diseñadas.	$ 0.00	0%	100%	0%	0%	08/04/2015	30/06/2015											
													Ejecutar jornadas de Capacitación sobre los derechos de las personas consumidoras, en el sector empresarial (proveedores).	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Unidad de Educación para el Consumo	1 serie de jornadas ejecutadas para la promoción de los derechos de las personas consumidoras, en el sector empresarial (proveedores).	Informe mensuales.	$ 0.00	0%	0%	50%	50%	01/07/2015	30/11/2015											
													Evaluar e incorporar acciones de mejora al Programa de Capacitación sobre los derechos de las personas consumidoras, en el sector empresarial (proveedores).	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Unidad de Educación para el Consumo	1 Programa evaluado para derivar mejoras para el programa del siguiente año.	Informe de evaluación del programa.	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	30/11/2015											
													Sistematizar la experiencia del Programa de Capacitación sobre los derechos de las personas consumidoras, en el sector empresarial (proveedores).	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Unidad de Educación para el Consumo	1 programa sistematizado sobre los derechos de las personas consumidoras, en el sector empresarial (proveedores).	Informe de sistematización del programa.	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/12/2015	23/12/2015											
													Realizar acciones que aseguren la implementación del programa de Capacitación sobre los derechos de las personas consumidoras, en el sector empresarial (proveedores), en las Gerencias Regionales.	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes Regionales	100% de los apoyos brindados	Correos electrónicos, ayudas memorias y/o informes	$ 0.00	0%	0%	50%	50%	01/07/2015	23/12/2015											
													Realizar jornadas de capacitación en consumo sostenible al sector empresarial.	Jefe(a) de Unidad Ambiental (UA)	100% de jornadas planificadas	lista de asistencia y reporte mensual	$ 0.00	0%	50%	50%	0%	08/04/2015	30/11/2015											

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO
PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																							
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015											
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
											Hacer promoción de la cultura consumerista en espacios públicos de impacto (expresiones artísticas y culturales)	**Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC)** .Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)	Promover la cultura consumeristas en espacios públicos de impacto, por medio de la creación de murales artísticos con el apoyo de pintores reconocidos	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Unidad de Educación para el Consumo	3 murales artístico sobre la cultura consumerista	Fotografías del mural artístico.	$ 15,000	0	2	1	0	08/04/2015	30/09/2015												
													Desarrollar acciones para asegurar la promoción de la cultura consumerista en espacios públicos de impacto para creación de murales (expresiones artísticas y culturales) -Ej. Propuesta de lugares y artistas, en las Gerencias regionales.	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes Regionales	100% de los apoyos brindados	Correos electrónicos, ayudas memorias y/o informes	$ 0.00	0%	50%	50%	0%	08/04/2015	30/09/2015												
											Desarrollo de eventos públicos artístico-culturales para la promoción de derechos y cultura consumerista	**Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC)** .Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)	Desarrollar eventos públicos artístico- culturales por medio de Teatro popular para la promoción de derecnos y cultura consumerista en espacios públicos de impacto.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Unidad de Educación para el Consumo	4 eventos artístico-culturales (teatro, poesía, pintura, cuento, música) para la promoción de derechos y cultura consumerista en espacio s públicos de impacto.	Informe mensuales.	$ 2,000	0%	1	2	1	08/04/2015	30/11/2015												
													Desarrollar eventos públicos culturales para la promoción de derechos y cultura consumerista, en coordinación y de conformidad a lineamientos de DCC en cada una de las Gerencias Regionales.	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes Regionales	2 eventos públicos	Informe de desarrollo	$ 0.00	0%	0%	1	1	08/04/2015	23/12/2015												
											Educar en derechos de consumo y cultura consumerista a grupos interesados (Mujeres, pensionados, entre otros)	**Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC)** .Dirección de Servicios Desconcentrados (DD) . Unidad Ambiental (UA)	Desarrollar jornadas de **capacitación** en derechos de consumo y cultura consumerista a grupos interesados (Mujeres, pensionados, entre otros)	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Unidad de Educación para el Consumo	4 jornadas de capacitación en derechos de consumo y cultura consumerista a grupos interesados (Mujeres, pensionados, entre otros) .	Informes mensuales.	$ 0.00	1	1	1	1	10/01/2015	23/12/2015												
													Ejecutar **jornadas educativas** sobre derechos de consumo y cultura consumerista a grupos interesados (Mujeres, pensionados, entre otros)	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Unidad de Educación para el Consumo	100% de las jornadas ejecutadas.	Informes mensuales.	$ 0.00	0%	30%	40%	30%	01/10/2015	21/12/2015												

88

Lic. Yancl Urbina
Presidente de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION													
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			EN E	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Desarrollar acciones que aseguren educar en derechos de consumo y cultura consumerista a grupos interesados (Mujeres, pensionados, entre otros), en las gerencias descentralizadas.	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes Regionales	100% de los apoyos brindados	Correos electrónicos, ayudas memorias y/o informes	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Realizar jornadas de capacitación consumo sostenible y el buen vivir.	Jefe(a) de Unidad Ambiental (UA)	100% de jornadas planificadas	lista de asistencia y reporte mensual	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	02/02/2015	23/12/2015												
											Producir y distribuir material educativo sobre derechos y temas de consumo	. **Unidad de Comunicaciones (UC)** . Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC) . Dirección de Servicios Desconcentrados (DD) . Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)	Coordinar reunión para la redefinición de contenidos para la producción de materiales educativos de temporada 2015	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones(UC)	1 ayuda memoria de reunión con direcciones y unidades para la definición de contenidos de los nuevos materiales educativos Defensoría Veraniega y Defensoría Agostina	materiales educativos impresos	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	20/01/2015	16/02/2015												
													Editar contenidos propuestos por el colectivo	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones(UC)	2 propuestas de contenido para los brochure de temporada Defensoría Veraniega y Defensoría Agostina	Textos revisados y aprobados por Presidencia de la Defensoría	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	21/01/2015	17/02/2015												
													Diseñar y gestionar la impresión de materiales educativos Defensoría Veraniega y Defensoría Agostina	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones(UC)	Impresión de 100 mil brochure. 50 mil por cada tema de temporada Defensoría Veraniega y Defensoría Agostina	materiales educativos impresos	$ 6,000	100%	0%	0%	0%	18/02/2015	27/03/2015												
													Elaborar contenido técnico para materiales educativos sobre educación en consumo y cultura consumerista.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Unidad de Educación para el Consumo	Elaborar 3 contenidos técnicos para materiales educativos sobre educación en consumo y la cultura consumerista	Documento con los contenidos técnicos para material educativo.	$ 0.00	0%	1	1	1	08/04/2015	15/12/2015												
													Generar aportes para el contenido técnico de materiales educativos sobre educación en consumo y cultura consumerista.	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes Regionales	100% de los apoyos brindados	Correos electrónicos, ayudas memorias y/o informes	$ 0.00	0%	33%	33%	34%	08/04/2015	23/12/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO
PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																							
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015											
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Brindar insumos técnicos para la elaboración de material educativo en temas de consumo	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefes(as) de área de la DVM	2 insumos técnicos propuestos	Documentos con contenidos	$ 0.00	0	1	0	1	13/04/2015	23/12/2015												
													Gestionar financiamiento para la producción de material educativo sobre derechos y temas de consumo de acuerdo a lo establecido en los términos de referencia de la unidad solicitante (Cuando aplique)	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	100% Fondos obtenidos	Documento que respalde la aprobación de la cooperación	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Compartir con cooperantes y aliados estratégicos información sobre material educativo sobre derechos y temas de consumo durante las visitas de gestión.	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	100% Material informativo institucional distribuido	Ayuda memoria de la visita de gestión.	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
											Evaluar los resultados de las acciones de promoción del conocimiento de derechos y la cultura consumerista en la población	. Unidad de Planificación y Calidad (UPC) . Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC) . Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)	Diseñar mecanismo de evaluación sobre el Plan de promoción del conocimiento de derechos y la cultura consumerista en la población	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	1 Mecanismo diseñado	Metodología documentada	$ 0.00	0%	100%	0%	0%	04/05/2015	30/06/2015												
													Evaluar los resultados del Plan de promoción del conocimiento de derechos y la cultura consumerista en la población.	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	1 informe elaborado	Documento	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015												
													Evaluar las jornadas de promoción de los derechos de las personas consumidoras	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Unidad de Educación para el Consumo	100% de las jornadas evaluadas.	Informe de evaluación de las acciones.	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	21/12/2015												
													Contribuir a la evaluación de los resultados de las acciones de promoción del conocimiento de derechos y la cultura consumerista en la población	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes Regionales	100% de acciones evaluadas	Informe de evaluación UPYC	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015												
											Implementar mejoras en base a la evaluación de las acciones de promoción del conocimiento de derechos y la cultura consumerista en la población	Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC) .Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)	Elaborar un plan de mejoras con base en los resultados de la evaluación	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Unidad de Educación para el Consumo	100% de las acciones con mejoras incorporadas.	Propuesta de mejoras	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	21/12/2015												
													Implementar mejoras en base a la evaluación de las acciones de promoción del conocimiento de derechos y la cultura consumerista en la población	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes Regionales	100% de mejoras implementadas	Reportes de acciones correctivas/ preventivas	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015												

90

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015 LIM.C	2015 META	2019 LIM.C	2019 META			ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL T1	EJEC. GRADUAL T2	EJEC. GRADUAL T3	EJEC. GRADUAL T4	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
											Sistematizar la experiencia de las acciones de promoción del conocimiento de derechos y la cultura consumerista en la población	**Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC)** .Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)	Realizar jornadas y demás acciones necesarias para la sistematización de la experiencia de promoción de los derechos como personas consumidoras entre la población	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Unidad de Educación para el Consumo	100% de las acciones sistematizadas.	Informe de sistematización de las acciones.	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	21/12/2015												
													Realizar aportes para la sistematización de la experiencia de las acciones de promoción del conocimiento de derechos y la cultura consumerista en la población.	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes Regionales	100% de apoyos brindados	Documento de sistematización	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015												
	3.3 Asociaciones y organizaciones formadas y/o fortalecidas en la participación ciudadana para el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras.	(Asociaciones atendidas / Asociaciones identificadas)*100	%	Anual	+	N/A	20%	30%	80%	90%	Brindar apoyo técnico a las asociaciones y organizaciones de personas consumidoras en participación ciudadana y organización de nuevas asociaciones y grupos gestores, con enfoque sectorial, temático y territorial.	**Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC)** .Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)	Proporcionar apoyo legal y técnico para la creación u organización de nuevas asociaciones u organizaciones de personas consumidoras, con enfoque sectorial, temático y territorial.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Unidad de Educación para el Consumo	4 nuevas expresiones organizadas de personas consumidoras (2 asociaciones y 2 grupos gestores).	Documentación legal de constitución u organización.	$ 500	0	0	2	2	01/07/2015	23/12/2015												
													Brindar apoyo técnico-legal a las asociaciones para el proceso de legalización / normalización de juntas directivas, así como en el proceso de acreditación ante la Defensoría del Consumidor, entre otros procesos legales.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Unidad de Educación para el Consumo	2 nuevas asociaciones acreditadas ante la Defensoría del Consumidor.	Asiento de acreditación ante la Defensoría del Consumidor.	$ 0.00	0	0	1	1	12/01/2015	23/12/2015												
													Gestionar por parte de Gerencias Regionales en coordinación con DCC el apoyo técnico a las asociaciones y organizaciones de personas consumidoras en participación ciudadana y organización de nuevas asociaciones y grupos gestores, con enfoque sectorial, temático y territorial, según requerimiento	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes Regionales	100% de los apoyos brindados	Correos electrónicos, ayudas memorias y/o informes	$ 0.00	0%	33%	33%	34%	08/04/2015	23/12/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																							
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015											
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
											Facilitar la participación de la expresión organizada de consumidores en la implementación de la Política Nacional de Participación Ciudadana y políticas públicas vinculantes en temas de consumo	**Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC)** .Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)	Impulsar acciones para facilitar la participación efectiva de las expresiones organizadas de personas consumidoras en los mecanismos de defensa y exigencia de sus derechos, en el marco de la Política Nacional de Participación Ciudadana.(por ejemplo eventos de rendición de cuentas, foros, representaciones oficiales, jornadas, reuniones y otros)	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Unidad de Educación para el Consumo	4 eventos apoyados en su realización.	Informes mensuales.	$ 1,500	1	1	1	1	12/01/2015	23/12/2015												
													Desarrollar el Tercer Congreso Nacional de personas consumidoras	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Unidad de Educación para el Consumo	1 evento realizado	Informe del Congreso.	$ 2,500	0%	100%	0%	0%	01/03/2015	30/06/2015												
													Gestionar por parte de Gerencias Regionales con lineamientos de la DCC en facilitar la participación de la expresión organizada de consumidores en la implementación de la Política Nacional de Participación Ciudadana y políticas públicas vinculantes en temas de consumo	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes Regionales	100% de los apoyos brindados	Correos electrónicos, ayudas memorias y/o informes	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
											Evaluar los resultados de las acciones de organización y fortalecimiento de asociaciones de personas consumidoras y grupos gestores	**Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC)** .Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)	Realizar jornadas de evaluación participativa de los resultados de las acciones de organización y fortalecimiento de asociaciones de personas consumidoras y grupos gestores	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Unidad de Participación Ciudadana	100% de las jornadas de evaluación realizadas. 1 propuesta de mejoras.	Informe de evaluación	$ 200	0%	50%	0%	50%	01/06/2015	10/12/2015												
													Generar aportes para la DCC en evaluar los resultados de las acciones de organización y fortalecimiento de asociaciones de personas consumidoras y grupos gestores.	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes Regionales	100% de los apoyos brindados	Correos electrónicos, ayudas memorias y/o informes	$ 0.00	0%	50%	0%	50%	08/04/2015	23/12/2015												
											Implementar mejoras en base a la evaluación de las acciones de organización y fortalecimiento de	. Unidad de Planificación y Calidad (UPC) . Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC) . Dirección de Servicios	Verificar cumplimiento de acciones correctivas/preventivas en base a la evaluación de las acciones de organización y fortalecimiento de asociaciones de personas consumidoras y grupos gestores (cuando aplique)	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	100% de reportes con seguimiento	Reportes de acciones correctivas/ preventivas	$ 0.00	0%	0%	50%	50%	01/07/2015	23/12/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																							
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015											
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
											asociaciones de personas consumidoras y grupos gestores	Desconcentrados (DD)	Implementar acciones de mejora como resultado de la evaluación a las acciones realizadas para la organización y fortalecimiento de asociaciones de personas consumidoras y grupos gestores	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Unidad de Participación Ciudadana	100% de acciones de mejora implementadas	Reportes de acciones correctivas/ preventivas	$ 0.00	0%	0%	50%	50%	01/07/2015	23/12/2015											
													Acompañar a la DCC en la implementación de mejoras en base a la evaluación de las acciones de organización y fortalecimiento de asociaciones de personas consumidoras y grupos gestores que correspondan a las Gerencias Regionales	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes Regionales	100% de acciones evaluadas	Informe de evaluación UPYC	$ 0.00	0%	0%	50%	50%	01/07/2015	23/12/2015											
											Sistematizar la experiencia de las acciones de organización y fortalecimiento de asociaciones de personas consumidoras y grupos gestores	Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC) .Dirección de Servicios Desconcentrados (DD) . Unidad Ambiental (UA)	Realizar talleres y demás actividades necesarias para la sistematización de la experiencia de las acciones de organización y fortalecimiento de asociaciones de personas consumidoras y grupos gestores.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Unidad de Participación Ciudadana	1 sistematización realizada sobre la experiencia de las acciones de organización y fortalecimiento de asociaciones de personas consumidoras y grupos gestores.	Documento de sistematización	$ 200	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	10/12/2015											
													Generar aportes a la DCC en la sistematización de la experiencia de las acciones de organización y fortalecimiento de asociaciones de personas consumidoras y grupos gestores	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes Regionales	100% de apoyos brindados	Documento de sistematización	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015											
													Definir el protocolo de sistematización de experiencia de iniciativas de fondos concursable promoviendo el consumo sano, seguro y sostenible	Jefe(a) de Unidad Ambiental (UA)	1 protocolo para la sistematización	Documento de protocolo	$ 0.00	0%	100%	0%	0%	08/04/2015	30/06/2015											
											Elaborar y ejecutar el programa de fortalecimiento de capacidades de	Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC) .Dirección de Servicios Desconcentra	Revisar y priorizar las necesidades de fortalecimiento de capacidades.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Unidad de Educación para el Consumo	1 documento con acciones priorizadas.	Documento de priorización	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	07/01/2015	27/03/2015											

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS													CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION													
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			EN E	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
											asociaciones y organizaciones de consumidores, así como de las nuevas que se organicen.	dos (DD) Unidad Ambiental (UA)	Diseñar acciones de fortalecimiento de capacidades de asociaciones y organizaciones de consumidores, así como de las nuevas que se organicen.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Unidad de Educación para el Consumo	1 paquete de acciones diseñado para el fortalecimiento de capacidades de asociaciones y organizaciones de consumidores, así como de las nuevas que se organicen.	Documento (de acciones diseñadas).	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	05/01/2015	13/02/2015												
													Ejecutar acciones de fortalecimiento de capacidades de asociaciones y organizaciones de consumidores, así como de las nuevas que se organicen.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Unidad de Educación para el Consumo	30 asociaciones /organizaciones de consumidoras fortalecidas en sus capacidades.	Informes mensuales.	$ 2,000	7	8	8	7	02/02/2015	23/12/2015												
													Generar aportes por parte de las Gerencias Regionales a la DCC en la ejecución del programa de fortalecimiento de capacidades de asociaciones y organizaciones de consumidores, así como de las nuevas que se organicen	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes Regionales	100% de apoyos brindados	Correos electrónicos, ayudas memorias y/o informes	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	02/02/2015	23/12/2015												
													Realizar talleres de intercambio de experiencia con grupos organizados en relación al consumo sostenible.	Jefe(a) de Unidad Ambiental (UA)	2 jornadas de intercambio	Informe técnico	$ 0.00	0	1	0	1	08/04/2015	21/12/2015												
													Realizar capacitaciones para las Asociaciones y grupos organizados de consumidores en temáticas referente al consumo sostenible.	Jefe(a) de Unidad Ambiental (UA)	12 Asociaciones y grupos organizados capacitadas en temas de consumo sostenible.	lista de asistencia y reporte mensual	$ 0.00	3	3	3	3	03/10/2015	21/12/2015												
	3.4. Población que conoce sus derechos como	(Población que conoce sus derechos / total de población	%	Anual	+	46.6%	48%	49%	55%	60%	Realizar encuesta de medición en conocimientos de derechos	Unidad de Comunicaciones (UC)	Realizar encuesta para evaluar el posicionamiento de la marca, calificación e imagen institucional de la Defensoría del Consumidor.	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones(UC)	Nota de la población consumidora sobre el conocimiento de la Defensoría	informe de la encuesta	$ 8,000	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015												
											Realizar y socializar un análisis interno de los resultados de la encuesta de medición en conocimiento de derechos de las	. Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC) . Dirección de Servicios Desconcentrados (DD) Dirección del	Proporcionar los insumos para el análisis de los resultados de la encuesta	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones(UC)	1 encuesta anual realizada	informe de la encuesta	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	08/04/2015	27/03/2015												
													Realizar un análisis sobre los resultados de la encuesta de medición de conocimiento de derechos de las personas consumidoras y socializarlo con el personal del área	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefes(as) de área de la DVM	Un análisis realizado y socializado	Documento	$ 0.00	0%	100%	0%	0%	08/04/2015	30/06/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
											personas consumidoras	Centro de Solución de Controversias (DCSC)	Realizar un análisis sobre los resultados de la encuesta de medición de conocimiento de derechos de las personas consumidoras y socializarlo con el personal del área	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Un análisis realizado y socializado	Informe de recomendaciones enviado a la Presidencia	$ 0.00	0%	100%	0%	0%	08/04/2015	30/06/2015											
												Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI) . Dirección de Administración (DA) '. Unidad de Comunicaciones (UC)	Realizar un análisis sobre los resultados de la encuesta de medición de conocimiento de derechos de las personas consumidoras y socializarlo con el personal del área	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	1 análisis interno realizado y socializado de la encuesta de medición en conocimiento de derechos de las personas consumidoras	Listados de asistencia / Un documento de resultados del análisis de la encuesta.	$ 0.00	0%	100%	0%	0%	08/04/2015	30/06/2015											
													Realizar un análisis sobre los resultados de la encuesta de medición de conocimiento de derechos de las personas consumidoras y socializarlo con el personal del área	Director(a) de Servicios Desconcentrados	1 análisis realizado y socializado	Ayuda memoria y/o Lista de asisiencia	$ 0.00	0%	100%	0%	0%	08/04/2015	30/06/2015											
													Realizar un análisis sobre los resultados de la encuesta de medición de conocimiento de derechos de las personas consumidoras y socializarlo con el personal del área	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	1 análisis realizado y socializado	Ayudas memorias y lista de asistencia	$ 0.00	0%	100%	0%	0%	08/04/2015	30/06/2015											
													Participar en el análisis de la información obtenida en la encuesta.	Director(a) Administrativo(a)	1 análisis realizado	Informe	$ 0.00	0%	100%	0%	0%	08/04/2015	30/06/2015											
											Implementar mejoras en base a la encuesta de medición en conocimiento de derechos	. Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC) . Dirección de Servicios Desconcentrados (DD) . Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) . Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI) . Dirección de Administración (DA) '. Unidad de Comunicaciones (UC)	Gestionar cooperación para la implementación de mejoras en el conocimiento de derechos de las personas consumidoras de acuerdo a los términos de referencia establecidos (Cuando aplique)	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	100% Cooperación obtenida	Documento que respalde la aprobación de la cooperación	$ 0.00	0%	33%	33%	34%	08/04/2015	23/12/2015											
													Realizar una campaña en radio para fomentar el mayor conocimiento de derechos de las personas consumidoras.	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones(UC)	1 plan diseñado e implementado	Informe de seguimiento	$ 5,500	100%	0%	0%	0%	30/01/2015	27/02/2015											
													Identificar e implementar propuestas de mejoras en base a los resultados de la encuesta de medición en conocimiento de derechos de las personas consumidoras	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefes(as) de área de la DVM	100% de acciones de mejoras implementadas	Informe	$ 0.00	0%	0%	50%	50%	01/07/2015	23/12/2015											
													Incorporar mejoras en las acciones de promoción de derechos, con base en los resultados de la encuesta de medición en conocimiento de derechos	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	100% de acciones de mejoras implementadas	Propuesta de mejoras.	$ 0.00	0%	0%	50%	50%	01/07/2015	23/12/2015											
													Implementar mejoras por parte de Gerencias Regionales, Gerencia de Atención Descentralizada y Telefónica en base a la encuesta de medición en conocimiento de derechos	Director(a) de Servicios Desconcentrados	100% de acciones de mejoras implementadas	Informe	$ 0.00	0%	0%	50%	50%	01/07/2015	23/12/2015											

95

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4		
													Implementar mejoras en base a la encuesta de medición en conocimiento de derechos	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% de acciones de mejoras implementadas	informe	$ 0.00	0%	0%	50%	50%	01/07/2015	23/12/2015
													Implementar mejoras en base a la encuesta de medición en conocimiento de derechos	Director(a) Administrativo(a)	100% de acciones de mejoras implementadas	informe	$ 0.00	0%	0%	50%	50%	01/07/2015	23/12/2015
4. Fomentar y estimular en los proveedores prácticas respetuosas de los derechos de las personas consumidoras	4.1 Alertas tempranas emitidas, relacionadas al consumo	Alertas realizadas	antida	Anual	+	2	2	3	5	6	Identificar alertas sobre productos, servicios y prácticas de proveedores que presenten riesgo (salud, físico, económico, etc.) a las personas consumidoras.	. Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) . Dirección de Servicios Desconcentrados (DD) . Dirección Jurídica (DJ)	Elaborar un protocolo de actuación institucional para la atención y respuesta de alertas de consumo	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad/Gerente de Estudios	2 Protocolo de actuación elaborado	Documento	$ 0.00	1	1	0	0	15/01/2015	30/06/2015
													Implementar el protocolo de actuación para la atención institucional y respuesta de alertas de consumo	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad/Gerente de Estudios	3 alertas de consumo emitidas	Informe de alertas	$ 0.00	0	1	1	1	13/04/2015	23/12/2015
													Elaborar un protocolo de actuación institucional para la atención y respuesta de alertas de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	2 Protocolo de actuación elaborado	Documento	$ 0.00	1	1	0	0	05/01/2015	10/04/2015
													Implementar el protocolo de actuación institucional para la atención y respuesta de alertas de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	3 alertas emitidas	Informe de alertas	$ 0.00	0	1	1	1	13/04/2015	23/12/2015
													Elaborar un protocolo de actuación institucional para la atención y respuesta de alertas de consumo	Director(a) de Servicios Desconcentrados	2 Protocolo de actuación elaborado	Informes	$ 0.00	1	1	0	0	05/01/2015	10/04/2015
													Implementar protocolo de actuación institucional para la atención y respuesta de alertas de consumo	Director(a) de Servicios Desconcentrados	3 alertas emitidas	informe de alertas	$ 0.00	0	1	1	1	13/04/2015	23/12/2015
													Apoyar la emisión de alertas sobre productos, servicios y prácticas de proveedores que presenten riesgo (salud, físico, económico, etc.) a las personas consumidoras.	Director(a) Jurídico(a)	100% de alertas apoyadas	Opiniones Jurídicas	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015
													Apoyar la emisión de medidas cautelares en el marco de las alertas emitidas sobre productos, servicios y prácticas de proveedores que presenten riesgo (salud, físico, económico, etc.) a las personas consumidoras.	Director(a) Jurídico(a)	100% de medidas cautelares emitidas	Resoluciones	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015

CRONOGRAMA 2015

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC

Lic. Yanel Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS													CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION													
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
											Publicar y divulgar alertas sobre productos, servicios y prácticas de proveedores que presenten riesgo (salud, físico, económico, etc.) a las personas consumidoras.	**. Unidad de Comunicaciones (UC)** . Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) . Dirección de Servicios Desconcentrados (DD) . Dirección Juridica (DJ)	Brindar insumos técnicos para emitir las alertas	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefes(as) de área de la DVM	100% de alertas remitidas a la Unidad de Comunicaciones (UC)	Correo electrónico enviado	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015																
													Brindar insumos técnicos para emitir las alertas	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% de alertas remitidas a la Unidad de Comunicaciones (UC)	Correos electrónicos, ayudas memorias y/o informes	$ 0.00	0%	33%	33%	34%	13/04/2015	23/12/2015													
													Generar aportes y atender los requerimientos de apoyo de la Unidad de Comunicaciones (UC) de las alertas a publicar en las Gerencias Regionales, Atención descentralizada y telefónica	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes Regionales/Gerente de Atención Telefónica/Gerente de Atención Descentralizada	100% de requerimientos atendidos	Correos electrónicos, ayudas memorias y/o informes	$ 0.00	0%	33%	33%	34%	13/04/2015	23/12/2015													
													Atender requerimientos de la Unidad de Comunicaciones (UC) en el marco de la divulgación de alertas sobre productos, servicios y prácticas de proveedores que presenten riesgo (salud, físico, económico, etc.) a las personas consumidoras.	Director(a) Jurídico(a)	100% de requerimientos atendidos	Memorándum de opiniones jurídicas	$ 0.00	0%	33%	33%	34%	05/01/2015	23/12/2015													
													Divulgar alerta por medio de comunicado y/o boletín a la ciudadanía y medios de comunicación, así como en web y redes sociales	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones(UC)	4 alertas emitidas	Alertas publicadas	$ 0.00	1	1	1	1	30/01/2015	23/12/2015													
											Crear e implementar el Sistema de Alerta Temprana en Alimentos y Medicamentos	**. Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM)** . Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)	Elaborar y gestionar un proyecto para la creación e implementación del Sistema de Alerta Temprana en Alimentos y Medicamentos a nivel nacional	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	Proyecto elaborado y gestionado	Documento e informe de gestión	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	05/01/2015	27/03/2015													
													Crear, diseñar y protocolizar el funcionamiento del Sistema de Alerta Temprana en Alimentos y Medicamentos	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	Diseño y protocolos de funcionamiento elaborados	Documentos de diseño y del protocolo de funcionamiento	$ 150,000	0%	50%	50%	0%	13/04/2015	30/09/2015													
													Iniciar la construcción de la plataforma informática del Sistema de Alerta Temprana en Alimentos y Medicamentos	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	25% de avance de la construcción de la plataforma informática	Informe de avance de la construcción de la Plataforma informática	$ 150,000	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015													

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

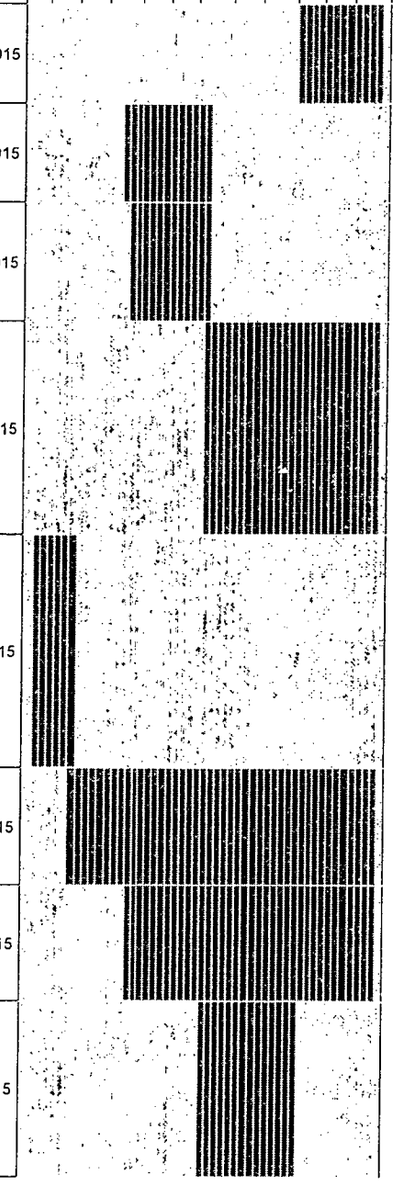
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4		
													Atender requerimientos en lo relacionado al desarrollo del Sistema de Alerta	Director(a) Administrativo(a)/Gerente de Sistemas Informáticos	25% de avance de la construcción de la plataforma de informática	Informe de avance	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015
													Gestionar recursos financieros para la implementación del Sistema de alerta temprana en alimentos y medicamentos	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	100% Cooperación financiera obtenida	Documento que respalde la aprobación de la cooperación	$ 0.00	0%	100%	0%	0%	08/04/2015	30/06/2015
											Contribuir a la definición e implementación de un Sistema de Alerta Temprana a Nivel Regional en alianza con el Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor (CONCADECO)	. Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)	Aportar a la elaboración y gestión de un proyecto para la creación e implementación del Sistema de Alerta Temprana a nivel Regional	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	Proyecto diseñado	Documento e informe de gestión	$ 100,000	0%	100%	0%	0%	13/04/2015	30/06/2015
													Contribuir en la definición del diseño y protocolización del Sistema de Alerta Temprana a nivel regional	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	2 Sistemas de alertas Temprana construido	Informe de avance de la construcción de la Plataforma informática del Sistema de Alerta Temprana a nivel Regional	$ 100,000	0	0	1	1	01/07/2015	23/12/2015
													Proporcionar las competencia que la Defensoría del Consumidor tiene en los tema de regulación/vigilancia de la Canasta Básica de Alimentos y Medicamentos para ser incorporados en la matriz comparativa que estará compilando el organismo de protección al consumidor de Costa Rica.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/jefaturas y gerencias	100% Matriz elaborada	Documento	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	15/01/2015	15/02/2015
													Revisar y actualizar el formato de matriz para el vaciado de datos sobre precios de la canasta básica de alimentos para consulta interna del CONCADECO.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Gerente de Estudios	6 informes actualizados	Informes	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	15/02/2015	23/12/2015
													Revisar y actualizar el formato de matriz para el vaciado de datos sobre precios de medicamentos para consulta interna del CONCADECO.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Gerente de Estudios	3 informes actualizados	Informes	$ 0.00	0%	1	1	1	15/04/2015	23/12/2015
													Proponer un mecanismo a través del cual se puedan monitorear las prácticas empresariales que a nivel loca puedan tener influencia en la volatilidad de los precios de los alimentos de la Canasta Básica Alimentaria.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Gerente de Estudios	Un documento de propuesta	Documento	$ 0.00	0%	0%	100%	0%	01/07/2015	30/09/2015

CRONOGRAMA 2015



Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4		
													Dar seguimiento a los acuerdos que sobre el Sistema de Alerta Temprana a Nivel Regional se adopten en el CONCADECO	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	2 informes de seguimiento al acuerdo de la Reunión de Titulares del CONCADECO	Solicitudes de retroalimentación de avances	$ 0.00	1	1	0	0	05/01/2015	30/06/2015
											Contribuir a la implementación del Sistema Interamericano de Alerta Rápida (SIAR)	. **Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM)** . Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)	Realizar un evento público para divulgar el funcionamiento del SIAR a nivel nacional	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	SIAR divulgado	Lista de asistencia	$ 1,000	100%	0%	0%	0%	01/02/2015	27/03/2015
													Remitir alertas emitidas para actualizar el Sistema Interamericano de Alerta Rápida (SIAR)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	4 Alertas remitidas al SIAR	Informe de alertas remitidas	$ 0.00	1	1	1	1	31/03/2015	23/12/2015
													Participar y aportar en las actividades promovidas por la RCSS para el funcionamiento del Sistema Interamericano de Alerta Rápida (SIAR)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	4 Participaciones en las actividades del SIAR	informes de participación	$ 0.00	1	1	1	1	31/03/2015	23/12/2015
													Atender requerimientos logísticos de la Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM), en el marco de la implementación del Sistema Interamericano de Alerta Rápida (SIAR)	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	100% de requerimientos atendidos	Documento de acciones atendidas	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015
											Alertar sobre prácticas ilegales declaradas por el Tribunal Sancionador (TS) y difusión de multas ejemplarizantes.	. **Tribunal Sancionador (TS)** . Dirección Jurídica (DJ) . Unidad de Comunicaciones (UC)	Identificar las resoluciones que causen impacto a la población y remitirlas a la Unidad de Comunicaciones (UC) para su difusión.	Tribunal Sancionador (TS)	100% de resoluciones identificadas, comunicadas al Tribunal Sancionador (TS)	Resoluciones	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015
													Emitir opiniones o asesorías jurídicas en el marco de las prácticas ilegales declaradas por el tribunal sancionar	Director(a) Jurídico(a)	100% de requerimientos atendidos	Memorándum de opiniones jurídicas/ase	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015
													Divulgar alerta y multas ejemplarizantes por medio de comunicado y/o boletín a la ciudadanía y medios de comunicación, así como en web y redes sociales	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones(UC)	4 alertas emitidas	Boletín publicado	$ 0.00	1	1	1	1	30/01/2015	23/12/2015
	4.2 Proveedores implementan prácticas y mecanismos	Cantidad de proveedores reconocidos por la Defensoría por su	Cantidad Acumulada	Quinquenal	+	3	3	4	12	15	Divulgar a proveedores las disposiciones de la Ley de Protección al Consumir (LPC), normas y reglamentos técnicos relacionados con consumo.	**Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM)**	Realizar talleres de divulgación de reglamentos y normas técnicas a sectores priorizados	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	6 talleres realizados	Lista de asistencia	$ 6,000	1	2	2	1	05/02/2015	23/12/2015
													Realizar talleres de prevención y/o advertencia a proveedores, en el marco de los planes de inspección de temporada.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de inspección	3 reuniones y/o talleres anuales realizadas	Listado de asistentes	$ 2,000	0	1	1	1	13/04/2015	23/12/2015

CRONOGRAMA 2015: ENE, FEB, MAR, ABR, MAY, JUN, JUL, AGO, SEP, OCT, NOV, DIC

99

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015 LIM.C	2015 META	2019 LIM.C	2019 META			ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL T1	T2	T3	T4	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	ENE FEB MAR ABR MAY JUN JUL AGO SEP OCT NOV DIC
													Actualizar en la página Web las normas o reglamentos técnicos de interés para la protección al consumidor	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	Página web actualizada	Listado de normas y reglamentos técnicos	$ 0.00	0	1	0	1	13/04/2015	23/12/2015	
													Vigilar la transparencia del proceso de los sorteos de la LNB	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de inspección	Al menos en 30 sorteos la DC ha vigilado la transparencia del proceso	Boleta de misión oficial	$ 0.00	8	7	8	7	05/02/2015	23/12/2015	
											Divulgar los proveedores más denunciados y más sancionados, incluyendo los motivos de dichas denuncias y/o sanciones	Unidad de Comunicaciones (UC)	Realizar conferencia de prensa y divulgar comunicado de prensa por correo electrónico y programas institucionales de TV y radio.	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones(UC)	2 conferencias de prensa	Boletín digital publicado	$ 0.00	1	0	1	0	30/01/2015	23/12/2015	
													Elaborar y enviar informes trimestrales de las estadísticas de inspección para actualización de la página WEB de la Institución.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de inspección	4 Informes con resultados de las inspecciones realizadas	Informes de resultados	$ 0.00	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015	
	4.3 Nuevos códigos de buenas practicas en sectores priorizados, implementá	Nuevos códigos de Buenas Prácticas implementados	Cantidad	Quinquenal	+	1.00	1.00	1.00	3.00	4.00	Identificación y creación de nuevos códigos de buenas prácticas en sectores priorizados.	. Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) . Dirección Jurídica (DJ)	Identificar sectores para elaborar códigos de buenas practicas	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Dos sectores identificados	Memoria de reunión	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	05/01/2015	27/03/2015	
													Identificar sectores para elaborar códigos de buenas prácticas.	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	2 Sectores identificados	Memoria de reunión	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	05/01/2015	30/09/2015	
													Identificar sectores para elaborar Código y/o Manual de buenas prácticas. (Propuesta de sectores: Agua, telecomunicaciones, casas comerciales y lotificaciones)	Director(a) Jurídico(a)	1 Propuesta de sector identificado	Documento	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	05/01/2015	27/03/2015	
											Elaborar nuevos Códigos y/o Manuales de buenas prácticas en sectores priorizados.	. Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) . Dirección Jurídica (DJ)	Elaborar dos códigos de buenas practicas empresariales	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Dos códigos elaborados	2 Documentos de códigos	$ 0.00	0	1	1	0	14/04/2015	30/09/2015	
													Elaborar propuesta de Código de Buenas Prácticas para el sector identificado	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerencia de Servicios Financieros del CSC.	100% Código Propuesto	Documento	$ 0.00	33%	33%	34%	0%	05/01/2015	30/09/2015	
													Elaborar propuesta de Código y/o Manual de buenas prácticas.	Director(a) Jurídico(a)	1 Código y/o Manual de buenas prácticas elaborado	Documento	$ 0.00	0%	100%	0%	0%	08/04/2015	30/06/2015	
											Divulgar y fomentar la adhesión a nuevos Códigos y/o Manuales de	. Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Dirección del Centro de	Organizar campaña de divulgación de los códigos de buenas practicas en los sectores priorizados.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Códigos de buenas prácticas divulgados con las empresas identificadas	Informe de ejecución de campaña	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015	

100

Lic. Yasci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
											buenas prácticas en sectores priorizados.	**Solución de Controversias (DCSC) . Dirección Jurídica (DJ) .** Unidad de Comunicaciones (UC)	Crear propuestas sobre contenidos de divulgación	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerencia de Servicios Financieros del CSC.	Una Propuesta de contenidos de divulgación	Documento	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015												
													Coorganizar campaña de divulgación del Código y/o Manual de buenas practicas en el sector priorizado.	Director(a) Jurídico(a)	100% Campaña de divulgación sobre Código/Manual de buenas practicas promovido	Declaraciones de adherencia al Código/Manual (Sujeto a la voluntad de adhesión de los proveedores)	$ 0.00	0%	0%	50%	50%	01/07/2015	23/12/2015												
													Ejecutar planes de medios (Conferencias y entrevistas de prensa, Programas institucionales de TV y radio.	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones(UC)	plan de medios ejecutado	Informe de seguimiento	$ 0.00	0%	100%	0%	100%	22/06/2015	23/12/2015												
											Crear y administrar el registro de proveedores suscritos a los Nuevos Códigos y/o Manuales de buenas prácticas en sectores priorizados.	**Dirección Jurídica (DJ)**	Diseñar el instrumento mediante el cual se hará el registro de los proveedores que se adhieran al manual de buenas prácticas y su permanente actualizado.	Director(a) Jurídico(a)	100% instrumento diseñado e implementado	Registro	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
	4.4 Defensa efectiva y oportuna de las actuaciones de la Defensoría (Presidencia y Tribunal Sancionador (TS)), impugnadas judicialmente	(Casos resueltos a favor de la Defensoría / Casos impugnados)*100	%	Anual	+	N/A	60%	70%	80%	90%	Informes periódicos sobre resoluciones del Tribunal Sancionador (TS) Impugnadas Judicialmente	**.Tribunal Sancionador (TS) .** Dirección Jurídica (DJ)	Remitir a dirección jurídica, las resoluciones que son impugnadas por la Corte Suprema de Justicia para las acciones oportunas.	Tribunal Sancionador (TS)	100% de resoluciones remitidas a Dirección Jurídica	Resoluciones	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
											Promover acciones judiciales para la defensa de la legalidad de las actuaciones de La Defensoría	**.Tribunal Sancionador (TS) .** Dirección Jurídica (DJ)	Informar a la Dirección Jurídica casos relevantes que den lugar a promover acciones judiciales	Tribunal Sancionador (TS)	100% de casos relevantes informados a la Dirección Jurídica	Casos	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Atender las convocatorias para ejercer la Representación Judicial de la Defensoría del Consumidor en base al artículo 69 literal b) LPC.	Director(a) Jurídico(a)	100% de las convocatorias externas o internas atendidas	Documentos de convocatorias	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												

101

Lic. Vanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																							
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
											Divulgar las acciones judiciales en las que interviene La Defensoría	**.Unidad de Comunicaciones (UC)** . Tribunal Sancionador (TS) . Dirección Jurídica (DJ)	Divulgar acciones judiciales promovidas por el Tribunal Sancionador (TS) o Dirección Jurídica (DJ) en defensa de las personas consumidoras, a requerimiento, por medio de comunicado y/o boletín a la ciudadanía y medios de comunicación, así como en web y redes sociales	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones(UC)	4 acciones comunicacionales ejecutadas en el año	Copia de comunicado de prensa emitido y divulgado	$ 0.00	1	1	1	1	30/01/2015	23/12/2015												
													Remitir a la Unidad de Comunicaciones (UC), las resoluciones que son impugnadas por la Corte Suprema de Justicia.	Tribunal Sancionador (TS)	100% de resoluciones remitidas a la Unidad de Comunicaciones (UC)	Resoluciones	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
											Elaboración oportuna de informes en cada proceso contencioso y de amparo interpuesto	**Tribunal Sancionador (TS)**	Remitir a la Corte Suprema de Justicia los informes o requerimientos judiciales solicitados en el marco de la defensa de la legalidad de las actuaciones del tribunal.	Tribunal Sancionador (TS)	100% de requerimientos atendidos	Documentos	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
5. Fortalecer la comunicación institucional proactiva que asegure el posicionamiento y respeto de la Institución	5.1 Cumplimiento de la estrategia institucional de comunicación	(Acciones de la Estrategia ejecutadas / acciones planificadas) x 100	Porcentaje	Anual	+	100%	80%	100%	90%	100%	Incrementar el Marketing Social de La Defensoría en las redes sociales	**Unidad de Comunicaciones (UC)**	'Desarrollar y administrar canales interactivos de comunicación e información con ciudadanía	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones(UC)	1000 seguidores nuevos por mes en Twitter de la Defensoría	Cantidad de seguidores nuevos por mes	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	12/01/2015	23/12/2015												
											Realizar Briefing de prensa en temas o iniciativas estratégicas	**Unidad de Comunicaciones (UC)**	Realizar reuniones informativas de Presidencia de la Defensoría con medios de prensa priorizados para facilitar primicias en temas estratégicos	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones(UC)	1 reunión mensual con medios de comunicación	Lista de medios que asistieron a reunión	$ 0.00	3	3	3	3	01/03/2015	23/12/2015												
											Realizar Publicity de Prensa	**Unidad de Comunicaciones (UC)**	Impulsar planes de medios mensuales para informar resultados de estudios, investigaciones y acciones institucionales en defensa de consumidores; así como para brindar información y orientación de consumo.	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones(UC)	12 planes de medios ejecutados	Informe de seguimiento	$ 0.00	3	3	3	3	12/01/2015	23/12/2015												
											Realizar el programa de televisión Defensoría 910	**Unidad de Comunicaciones (UC)**	Producir semanalmente el espacio informativo institucional de la Defensoría en TRV, San Miguel.	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones(UC)	4 programas emitidos por mes	Informe de seguimiento	$ 5,000.00	12	12	12	12	15/03/2015	21/12/2015												
													Producir semanalmente el espacio informativo institucional de la Defensoria, en canal 10.	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones(UC)	4 programas emitidos por mes	Informe de seguimiento	$ 0.00	12	12	12	12	05/01/2015	23/12/2015												
											Producir contenidos multimedia para radio y televisión	**Unidad de Comunicaciones (UC)**	Producción de cápsulas Pautas de Consumo para el Buen Vivir.	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones(UC)	4 producciones por mes	copias de las cuñas producidas	$ 0.00	12	12	12	12	12/01/2015	23/12/2015												

102

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																							
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015											
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
											Gestionar la comunicación e informar los principales resultados del quehacer institucional en defensa de los consumidores	**Unidad de Comunicaciones (UC)**	Ejecutar planes de medios mensuales para informar resultados de estudios, investigaciones y acciones institucionales en defensa de consumidores	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones(UC)	12 planes de medios ejecutados	Informe de seguimiento	$ 0.00	3	3	3	3	12/01/2015	23/12/2015											
											Divulgar resultados de estudios o análisis en productos alimenticios u otros priorizado	**Unidad de Comunicaciones (UC)**	Publicar en prensa escrita y un medio digital los principales resultados de estudios y/o análisis	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones(UC)	10 publicaciones realizadas en principales periódicos del país.	10 publicaciones impresas	$ 140,000.00	0	3	4	3	08/04/2015	23/12/2015											
											Fomentar el conocimiento de Derechos de las personas consumidoras	**Unidad de Comunicaciones (UC)**	Realizar campaña publicitaria educativa en Derechos de los consumidores	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones(UC)	1 spot de televisión producido y difundido	Copia del spot	$ 55,000.00	0%	50%	50%	0%	02/06/2015	30/09/2015											
	5.2 Calificación de la imagen de la Defensoría	Encuesta de Imagen Institucional	lificad	anual	+	7.0	7.1	7.2	7.9	8.0	Diseñar y aplicar encuesta para evaluar imagen institucional.	**Unidad de Comunicaciones (UC)**	Realizar encuesta para evaluar imagen institucional de la Defensoría del Consumidor.	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones(UC)	Nota de la población consumidora sobre el conocimiento de la Defensoría	informe de la encuesta	$ 8,000.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	02/12/2015											
	5.3 Posicionamiento de marca de la Defensoría del Consumidor	(Encuestados que conocen la marca / Total de encuestados) x 100	Porcenta je	Anual	+	78%	78%	80%	82%	85%	Diseñar y aplicar la encuesta a utilizar para evaluar el posicionamiento de la marca	**Unidad de Comunicaciones (UC)**	Realizar encuesta para evaluar el posicionamiento de la Defensoría del Consumidor.	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones(UC)	Porcentaje del nivel de conocimiento de la Defensoría del Consumidor	informe de la encuesta	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015											
											Implementar los cambios derivados del análisis de los resultados de la encuesta institucional	**Todas las áreas involucradas**	Identificar e implementar propuestas de mejoras en base a los resultados de la encuesta institucional	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefes(as) de área de la DVM	Mejoras implementadas	Informe	$ 0.00	0%	33%	33%	34%	13/04/2015	23/12/2015											
													Identificar e implementar propuestas de mejoras, en base a los resultados de la encuesta institucional. (Cuando aplique)	Tribunal Sancionador (TS)	100% de mejoras implementadas	Informe de mejoras	$ 0.00	0%	33%	33%	34%	13/04/2015	23/12/2015											
6. Fortalecer la actuación coordinada del Sistema Nacional de Protección al Consumidor	6.1 Cumplimiento del Plan de Implementación 2015-2019 de la	(Actividades realizadas del plan / Actividades programadas) x100	%	Anual	+	N/A	60%	70%	85%	95%	Redefinir el funcionamiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor	**. 'Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)** . Dirección del Centro de	Participar en el comité ad-hoc que coordina la elaboración del Plan de Implementación 2015-2019 y la revisión de la Política Nacional de Protección al Consumidor	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	1 Plan de Implementación	Documento del Plan de Implementación	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	05/01/2015	27/03/2015											

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			EN E	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
	Política Nacional de Protección al Consumidor											Solución de Controversias (DCSC) . Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Unidad de Comunicaciones (UC) . Dirección Jurídica (DJ) . Dirección de Ciudadanía y Consumo	Participar en la redefinición del funcionamiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor	Director(a) de Vigilancia de Mercado	100% de participación en las reuniones convocadas para la redefinición del SNPC	Ayuda memoria	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	05/01/2015	27/03/2015												
													Participar en la redefinición el funcionamiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% de participación en las reuniones convocadas para la redefinición del SNPC	Ayuda memoria	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	05/01/2015	27/03/2015												
													Apoyar las iniciativas coordinadas por la Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales para redefinir el funcionamiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor,	Director(a) Jurídico(a)	1 modelo de funcionamiento del SNPC redefinido	Ayudas memorias/Aportes	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	05/01/2015	27/03/2015												
													Contribuir a la redefinición del funcionamiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	100% de participación en las reuniones convocadas para la redefinición del SNPC.	Ayudas memoria de las reuniones efectuadas.	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	05/01/2015	27/03/2015												
													Coordinar acciones de comunicación en el marco de la coordinación sectorial de las entidades del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, en defensa de los derechos e intereses de las personas consumidoras.	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones(UC)	10 temas propuestos para la difusión	Documento de propuesta	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	02/02/2015	23/12/2015												
											Revisar y valorar la necesidad de actualizar la Política Nacional de Protección al Consumidor, en consonancia con el Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019	**. 'Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)** . Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) . Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC) . Unidad de Comunicaciones (UC)	Participar en el comité ad-hoc que coordina la elaboración del Plan de Implementación 2015-2019 y la revisión de la Política Nacional de Protección al Consumidor	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	1 Informe de trabajo	Agenda de la reunión del Comité Ejecutivo del SNPC de marzo en la cual se presenta el informe de trabajo relacionado.	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	05/01/2015	27/03/2015												
													Apoyar en la revisión y valorar la necesidad de actualizar la Política Nacional de Protección al Consumidor, en consonancia con el Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% de participación en las reuniones convocadas para la revisión y valorar la necesidad de actualizar la Política Nacional de Protección al Consumidor	Ayuda memoria	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	05/01/2015	27/03/2015												

104

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE FEB MAR ABR MAY JUN JUL AGO SEP OCT NOV DIC
													Contribuir a la revisión y valoración de la necesidad de actualizar la Política Nacional de Protección al Consumidor, en consonancia con el Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	100% de participación activa en las reuniones convocadas para la revisión y valoración de la necesidad de actualizar la Política Nacional de Protección al Consumidor.	Ayudas memoria de las reuniones efectuadas.	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	05/01/2015	27/03/2015	
													Coordinar las reuniones sectoriales de actualización e implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones(UC)	Un informe de sistematización de las acciones comunicacionales a implementarse dentro del Plan de la Política Nacional de Protección al Consumidor	Memoria de las reuniones de trabajo	$ 0.00	1	1	1	1	30/01/2015	23/12/2015	
													Participar en la revisión y valoración de la necesidad de actualización de la PNPC.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefes(as) de área de la DVM	Política Nacional de Protección al Consumidor actualizada	Documento	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	05/01/2015	27/03/2015	
											Elaborar y ejecutar el Plan de Implementación 2015-2019 de la Política Nacional de Protección al Consumidor	. **'Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)** 'Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC). Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Unidad de Comunicaciones (UC) . Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC) Unidad Ambiental (UA)	Participación en la elaboración y ejecución del Plan de implementación 2015-2019 de la PNPC.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefes(as) de área de la DVM	Ejecutar al menos el 80% de la actividades programadas en los comités de la PNPC	Informe	$ 0.00	0%	30%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015	
													Participar en el SINAMA por medio de la red de unidades ambientales institucionales	Jefe(a) de Unidad Ambiental (UA)	Convocatorias atendidas en un 100%	Reporte mensual	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	02/02/2015	23/12/2015	
													Participar en la elaboración y ejecución del plan de implementación 2015-2019 de la PNPC	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% de la participar en la elaboración y ejecución del plan de implementación 2015-2019 de la PNPC	Ayuda memoria	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015	
													Coordinar la elaboración de los planes anuales de trabajo de los Comités Sectoriales sobre la base del Plan de Implementación	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	9 Planes anuales de trabajo de los Comités Sectoriales	Documentos de planes de trabajo	$ 0.00	0	9	0	0	08/04/2015	30/06/2015	
													Coordinar las acciones comunicacionales en el marco del Plan de implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones(UC)	Difusión de 10 comunicados de prensa	Comunicado digital publicado	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	30/01/2015	23/12/2015	

105

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015											
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Tomar parte activa y proactiva en la elaboración y ejecución del Plan de Implementación 2015-2019 de la Política Nacional de Protección al Consumidor	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	100% de participación activa en la elaboración y ejecución del Plan de Implementación 2015-2019 PNPC.	Ayudas memorias de las reuniones del Comité.	$ 0.00	0%	40%	35%	25%	12/01/2015	23/12/2015												
											Publicar y divulgar el Plan de Implementación 2015-2019 de la Política Nacional de Protección al Consumidor	**Unidad de Comunicaciones (UC)**	Relanzar Plan de Implementación	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones(UC)	1 conferencia de prensa	Lista de medios que asistieron a la conferencia de prensa	$ 0.00	0%	0%	100%	0%	21/07/2015	31/08/2015												
													Relanzar Plan de Implementación	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	1 Plan de Implementación divulgado	Ayuda memoria de la reunión del Comité Ejecutivo en la cual se aprueba el Plan	$ 0.00	0%	100%	0%	0%	08/04/2015	30/06/2015												
											Dar seguimiento y evaluar el Plan de Implementación 2015-2019 de la Política Nacional de Protección al Consumidor	**Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)**	Monitorear los planes de trabajo de los Comités sectoriales	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	2 informes de avance del plan de implementación	Documento	$ 0.00	0	0	1	1	01/07/2015	23/12/2015												
													Colaborar en la realización y seguimiento de las reuniones del Comité Ejecutivo	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	10 reuniones	Ayudas memoria	$ 0.00	2	3	3	2	05/01/2015	23/12/2015												
											Sistematizar la experiencia de las acciones del Plan de Implementación 2015-2019 de la Política Nacional de Protección al Consumidor	**Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)**	Sistematizar la experiencia de las acciones relevantes de la actuación del Sistema Nacional de Protección al Consumidor	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	100% de las acciones sistematizadas	Documento de sistematización	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

PERSPECTIVA 3
DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 3 DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																							
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015											
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1. Fortalecer el talento y la especialización del personal en las competencias especificas de desempeño y funcionalidad institucional	1.1 Cumplimiento de Programa de especialización de personal seleccionado en procesos misionales y temas emergentes en consumo priorizados	(Total de personas especializadas / Personal seleccionado en procesos misionales y temas emergentes en consumo priorizados) x100	%	Anual	+	N/A	90%	100%	90%	100%	Diseñar y validar Programa de especialización por área de implementación	. Dirección de Administración (DA) . Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) . Tribunal Sancionador (TS) . Dirección de Servicios Desconcentrados (DSD) . Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI) . Dirección Jurídica (DJ) . Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC)	Coordinar la identificación de las necesidades institucionales de especialización, a través de reuniones participativas, que estén de acuerdo a temas emergentes y procesos priorizados	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Talento Humano/Todas las áreas organizativas de La DC	100% de necesidades institucionalizadas identificadas	1 Informe de diagnostico de necesidades detectadas	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	26/01/2015	27/03/2015												
													Diseñar el programa anual de especialización institucional, de forma participativa	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Talento Humano	1 programa diseñado	Documento que contenga los programas diseñados	$ 0.00	0%	100%	0%	0%	13/04/2015	30/04/2015												
													Coordinar la validación del programa anual de especialización institucional	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Talento Humano	1 programa validado	Documento validado	$ 0.00	0%	100%	0%	0%	04/05/2015	18/05/2015												
													Participar en el diseño y validación del programa de especialización por área de implementación	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	1 Programa apoyado en su diseño y validación	Documento con programas de apoyo en el diseño y validación	$ 0.00	0%	100%	0%	0%	13/04/2015	18/05/2015												
													Participar en el diseño y validación del programa de especialización por área de implementación	Director(a) de Vigilancia de Mercado	1 Programa apoyado en su diseño y validación	Documento con apoyo en su diseño y validación incorporado	$ 0.00	0%	100%	0%	0%	13/04/2015	18/05/2015												
													Participar en el diseño y validación del programa de especialización por área de implementación	Tribunal Sancionador	1 Programa apoyado en su diseño y validación	Documento con apoyo en su diseño y validación incorporado	$ 0.00	0%	100%	0%	0%	13/04/2015	18/05/2015												
													Participar en el diseño y validación del Programa de especialización por área de implementación	Director(a) de Servicios Deconcentrados	1 Programa apoyado en su diseño y validación	Documento con apoyo en su diseño y validación incorporado	$ 0.00	0%	100%	0%	0%	13/04/2015	18/05/2015												
													Participar en el diseño y validación del Programa de especialización por área de implementación	Director(a) Jurídico(a)	1 Programa apoyado en su diseño y validación.	Documento con apoyo en su diseño y validación incorporado	$ 0.00	0%	100%	0%	0%	13/04/2015	18/05/2015												
													Participar en el diseño y validación del Programa de especialización por área de implementación	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	1 Programa al cual se ha contribuido en su diseño y validación.	Documento del programa	$ 0.00	0%	100%	0%	0%	13/04/2015	18/05/2015												

108

Lic. Yanci Urbina
Presidente de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 3 DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Participar en el diseño y validación del Programa de especialización por área de implementación	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	1 Programa apoyado en su diseño y validación	Ayuda memoria de reuniones en las que se participó.	$ 0.00	0%	100%	0%	0%	13/04/2015	18/05/2015												
													Seleccionar candidatos y establecer compromisos para iniciar el programa de especialización	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefes(as) de área de la DVM	1 informe que define los candidatos y compromisos que asumirán	Informe con candidatos y compromisos incorporados	$ 0.00	0%	0%	100%	0%	01/07/2015	30/09/2015												
													Gestionar con la Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales, el financiamiento o apoyo técnico para desarrollar el programa de especialización.	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Talento Humano	100% programa financiado o apoyado técnicamente	Acuerdos o convenios firmados	$ 0.00	0%	50%	50%	0%	01/06/2015	30/09/2015												
													Definir un instrumento que establezca el compromiso del personal especializado con la institución	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Talento Humano	100% de instrumento implementado	Documento de carácter legal	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015												
													Gestionar con la Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales la firma de un convenio de cooperación técnica con la Escuela de Capacitación Judicial del Consejo Nacional de la Judicatura	Director(a) Jurídico(a)	1 Convenio gestionado	Documento impreso	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	05/01/2015	27/03/2015												
											Implementar, dar seguimiento y monitoreo al programa de especialización por área de implementación	. **Dirección de Administración (DA)** . Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) . Tribunal Sancionador (TS)	Coordinar la implementación del programa anual de especialización por área	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Talento Humano	100% programa de especialización implementado	Informes de ejecución	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015												
													Implementar el programa de especialización, en lo que compete al área.	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% del Programa de especialización implementado	Informe con programas incorporados	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015												
													Implementar el programa de especialización, en lo que compete al área.	Tribunal Sancionador	100% del Programa de especialización implementado	Informe con programas incorporados	$ 0.00	0%	0%	50%	50%	01/10/2015	23/12/2015												

109

Lic. Yanci Urbina
Presidente de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 3 DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS											CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
												Dirección de Servicios Desconcentrados (DSD) . Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI) . Dirección Jurídica (DJ) . Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC)	Implementar el programa de especialización, en lo que compete al área.	Director(a) de Servicios Deconcentrados/Gerentes de Dirección de Servicios Desconcentrados	100% del Programa de especialización implementado	Informe con programas incorporados	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015												
													Implementar el programa de especialización, en lo que compete al área.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefes(as) de área de la DVM	100% del Programa de especialización implementado	Informe con program especializados incorporados	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015												
													Implementar el programa de especialización, en lo que compete al área.	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	100% del Programa de especialización implementado	Informe con especialización implementada	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015												
													Implementar el programa de especialización, en lo que compete al área.	Director(a) Jurídico(a)	100% del Programa de especialización implementado	Informe con especialización implementada	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015												
													Implementar el programa de especialización, en lo que compete al área.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	100% del Programa de especialización implementado	Informe con especialización implementada	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015												
													Dar seguimiento al cumplimiento del programa anual de especialización por área	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Talento Humano	1 informe de seguimiento	Documento con informe incorporado	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/12/2015	23/12/2015												
	1.3 Promedio global de evaluación del desempeño	Sumatoria de las calificaciones individuales de evaluación de desempeño / número de personas evaluadas	Calificación	Anual	+	N/A (Se tendrá nuevo modelo)	6.50	7.00	7.50	8.00	Rediseñar el modelo (sistema e instrumento) de Evaluación del Desempeño dirigido a los puestos identificados en el Manual de Organización y	Dirección de Administración (DA)	Rediseñar el procedimiento de evaluación de desempeño	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Talento Humano	1 procedimiento rediseñado	Documento con procedimiento rediseñado	$ 0.00	0%	100%	0%	0%	08/04/2015	30/04/2015												
													Socializar nuevo diseño de evaluación del desempeño	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Talento Humano	1 procedimiento socializado	Lista de Asistencia	$ 0.00	0%	100%	0%	0%	02/05/2015	31/05/2015												
											Aplicar el modelo de evaluación del Desempeño dirigido a los puestos identificados en el Manual de Organización y Funciones	Dirección de Administración (DA)	Coordinar la realización de la evaluación del desempeño en las unidades organizativas de la Defensoría del Consumidor	Director(a) Administrativo(a)	2 evaluaciones del desempeño realizadas	Informe de resultados de evaluaciones de desempeño	$ 0.00	0%	100%	0%	100%	01/06/2015	30/11/2015												
													Informar al personal sobre los resultados de la evaluación del desempeño	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Talento Humano	100% del Personal notificado del resultado de su evaluación	Nota escrita al personal	$ 0.00	0%	0%	50%	50%	01/07/2015	23/12/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 3 DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4		
													Aplicar, en coordinación con la Unidad de Talento Humano, el instrumento de evaluación del desempeño en las unidades organizativas de la Dirección de Ciudadanía y Consumo.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	2 evaluaciones de desempeño realizadas.	Instrumentos de evaluación debidamente aplicados en la DCC.	$ 0.00	0	1	0	1	01/06/2015	30/11/2015
											Analizar y aplicar acciones de mejora en los puestos de acuerdo a los resultados de la evaluación de desempeño, en coordinación con cada Dirección	. Dirección de Administración (DA) . Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) . Tribunal Sancionador (TS) . Dirección de Servicios Desconcentrados (DSD) . Unidad de Cooperación y Relaciones	Analizar nuevas acciones de mejora y elaboración de documento	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Talento Humano	2 informe de análisis	Documento con informe de análisis	$ 0.00	0	0	1	1	01/07/2015	23/12/2015
													Coordinar la aplicación de acciones de mejora en el personal de acuerdo a los resultados de las evaluaciones con cada Dirección.	Director(a) Administrativo(a)	1 documento de mejora implementado en coordinación con las áreas organizativas de la DC	Informes de seguimiento de la aplicación de mejoras al desempeño	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015
2. Fortalecer nuestra cultura de trabajo en equipo y garantizar un clima laboral saludable	2.1 Rotación de personal con mayor desempeño	(Bajas de personal con calificación igual o superior a 80 / Total de empleados con calificación igual o superior a 80) x 100	%	Anual	-	N/A	25%	20%	5%	2%	Diseño, implementación y monitoreo de un Manual de Reclutamiento, Selección y Salidas del Talento Humano	Dirección de Administración (DA)	Diseñar el manual de reclutamiento, selección y salida del talento humano	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Talento Humano	1 manual diseñado	Documento con manual diseñado	$ 0.00	0%	100%	0%	0%	13/04/2015	24/04/2015
													Jornadas de socialización del Manual de procedimiento de reclutamiento, selección y salida de talento humano	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Talento Humano	2 jornadas de socialización realizadas	Listas de asistencia	$ 0.00	0	2	0	0	15/05/2015	30/05/2015
													Implementar el Manual de procedimiento de reclutamiento, selección y salidas del personal	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Talento Humano	1 Manual implementado	Informe de implementación	$ 0.00	0%	0%	100%	0%	01/07/2015	30/09/2015
											Evaluar y aplicar acciones de mejora al proceso de Reclutamiento, Selección y Salidas del personal	Dirección de Administración (DA)	Evaluar el proceso aplicado y Realizar acciones de mejora en la implementación del proceso de reclutamiento, selección y salida de personal	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Talento Humano	1 implementación de acciones de mejora	Informe de seguimiento de las acciones de mejora	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/12/2015	18/12/2015

CRONOGRAMA 2015

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR EN EL SALVADOR

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 3 DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
											Sistematizar la experiencia del proceso de Reclutamiento, Selección y Salidas del personal	Dirección de Administración (DA)	Recopilar la documentación generada y utilizada en el proceso de reclutamiento, selección y salidas del personal	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Talento Humano	1 experiencia sistematizada de recopilación de documentación en el proceso de reclutamiento y selección	Documento de Sistematización	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/12/2015	18/12/2015												
													Socializar la experiencia de la evaluación del desempeño	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Talento Humano	1 experiencia socializada	Remisión de documento de sistematización vía Correo electrónico Lista de asistencia de participantes	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/12/2015	18/12/2015												
											Desarrollar un programa de Coaching para desarrollar habilidades directivas	Dirección de Administración (DA)	Identificar los recursos necesarios para desarrollar el programa de coaching y explorar los medios o instituciones de formación existentes en el tema.	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Talento Humano	1 documento de identificación elaborado	Documento con recursos necesarios para el desarrollo de coaching	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	17/02/2015	27/03/2015												
													Elaborar un programa de coaching	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Talento Humano	1 programa de coaching elaborado	Documento con programa de coaching incorporado	$ 0.00	0%	100%	0%	0%	08/04/2015	30/04/2015												
													Coordinar la implementación del programa de coaching	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Talento Humano	1 programa de coaching implementado	Listados de asistencia	$ 0.00	0%	0%	50%	50%	10/08/2015	15/12/2015												
											Activación de programa de retroalimentación y reconocimiento	Dirección de Administración (DA)	Elaborar un programa de retroalimentación y reconocimiento al personal	Director(a) Administrativo(a)	1 programa elaborado	Documento con el del programa incorporado	$ 0.00	0%	100%	0%	0%	08/04/2015	30/04/2015												
													Dar seguimiento al programa de retroalimentación y reconocimiento de cada área	Director(a) Administrativo(a)	3 programa implementado	Informe de seguimiento	$ 0.00	0	1	1	1	02/05/2015	23/12/2015												

112

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 3 DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																							
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015											
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
											Evaluar y aplicar acciones de mejora al programa de retroalimentación y reconocimiento	Dirección de Administración (DA)	Evaluar el desarrollo del programa de reconocimiento realizado en las áreas	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Talento Humano	1 evaluación del desarrollo del programa de reconocimiento	Informe de evaluación	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/12/2015	10/12/2015											
													Elaborar e implementar acciones de mejora en el programa institucional de retroalimentación y reconocimiento del personal	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Talento Humano	100% de acciones de mejora implementadas	Informe de seguimiento de acciones de mejora	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	11/12/2015	18/12/2015											
											Sistematizar la experiencia del programa de retroalimentación y reconocimiento	Dirección de Administración (DA)	Recopilar la documentación generada y utilizada en el programa de retroalimentación y reconocimiento	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Talento Humano	1 experiencia sistematizada en recopilación de la documentación generada	Documentos con los análisis realizados de la documentación	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/12/2015	10/12/2015											
													Socializar la sistematización de la experiencia de la implementación del programa anual de retroalimentación y reconocimiento del personal	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Talento Humano	1 documento de experiencia sistematizada socializada	Lista de Asistencia	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/12/2015	18/12/2015											
	2.2 Actividades institucionales clave conjuntas entre áreas	(Cantidad de actividades institucionales clave realizadas / Cantidad de actividades institucionales clave programadas) x 100	%	Anual	+	N/A	75%.	90%.	85%.	90%.	Activar un Comité interdireccional para organizar y coordinar las actividades conjuntas de carácter institucional	. Dirección Jurídica (DJ) . Dirección de Administración (DA) . Unidad Financiera Institucional (UFI)	Crear y activar el comité interdireccional que organice y coordine actividades conjuntas de carácter institucional	Director(a) Jurídico(a)/Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	1 comité funcionando	Actas de reuniones	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	17/02/2015	27/02/2015											
													Apoyar y participar en el comité interdireccional que organice y coordine actividades conjuntas de carácter institucional	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional	4 reuniones de participación del comité	Actas de reuniones	$ 0.00	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015											

1/3

Lic. Yanch Urbina
Presidente de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 3 DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
											Evaluar el cumplimiento de las actividades conjuntas	. Dirección Jurídica (DJ) . Dirección de Administración (DA) . Unidad Financiera Institucional (UFI)	Evaluar el cumplimiento de las actividades conjuntas	Director(a) Jurídico(a)/Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	1 evaluación de cumplimiento	Informe de evaluación	$ 0.00	0%	0%	100%	0%	01/07/2015	31/07/2015												
													Participar en reuniones y otras acciones de evaluación del cumplimiento de las actividades conjuntas	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional	100% de participación en reuniones de evaluación	Informe de evaluación	$ 0.00	0%	0%	100%	0%	01/07/2015	31/07/2015												
											Realizar acciones de mejora orientadas al cumplimiento de las actividades conjuntas	. Dirección Jurídica (DJ) . Dirección de Administración (DA) . Unidad Financiera Institucional (UFI)	Identificar e implementar las acciones de mejora para cumplir las actividades conjuntas	Director(a) Jurídico(a)/Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	100% de acciones de mejora implementadas	Informe de seguimiento de acciones de mejora	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/11/2015	30/11/2015												
											Sistematizar la experiencia del Comité interdireccional para organizar y coordinar las actividades conjuntas	. Dirección Jurídica (DJ) . Dirección de Administración (DA) . Unidad Financiera Institucional (UFI)	Recopilar documentos y Sistematizar la experiencia del Comité en el cumplimiento de las acciones conjuntas identificadas	Director(a) Jurídico(a)/Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	1 sistematización de la experiencia	Documento de Sistematización	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/12/2015	18/12/2015												
											Dar seguimiento al funcionamiento de todos los Comités Institucionales	Dirección de Administración (DA)	Dar seguimiento a las actividades realizadas al 'Comité de Salud y Seguridad Ocupacional y sus brigadas	Director(a) Administrativo(a)	4 Monitoreos al comité	Informe de seguimiento	$ 0.00	1	1	1	1	27/02/2015	23/12/2015												
													Dar seguimiento a las actividades realizadas al 'Comité Interdireccional de actividades conjuntas	Director(a) Administrativo(a)	4 Monitoreos al comité	Informe de seguimiento	$ 0.00	1	1	1	1	27/02/2015	23/12/2015												
													Dar Seguimiento a las actividades realizadas al 'Comité de Eficiencia Energética	Director(a) Administrativo(a)	4 Monitoreos al comité	Informe de seguimiento	$ 0.00	1	1	1	1	27/02/2015	23/12/2015												

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 3 DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4		
													Dar seguimiento a las actividades realizadas al Comité de Proyectos	Director(a) Administrativo(a)	4 Monitoreos al comité	Informe de seguimiento	$ 0.00	1	1	1	1	27/02/2015	23/12/2015
													Dar Seguimiento a las actividades realizadas al Comité Técnico de Gestión del Presupuesto Institucional	Director(a) Administrativo(a)	4 Monitoreos al comité	Informe de seguimiento	$ 0.00	1	1	1	1	27/02/2015	23/12/2015
													Dar seguimiento a las actividades realizadas por el Comité de Incidencia	Director(a) Administrativo(a)	4 Monitoreos al comité	Informe de seguimiento	$ 0.00	1	1	1	1	27/02/2015	23/12/2015
													Dar seguimiento a las actividades realizadas por el Comité de Ética Gubernamental	Director(a) Administrativo(a)	4 Monitoreos al comité	Informe de seguimiento	$ 0.00	1	1	1	1	27/02/2015	23/12/2015
	2.3 Lealtad y compromiso en la Institución en Clima organizacional	Promedio ponderado de calificación en las dimensiones "Lealtad e identificación con la Institución" y "Compromiso Institucional" en la Evaluación del Clima Laboral	lificac	Anual	+	N/A	6.50	7.00	7.25	7.50	Brindar información de la vida institucional actualizada a Comunicaciones para alimentar las publicaciones	**. Dirección de Administración (DA) . Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) . Tribunal Sancionador (TS) . Dirección de Servicios Desconcentrados (DSD) . Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI) . Dirección Jurídica (DJ) . Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC)**	Brindar información generada de la Dirección de Administración, de manera actualizada, como parte de la vida institucional, a la Unidad de Comunicaciones para alimentar las publicaciones (cuando aplica).	Director(a) Administrativo(a)	100% de la información, proporcionada a la Unidad de Comunicaciones	Informes y Publicaciones	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	01/02/2015	23/12/2015
													Brindar información de la vida institucional en los Centros de Solución de Controversias actualizada a Comunicaciones para alimentar las publicaciones	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% de la información, proporcionada a la Unidad de Comunicaciones	Informes y Publicaciones	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	01/02/2015	23/12/2015
													Brindar información relevante generada en el Tribunal Sancionador, de manera actualizada, como parte de la vida institucional, a la Unidad de Comunicaciones para alimentar las publicaciones (cuando aplique).	Tribunal Sancionador	100% de la información, proporcionada a la Unidad de Comunicaciones	Informes y Publicaciones	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	01/02/2015	23/12/2015

CRONOGRAMA 2015

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC

115

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 3 DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Proporcionar a la Unidad de Comunicaciones, información actualizada y oportuna, generada en la Dirección de Ciudadanía y Consumo, como parte de la vida institucional.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	100% de la información, proporcionada a la Unidad de Comunicaciones	Informes y Publicaciones	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	01/02/2015	23/12/2015												
													Brindar información generada de la UCRI, de manera actualizada como parte de la vida institucional, a la Unidad de Comunicaciones para alimentar las publicaciones. (Cuando aplique)	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	100% de la información, proporcionada a la Unidad de Comunicaciones	Informes y Publicaciones	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	01/02/2015	23/12/2015												
													Brindar información de la vida institucional actualizada proporcionada por las Gerencias Regionales, Atención Descentralizada y Telefónica a comunicaciones para alimentar las publicaciones	Director(a) de Servicios Deconcentrados/Gerentes de Dirección de Servicios Desconcentrados	100% de la información, proporcionada a la Unidad de Comunicaciones	Informes y Publicaciones	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	01/02/2015	23/12/2015												
													Brindar información relevante generada en la Dirección Jurídica, de manera actualizada, como parte de la vida institucional, a la Unidad de Comunicaciones para alimentar las publicaciones (cuando aplique).	Director(a) Jurídico(a)	100% de la información, proporcionada a la Unidad de Comunicaciones	Informes y Publicaciones	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	01/02/2015	23/12/2015												
													Brindar información mensual de la vida institucional de la Dirección Vigilancia de -Mercado a la Unidad de Comunicaciones para alimentar las publicaciones.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefes(as) de área de la DVM	100% de la información, proporcionada a la Unidad de Comunicaciones	Informes y Publicaciones	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	01/02/2015	23/12/2015												

116

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 3 DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE FEB MAR ABR MAY JUN JUL AGO SEP OCT NOV DIC
											Implementar el uso de la intranet	. Unidad de Comunicaciones (UC) . Dirección de Administración (DA)	Difundir información institucional en la intranet	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones (UC)	4 publicaciones mensuales realizadas	versión digital de los archivos	$ 0.00	1	1	1	1	02/02/2015	23/12/2015	
													Mejorar y optimizar el funcionamiento de la Intranet para fomentar su implementación Institucional con base en los requerimientos recibidos	Director(a) Administrativo(a)/Gerente de Sistemas Informáticos	100% de requerimientos implementados	Informe trimestral	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015	
											Institucionalizar un boletín interno	Unidad de Comunicaciones (UC)	Diseñar el boletín	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones (UC)	2 boletín diseñado	versión digital del archivo	$ 0.00	1	1	0	0	14/01/2015	17/02/2015	
													Difundir el boletín	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones (UC)	4 boletines difundido	versión digital del boletín difundido	$ 0.00	1	1	1	1	13/01/2015	23/12/2015	
											Mantener informado al personal sobre lineamientos estratégicos de trabajo y otros temas relevantes	. Dirección de Administración (DA) . Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) . Tribunal Sancionador (TS) . Dirección de Servicios Desconcentrados (DSD) . Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI) . Dirección Jurídica (DJ) . Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC) . Unidad de Comunicaciones (UC) . Unidad Financiera Institucional (UFI) . Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	Realizar reuniones informativas con el personal del área, sobre aspectos relacionados con el quehacer institucional del área de trabajo.	Director(a) Administrativo(a)/Jefes de unidades de Admón.	4 reuniones informativas y de coordinación interna con el talento humano	Memoria de reuniones	$ 0.00	1	1	1	1	01/02/2015	23/12/2015	
													Realizar reuniones periódicas con el personal del área, sobre aspectos relacionados con el quehacer institucional y del área de trabajo	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	4 reuniones informativas y de coordinación interna con el talento humano	Memoria de reuniones	$ 0.00	1	1	1	1	01/02/2015	23/12/2015	
													Realizar reuniones periódicas con el personal del CSC S. S. para informar lineamientos estratégicos de trabajo y otros temas relevantes.	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	4 reuniones informativas y de coordinación interna con el talento humano	Memoria de reuniones	$ 0.00	1	1	1	1	01/02/2015	23/12/2015	
													Realizar reuniones informativas con el personal del área, sobre aspectos relacionados con el quehacer institucional y del área de trabajo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	4 reuniones informativas y de coordinación interna con el talento humano	Memoria de reuniones	$ 0.00	1	1	1	1	01/02/2015	23/12/2015	
													Realizar reuniones informativas, de coordinación y de lineamientos generales con todo el personal según necesidad	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones (UC)	4 reuniones informativas y de coordinación interna con el talento humano	Memoria de reuniones	$ 0.00	1	1	1	1	01/02/2015	23/12/2015	

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 3 DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Realizar reuniones informativas con el personal del área, sobre aspectos relacionados con el quehacer institucional del área de trabajo.	Tribunal Sancionador	4 reuniones informativas y de coordinación interna con el talento humano	Memoria de reuniones	$ 0.00	1	1	1	1	01/02/2015	23/12/2015												
													Realizar al menos cuatro reuniones con el equipo de trabajo del área para informar y evaluar la gestión del área	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad	4 reuniones informativas y de coordinación interna con el talento humano	Memoria de reuniones	$ 0.00	1	1	1	1	01/02/2015	23/12/2015												
													Realizar reuniones informativas y de coordinación y de lineamientos generales con todo el personal según necesidad	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefes(as) de área de la DVM	4 reuniones informativas y de coordinación interna con el talento humano	Memoria de reuniones	$ 0.00	1	1	1	1	01/02/2015	23/12/2015												
													Realizar reuniones informativas y de coordinación y de lineamientos generales con todo el personal según necesidad	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefes(as) de área de la DVM	4 reuniones informativas y de coordinación interna con el talento humano	Memoria de reuniones	$ 0.00	1	1	1	1	01/02/2015	23/12/2015												
													Realizar reuniones informativas con el personal del área, sobre aspectos relacionados con el quehacer institucional del área de trabajo.	Director(a) Jurídico(a)	4 reuniones informativas y de coordinación interna con el talento humano	Memoria de reuniones	$ 0.00	1	1	1	1	01/02/2015	23/12/2015												
											Implementar un mecanismo de inducción integral de personal	**Dirección de Administración (DA)**	Revisar y mejorar el procedimiento de inducción al personal	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Talento Humano	1 procedimiento actualizado	Documento actualizado	$ 0.00	1	0	0	0	20/01/2015	30/01/2015												
													Socializar el procedimiento de inducción	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Talento Humano	100% Socializado el procedimiento de inducción con las áreas involucradas	Listas de asistencia	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	16/02/2015	23/12/2015												
													Implementar el procedimiento de inducción	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Talento Humano	100% del personal de nuevo ingreso con inducción institucional	Registro de inducción	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	02/02/2015	23/12/2015												

118

Lic. Yanci Urbina
Presidente de la Defensoría del Consumidor

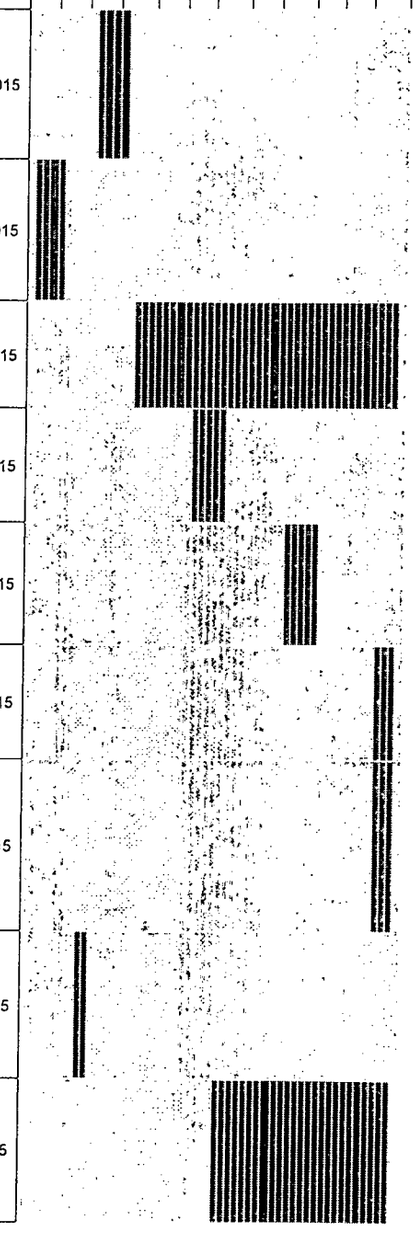
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 3 DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4		
											Implementar un mecanismo de reconocimiento a la lealtad y compromiso de los empleados	Dirección de Administración (DA)	Elaborar e implementar un mecanismo de reconocimiento a la lealtad y compromiso del personal	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Talento Humano	1 mecanismo implementado	Documento con los resultados del mecanismo	$ 0.00	1	0	0	0	01/03/2015	27/03/2015
											Implementar una campaña de valores con énfasis en la Identidad institucional	Dirección de Administración (DA)	Elaborar documento de comunicación integral, para la difusión de los valores con énfasis en la identidad institucional	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Talento Humano	1 plan de comunicación integral de valores	Plan de comunicación integral de valores	$ 0.00	1	0	0	0	10/01/2015	30/01/2015
													Implementación de campaña	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Talento Humano	6 campañas de valores	Listados de participantes	$ 0.00	0	2	2	2	08/04/2015	23/12/2015
	2.4 Satisfacción del personal con el clima organizacional	Sumatoria de calificaciones individuales /número de personas que calificaron	Calificación	Anual	+	7.00	7.00	7.40	7.80	8.00	Realizar evaluación de Clima Organizacional	Dirección de Administración (DA)	Revisar y rediseñar el instrumento de evaluación de clima organizacional	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Talento Humano	1 instrumento actualizado	Propuesta de nuevo instrumento	$ 0.00	0%	100%	0%	0%	01/06/2015	30/06/2015
													Realizar la evaluación de clima organizacional	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Talento Humano	100% de las evaluaciones institucionales realizadas	Registro de evaluaciones	$ 0.00	0%	0%	100%	0%	05/09/2015	30/09/2015
													Presentar informe de resultados	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Talento Humano	1 informe de resultados de la evaluación	Informe	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/12/2015	23/12/2015
											Implementar acciones correctivas como resultado de la Evaluación del Clima Organizacional	Dirección de Administración (DA)	Implementar acciones correctivas orientadas a mejorar el clima organizacional	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Talento Humano	100% de acciones correctiva implementadas	Informe con los resultados obtenidos	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/12/2015	23/12/2015
											Realizar actividades recreativas, de esparcimiento y de crecimiento personal	Dirección de Administración (DA)	Elaborar un programa de actividades recreativas, de esparcimiento y de crecimiento personal	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Talento Humano	1 programa elaborado	Documento con los resultados del mecanismo	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	15/02/2015	28/02/2015
													Implementar el programa de actividades recreativas, de esparcimiento y crecimiento de personal.	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Talento Humano	100% del programa realizadas	Informe de actividades realizadas	$ 0.00	0%	0%	50%	50%	01/07/2015	23/12/2015

CRONOGRAMA 2015



Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 3 DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
											Realizar acompañamiento individual y colectivo	. **Dirección de Administración (DA)** . Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) . Tribunal Sancionador (TS) . Dirección de Servicios Desconcentrados (DSD) . Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI) . Dirección Jurídica (DJ) . Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC) . Unidad de Comunicaciones (UC) . Unidad Financiera Institucional (UFI) . Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	Atender los requerimientos en asistencia especializada presentados por las áreas organizativas de la DC (cuando aplique)	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Talento Humano	100% de requerimientos atendidos (cuando aplique)	Casos documentados: análisis de causas y solución	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Socializar con el equipo de la Unidad de Comunicaciones los resultados de la encuesta sobre el clima organizacional	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones (UC)	Un plan de mejora del clima organizacional para la Unidad de Comunicaciones	Memoria de la reunión	$ 0.00	50%	50%	0%	0%	30/01/2015	30/04/2015												
													Requerir asistencia especializada para el talento humano de la Unidad Financiera Inst. (cuando sea necesario).	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional	100% de requerimientos enviados a la Unidad de Talento Humano.(cuando aplique)	Documentos de requerimientos enviados	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Proponer a la Unidad de Talento Humano, mecanismos normativos para la aplicación de procedimientos reglamentarios al personal de la DC. (Activación de comité disciplinario, instructivo, documentos procedimentales, resoluciones, acuerdos, etc.).	Director(a) Jurídico(a)	1 mecanismo propuesto y documentos procedimentales	Documento de propuesta	$ 0.00	50%	50%	0%	0%	05/01/2015	30/06/2015												
													Apoyar el desarrollo de procedimientos reglamentarios para ser aplicados al personal de la DC, en atención a requerimiento.	Director(a) Jurídico(a)	100% de requerimientos de procesos atendidos	Documentos con los procedimientos incorporados	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Requerir asistencia especializada para el talento humano de la Dirección del Centro de Solución de Controversias (cuando sea necesario)	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% de requerimientos enviado a Talento Humano cuando aplique	Documentos de requerimientos enviados	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												

120

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 3 DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																							
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015											
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Requerir asistencia especializada para el talento humano de la Dirección de Ciudadanía y Consumo (cuando sea necesario)	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	100% de requerimientos enviados a la Unidad de Talento Humano.(cuando aplique)	Documentos de requerimientos enviados	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015											
													Requerir asistencia especializada para el talento humano de la Dirección de Servicios Desconcentrados (cuando sea necesario)	Director(a) de Servicios Deconcentrados	100% de requerimientos enviado a Talento Humano cuando aplique	Documentos de requerimientos enviados	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015											
													Requerir asistencia especializada para el talento humano de la Unidad de Planificación y Calidad (cuando sea necesario)	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad	100% de requerimientos enviados a la Unidad de Talento Humano.(cuando aplique)	Documentos de requerimientos enviados	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015											
													Requerir asistencia especializada para el talento humano del Tribunal Sancionador (cuando sea necesario).	Tribunal Sancionador	100% de requerimientos enviados a la Unidad de Talento Humano (cuando aplica)	Memorándum remitido	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015											
													Requerir asistencia especializada para el talento humano de la Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (Cuando sea necesario)	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	100% de requerimientos enviados a la Unidad de Talento Humano cuando aplique	Documento de requerimiento enviado a Talento Humano.	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015											
													Requerir asistencia especializada para el talento Humano de la Dirección Vigilancia de Mercado (cuando sea necesario).	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefes(as) de área de la DVM	100% de requerimientos enviados a la Unidad de Talento Humano (cuando aplica)	Memorándum remitido	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015											

121

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 3 DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																							
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015											
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
3. Robustecer las relaciones internacionales con agencias homólogas	3.1 Nuevos convenios con agencias homólogas	Nuevos convenios	Canti	Quinquenal	+	3	1	2	3	4	Implementar convenios con agencias homologas con las que se tiene relación bilateral priorizada	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)	Coordinar acciones para implementar convenios vigentes con agencias homólogas.	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	100% de convenios implementados	Informe de implementación de acciones ejecutadas.	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
											Comunicación permanente con Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)	Mantener comunicación continua con Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	12 acciones de comunicación realizadas	Documentos de coordinación y comunicación	$ 0.00	3	3	3	3	05/01/2015	23/12/2015												
											Crear alianzas estratégicas sobre temáticas priorizadas con agencias homólogas	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)	Implementar iniciativas estratégicas con agencias homólogas	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	80% de iniciativas estratégicas implementadas para fortalecer la gestión institucional	Informe de iniciativas implementadas	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
											Impulsar la firma de nuevos convenios, acuerdos, memorándum de entendimiento, etc.	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)	Establecer prioridades Institucionales	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	1 informe de prioridades elaborado	Memorándum a Presidencia detallando las prioridades institucionales identificadas.	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	05/01/2015	27/03/2015												
													Gestionar la firma de nuevos Convenios/Acuerdos	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	1 Convenio /acuerdos gestionados con agencias homologas	Correos electrónicos que demuestran la gestión realizada.	$ 0.00	0%	100%	0%	0%	08/04/2015	30/06/2015												
	3.2 Proyectos relevantes implementados con agencias homólogas	(Numero de proyectos realizados con agencias homólogas / número de proyectos planificados) *100	%	Quinquenal	+	N/A	10%.	20%.	90%.	100%.	Formular y proponer, a Agencias Homólogas, proyectos priorizados de cooperación técnica	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)	identificar necesidades de proyectos.	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	1 proyecto identificado	documento del proyecto	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	05/01/2015	27/03/2015												
													Elaborar carpetas de proyectos	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	1 proyecto formulado	documento de formulación del proyecto	$ 0.00	50%	50%	0%	0%	05/01/2015	30/06/2015												

122

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 3 DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
											Implementar, monitorear y evaluar los proyectos de cooperación con Agencias homólogas	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)	Gestionar proyectos priorizados	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	1 proyecto gestionado	informe de gestión	$ 0.00	0%	0%	100%	0%	01/07/2015	30/09/2015												
													Implementar los proyectos aprobados	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	1 proyecto aprobado	Documento	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015												
													Monitorear los proyectos implementados	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	1 proyecto implementado	Informe de seguimiento sobre la implementación	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015												
													Evaluar los proyectos implementados	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	1 proyecto evaluado	Informe de evaluación	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/12/2015	23/12/2015												
	3.3 Iniciativas internacionales en las que interviene la Institución	Número de iniciativas internacionales en las que participa La Defensoría	Canti	Quinquenal	+	N/A	4	5	8	10	Identificar iniciativas internacionales de importancia para La Defensoría	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)	Identificar las plataformas o iniciativas de importancia para la participación de la Defensoría del Consumidor	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	2 iniciativas identificadas	Documento con iniciativas identificación	$ 0.00	0	1	1	0	08/04/2015	30/09/2015												
											Potenciar la participación de La Defensoría en espacios de interés internacional	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)	Gestionar la participación en las plataformas o iniciativas seleccionadas	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	2 procesos de gestión implementados	Documento de gestión de la participación de la DC	$ 0.00	0	1	1	0	08/04/2015	30/09/2015												
											Participación en iniciativas internacionales	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)	Participar en las iniciativas seleccionadas	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	2 iniciativas internacionales en las que participa la DC	informes de participación	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015												
											Evaluación y seguimiento de la participación institucional en iniciativas internacionales	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)	Monitorear y evaluar la participación en las iniciativas seleccionadas	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	2 iniciativas evaluadas	Informes de evaluación	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015												
											Sistematizar la experiencia de la participación institucional en iniciativas internacionales	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)	Sistematizar la experiencia de participación Institucional en las iniciativas internacionales	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	2 experiencia sistematizada	Documento de sistematización	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015												

123

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 3 DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																							
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015											
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
	3.4 Participación de la Institución en redes internacionales	Numero de participaciones de la Defensoría del Consumidor en actividades de las redes internacionales	Cantidad	Quinquenal	+	2.00	5.00	7.00	10.00	11.00	Participar en Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC)	**Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)**	Participar en las actividades propuestas por el FIAGC	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	2 actividades en las que participa la DC promovidas por el FIAGC	Documentos de participación	$ 0.00	0	1	0	1	08/04/2015	23/12/2015												
											Participar en Consumer International	**Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)**	Participar en las actividades propuestas por Consumers International	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	2 actividades en las que participa la DC promovidas por CI	Documentos de participación	$ 0.00	0	1	0	1	08/04/2015	23/12/2015												
											Participar en la Red Internacional de Entidades de Protección al Consumidor (ICPEN)	**Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)**	Participar en las actividades propuestas por ICPEN	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	2 actividades en las que participa la DC promovidas por ICPEN	Documentos de participación	$ 0.00	1	0	1	0	05/01/2015	30/09/2015												
											Participar en la Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS) de la OEA	**Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)**	Contribuir a la efectiva participación de la Defensoría del Consumidor, en la Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS) de la OEA	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	100% de requerimientos atendidos	Documento de gestión financiera/Informes de apoyo/Divulgación de comunicados, entre otros	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
											Evaluar los resultados de la participación Institucional en las redes internacionales	**Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)**	Diseñar el instrumento para evaluar la participación Institucional en las redes internacionales	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	1 Instrumento de evaluación diseñado	Documento aprobado por Presidencia.	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015												
													Realizar la evaluación de la participación Institucional en las redes internacionales	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	1 Evaluación realizada	Documento enviado a Presidencia.	$ 0.00	0	0	0	1	01/10/2015	23/12/2015												
											Divulgar los resultados de la participación Institucional en las redes internacionales	**Unidad de Comunicaciones (UC)**	Difundir los principales resultados de las actuaciones de la Defensoría en las redes internacionales, cuando aplique	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones (UC)	2 boletines de prensa emitidos	copia del boletín	$ 0.00	1	0	0	1	23/02/2015	23/12/2015												

124

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 3 DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																							
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015											
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
											Sistematizar la experiencia de las acciones de participación Institucional en las redes internacionales	**Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)**	Sistematizar la experiencia de participación Institucional en las redes internacionales	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	1 experiencia sistematizada	Documento de sistematización	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015												
	3.5 Iniciativas realizadas conjuntamente con el Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor (CONCADECO)	Iniciativas conjuntas	Cantidad	Quinquenal	+	6	6	7	8	9	Cumplir con los compromisos y acuerdos adquiridos en CONCADECO	. Unidad de **Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)** . Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Unidad de Comunicaciones (UC)	Atender y dar seguimiento a los nuevos compromisos que la Institución adquiera en las reuniones de titulares del CONCADECO	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	100% de cumplimiento en compromisos adquiridos	Informes de cumplimiento	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Atender los nuevos compromisos que la Institución adquiera en las reuniones de titulares del CONCADECO	Director(a) de Vigilancia de Mercado	100% de cumplimiento en los compromisos	Informes semestral de cumplimientos	$ 0.00	0%	50%	0%	50%	13/04/2015	23/12/2015												
													Realizar y enviar los resultados del sondeo de precios de productos básicos	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Gerente de Estudios	100% de cumplimiento en programación de sondeos	Informes de resultados	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Difundir los resultados de estudios que realice el CONCADECO, cuando aplique	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones (UC)	4 informes de divulgación	Comunicado de prensa/ Reporte multimedia	$ 0.00	1	1	1	1	30/01/2015	23/12/2015												
											Participar de forma activa en las iniciativas de CONCADECO (reuniones, talleres, eventos, grupos de trabajo, foros, etc.)	**Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)**	Gestionar la participación en las iniciativas/mecanismos promovidos por CONCADECO	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	100% de participación en las iniciativas/mecanismos convocadas por CONCADECO	informes de participación	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
											Evaluar la participación institucional en las iniciativas de CONCADECO	**Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)**	Evaluar la participación institucional en las actividades implementadas en el marco del CONCADECO	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Evaluación de la participación realizada	Informe de evaluación	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015												

125

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 3 DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
											Implementar acciones de mejora en la participación institucional en las iniciativas de CONCADECO	**Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)**	Proponer e implementar mejoras en la participación de la DC en las actividades del CONCADECO	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	100% de Propuesta de mejoras implementadas	Informe de propuesta	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015												
											Sistematizar la experiencia de la participación institucional en las iniciativas de CONCADECO	**Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)**	Sistematizar la experiencia de participación Institucional en CONCADECO	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	1 experiencia sistematizada	Documento de sistematización de participación institucional	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015												
											Presentar propuestas de nuevas iniciativas a implementar por parte del CONCADECO	**Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)**	Promover iniciativas de nuevos proyectos ante CONCADECO	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	1 Propuesta de iniciativas	Documentos de gestión.	$ 0.00	0%	100%	0%	0%	08/04/2015	30/06/2015												
4. Fortalecer la cooperación nacional e internacional	4.1 Proyectos financiados con Cooperación internacional	Registro de proyectos financiados	Cantidad	Quinquenal	+	3	1	2	6	10	Mantener una comunicación permanente con los cooperantes	**Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)**	Implementar mecanismos presenciales o virtuales de comunicación permanente con los cooperantes	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	100% de comunicados/jornadas de trabajo realizadas	Informes de las actividades realizadas	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
											Formular y presentar proyectos a la cooperación internacional	**Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)**	Elaborar un portafolio de proyectos institucionales y permanente actualización	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	1 portafolio de proyectos elaborado y actualizado	Portafolio de Proyectos elaborados	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	05/01/2015	27/03/2015												
													Gestionar proyectos ante la cooperación internacional	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	6 proyectos presentados	Informes de remisión de proyectos	$ 0.00	2	1	2	1	05/01/2015	23/12/2015												
											Dar seguimiento a la ejecución de los proyectos financiados con cooperación internacional	**Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)**	Monitorear los proyectos implementados	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	1 plan de monitoreo de proyectos en ejecución en marcha	Informe del monitoreo de proyectos	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												

126

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 3 DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																							
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015											
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
											Rendir cuentas de forma apropiada y oportuna a los cooperantes Financieros	. Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI) . Unidad Financiera Institucional (UFI)	Preparar informes de ejecución de los proyectos de cooperación financiera, en los plazos convenidos en el marco de los criterios de presentación establecidos por los cooperantes	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	100% de Informes de proyectos activos presentados oportunamente	Informes de proyectos elaborados y notas de remisión	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Elaborar informes financieros de acuerdo a requerimientos de los organismo de cooperación	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional	100% de los informes requeridos entregados a organismo de cooperación	Informes entregados a organismos de cooperación	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
											Evaluar la ejecución de los proyectos financiados con cooperación internacional	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)	Organizar y ejecutar con los involucrados jornadas para evaluar el proceso de ejecución de los proyectos activos.	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	100% de proyectos activos evaluados en su ejecución	Informes de evaluación	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
											Implementar acciones de mejora en base a la evaluación de la ejecución de los proyectos financiados con cooperación internacional	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)	Proponer a los involucrados acciones de mejora en la implementación de proyectos que resulten de las jornadas de evaluación de proyectos activos	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	100% de propuestas de mejora presentadas a los involucrados	Documentos de propuestas	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
	4.2 Propuestas de Cooperación técnica internacional aprobadas	Registro de propuestas apoyadas técnicamente	Canti	anual	+	1	2	3	2	3	Formular y presentar proyectos para obtener apoyo técnico de la cooperación internacional	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)	Formular y presentar proyectos para obtener apoyo técnico de la cooperación internacional	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	3 proyectos formulados y presentados	Proyectos formulados y notas de envío.	$ 0.00	1	1	1	0	05/01/2015	30/09/2015												
											Monitorear y evaluar la ejecución de los proyectos con apoyo técnico de la cooperación internacional	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)	Dar seguimiento a la ejecución de los proyectos de asistencia técnica que brinda la cooperación internacional	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	100% de proyectos de asistencia técnica monitoreados	Informe de seguimiento	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 3 DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																							
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015											
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
											Rendir cuentas de forma apropiada y oportuna a los cooperantes técnicos	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)	Preparar informes sobre la ejecución de proyectos de asistencia técnica en los plazos convenidos en el marco de los criterios de presentación establecidos por los cooperantes	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	100% de informes de proyectos de asistencia técnica presentados	Informes y Notas de remisión	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015											
	4.3 Iniciativas institucionales apoyadas por programas de voluntariado	Iniciativas institucionales apoyadas	Canti	Quinquenal	+	7	7	8	8	10	Diseñar y divulgar un programa de apoyo voluntario de Expertos	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)	Identificar las necesidades de apoyo de expertos voluntarios y remitirlos a la Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	1 documento de necesidades de apoyo de expertos voluntarios elaborado	Documento de necesidades con las necesidades de apoyo	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	05/01/2015	27/03/2015											
													Diseñar un programa de apoyo de expertos voluntarios para procesos de la Defensoría	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	1 programa de apoyo de expertos voluntarios diseñado	Documento de programa de voluntarios	$ 0.00	0%	100%	0%	0%	08/04/2015	30/06/2015											
											Gestionar ante entidades el apoyo de voluntarios	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)	Gestionar ante entidades el apoyo de expertos voluntarios que apoyen procesos identificados en La Defensoría	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	1 programa de apoyo de expertos voluntarios gestionado	Documentos de gestión	$ 0.00	0%	0%	50%	50%	01/07/2015	23/12/2015											
											Implementar y dar seguimiento al funcionamiento del programa de voluntariado	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)	Implementar el programa de expertos voluntarios para los procesos identificados para la Defensoría	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	1 Programa de voluntariado implementado	Informe de procesos de la DC apoyados con expertos voluntarios	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015											
	4.4 Convenios nacionales interinstitucionales suscritos	Número de convenios operativos desarrollados	Canti	Quinquenal	+	N/A	4	6	20	30	Establecimiento de alianzas o convenios institucionales de cooperación técnica	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)	Elaborar diagnostico de convenios actuales y priorización de los mismos	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	1 Convenio de interinstitucionales priorizados	Informe de convenios priorizados enviado a Presidencia	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	05/01/2015	27/03/2015											
											Elaborar plan de acción de los convenios interinstitucionales priorizados suscritos	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)	Elaborar plan de acción para la activación de convenios priorizados según diagnostico.	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	1 Plan de acción para activación de convenios elaborado e implementación	Informe sobre los convenios activados	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015											

128

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

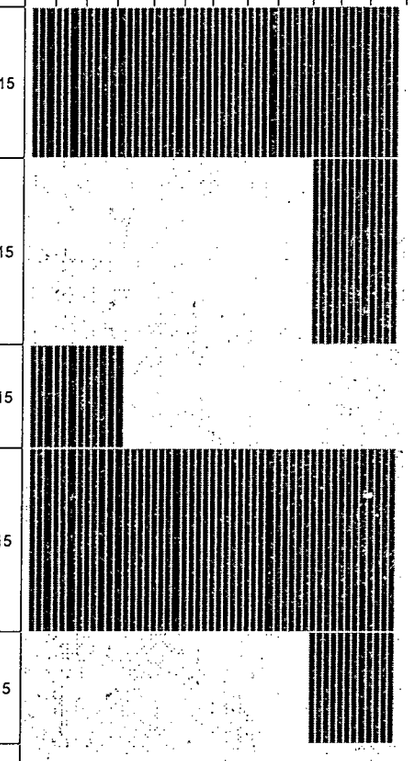
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 3 DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4		
											Implementar plan de acción de los convenios interinstitucionales priorizados suscritos	**Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)**	Monitorear la Implementación de los planes de acción de nuevos convenios así como los priorizados según diagnostico	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	100% del Monitoreo de convenios nacionales implementados	Informe de seguimiento	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015
											Monitoreo, evaluación y aprendizaje de plan de acción de los convenios interinstitucionales priorizados suscritos	**Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)**	Evaluar la Implementación de los planes de acción de nuevos convenios así como los priorizados según diagnostico	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Una Evaluación de convenios nacionales implementados	informes de evaluación de convenios	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015
	4.5 Cumplimiento de la estrategia institucional de Cooperación	(Actividades de la estrategia cumplidas / Actividades de la Estrategia programadas)	antida	Anual	+	N/A	90	100	90	100	Diseñar la estrategia institucional de Cooperación	**Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)**	Diseñar la estrategia institucional de cooperación	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	1 Estrategia de cooperación desarrollada	documento de estrategia de cooperación	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	05/01/2015	27/03/2015
											Implementar y monitorear la estrategia institucional de Cooperación	**Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)**	Implementar la estrategia institucional de cooperación	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Una Estrategia de cooperación implementada	Convenios/Memorándum de entendimiento/ actas/ gestionados, suscritos e implementados	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015
											Evaluar y actualizar la estrategia institucional de Cooperación	**Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)**	Evaluar anualmente la estrategia institucional de cooperación	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Una Estrategia de cooperación evaluada	documento de evaluación	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015
5. Garantizar una cultura de aprendizaje institucional	5.1 Casos emblemáticos sistematizados y divulgados	(Casos sistematizados y divulgados/ total de casos	%	Anual	+	N/A	90%	100%	90%	100%	Desarrollar un procedimiento (método) de identificación de casos emblemáticos, su documentación y divulgación con las áreas relacionadas para la efectiva protección de los consumidores	**. Dirección de Vigilancia de Mercado** . Unidad de Planificación y Calidad . Centro de Solución de Controversias	**Elaborar criterios y** procedimiento para la identificación de casos emblemáticos	Director(a) Vigilancia de Mercado/jefaturas/gerencias	Criterios y procedimiento **elaborados** para identificar casos emblemáticos	Documento	$ 0.00	0%	0%	100%	0%	01/07/15	30/09/15
													Socializar criterios y del procedimiento para la identificación de casos emblemáticos	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefes(as) de área de la DVM	Contar con criterios y procedimiento para identificar casos emblemáticos	Documento y lista de asistencia a reuniones de socialización	$ 0.00	0%	0%	100%	0%	01/07/2015	30/09/2015
													Apoyar en el desarrollo el procedimiento de identificación de casos emblemáticos	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Procedimiento documentado	Lista de asistencia	$ 0.00	40%	60%	0%	0%	05/01/15	30/04/15
													Apoyar en la elaboración de criterios y del procedimientos para la identificación de casos emblemáticos	Director CSC	100% de Participación en jornadas	Listas de asistencia	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	05/01/15	30/03/15

CRONOGRAMA 2015



129

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 3 DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	ENE FEB MAR ABR MAY JUN JUL AGO SEP OCT NOV DIC
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			
													Apoyar en la identificación de casos emblemáticos	Director CSC	100% de Participación en jornadas	Listas de asistencia	$ 0.00	0%	33%	33%	34%	07/04/15	23/12/15	
													Evaluar la implementación de procedimiento para identificar casos emblemáticos para identificar oportunidades de mejora	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefes(as) de área de la DVM	Lista de acciones de mejoras identificadas e implementadas	Informe	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015	
											Sistematizar la experiencia sobre el abordaje de situaciones cíclicas y de emergencias ocurridas en el ámbito nacional e internacional relativas a los sectores de alimentos, servicios básicos, financiero, protección de	**Dirección de Vigilancia de Mercado**	Identificar y sistematizar una experiencia exitosa de caso emblemático	Director(a) Vigilancia de Mercado/jefaturas/gerencias	Caso emblemático sistematizado	Documento con el caso emblematico sistematizado	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/10/15	23/12/15	
											Publicar y divulgar los casos emblemáticos sistematizados	**. Dirección de Vigilancia de Mercado** . Unidad de Comunicaciones . Centro de Solución de Controversias . Dirección de Servicios Desconcentrados . Dirección de Ciudadanía y Consumo	Ejecutar plan de medios y difundir en redes sociales y medios institucionales los casos emblemáticos sistematizados para un mayor conocimiento de la ciudadanía	Unidad de Comunicaciones	100% del plan ejecutado	Planes de medios	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	30/01/2015	23/12/2015	
													Apoyar la divulgación de casos emblemáticos	Directora de Servicios Desconcentrados /Gerentes de Servicios Desconcentrados	100% de apoyos brindados	Informes trimestrales	$ 0.00	0%	33%	33%	34%	07/04/2015	23/12/2015	
													Apoyar la divulgación de casos emblemáticos	Director CSC	100% Apoyos brindados	Informe trimestrales	$ 0.00	0%	33%	33%	34%	07/04/2015	23/12/2015	

130

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 3 DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																							
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015											
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
	5.2 Jornadas de Intercambio de experiencias aprendidas entre áreas	(Número de jornadas realizadas / número de jornadas planificadas)	%	Semestral	+	N/A	90%	100%	90%	100%	Sistematizar experiencias aprendidas en: Defensorías Móviles, Seguridad alimentaria y nutricional, ventanillas desconcentradas de atención a los consumidores, Historial Crediticio, Casos colectivos, etc.	. Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) (Gerencia de Estudios) . Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) . Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC) . Dirección de Servicios Desconcentrados (DSD) . Tribunal Sancionador (TS) . Dirección Jurídica (DJ).	Realizar perfiles para la sistematización de experiencias aprendidas (Defensoría Móvil y Ventanillas Descentralizadas)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Gerente de Estudios	2 perfiles experiencias sistematizadas	Documentos de seguimiento trimestrales	$ 0.00	1	1	0	0	01/02/2015	21/06/2015																
													Elaborar y ejecutar el Plan de divulgación de experiencias aprendidas	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Gerente de Estudios	90% de Plan de divulgación Ejecutado	Informe trimestrales	$ 0.00	50%	50%	0%	0%	01/07/2015	30/11/2015												
													Sistematizar experiencias aprendidas en Defensorías Móviles	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Coordinadores(as) de los CSC	4 Experiencias sistematizadas	Documentos de seguimiento trimestrales	$ 0.00	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015												
													Sistematizar o contribuir, cuando aplique, a la sistematización de experiencias aprendidas en: Defensorías Móviles, Seguridad alimentaria y nutricional, Casos colectivos y otros; según convocatoria de la DVM.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	100% de experiencias sistematizadas por la DVM, a las cuales se ha contribuido, en relación los temas o áreas de la Dirección de Ciudadanía y Consumo.	Documentos de sistematización.	$ 0.00	0%	25%	50%	25%	08/04/2015	30/11/2015												
													Sistematizar experiencias aprendidas de los diferentes intercambios en que participen personal de la Dirección, Gerencias Regionales, Atención Descentralizada y Atención Telefónica	Director(a) de Servicios Deconcentrados/Gerentes de Dirección de Servicios Desconcentrados	4 Experiencias sistematizadas	Informe trimestrales	$ 0.00	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015												
													Apoyar la sistematización de experiencias aprendidas en: Defensorías Móviles, Seguridad alimentaria y nutricional, ventanillas desconcentradas de atención a los consumidores, Historial Crediticio, Casos colectivos, etc.	Director(a) Jurídico(a)	100% de requerimientos atendidos	Documentos de aportes a la sistematización	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												

131

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 3 DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Apoyar la sistematización de experiencias aprendidas en: Defensorías Móviles, Seguridad alimentaria y nutricional, ventanillas desconcentradas de atención a los consumidores, Historial Crediticio, Casos colectivos, etc.	Tribunal Sancionador	100% de requerimientos atendidos	Documentos de aportes a la sistematización	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
											Programar intercambio de experiencias entre áreas afines o complementarias en temáticas priorizadas, que agregan valor a los servicios que ofrecemos a los usuarios/as: alimentos, servicios básicos, financieros, protección de datos, comercio electrónico, turismo, etc.	. **Dirección de Administración (DA)** . Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) . Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC) . Dirección de Servicios Desconcentrados (DSD)	Organizar intercambios de experiencias entre las Unidades sobre temas identificados y priorizados	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Talento Humano	1 intercambio realizado	Lista de Asistencia	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/12/2015	10/12/2015												
													Sistematizar a través de la recopilación de los documentos generados en los intercambios de experiencias	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Talento Humano	1 Documento recopilado	Documento con intercambio de experiencia de la sistematización	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	11/12/2015	23/12/2015												
													Atender requerimientos para el diseño e implementación del programa de intercambio	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Coordinadores(as) de los CSC	1 intercambio realizado	Informes con requerimientos de diseño	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/12/2015	10/12/2015												
													Atender requerimientos para el diseño e implementación del programa de intercambio	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	1 intercambio realizado	Listas de asistencia	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/12/2015	10/12/2015												
													Atender requerimientos para el diseño e implementación de los programas de intercambio	Director(a) de Servicios Deconcentrados/Gerentes de Dirección de Servicios Desconcentrados	1 intercambio realizado	Informes con requerimientos de diseño	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/12/2015	10/12/2015												
													Atender requerimiento para el diseño y participar en el intercambio	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefes(as) de área de la DVM	1 intercambio realizado	Informes con requerimientos de diseño	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	01/12/2015	10/12/2015												

132

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 3 DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
	5.3 Grado de cumplimiento del Plan Operativo Anual	(Actividades realizadas / actividades planificadas)*100	%	Semestral	+	89%.	90%.	93%.	94%	0.95	Desarrollar un Sistema Integral de Planificación que dinamice el seguimiento, las alertas y las respuestas oportunas a requerimientos internos y externos	**Unidad de Planificación y Calidad (UPC)**	Coordinar la elaboración del Plan de trabajo 2016 de la Defensoría del Consumidor.	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad	1 Plan Anual de Trabajo 2016 elaborado	Documento del Plan	$ 0.00	0%	0%	30%	70%	01/07/2015	23/12/2015												
													Rediseñar el mecanismo de seguimiento al Plan Operativo Anual para identificar alertas oportunas	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad	1 Mecanismo de seguimiento rediseñado	Procedimiento de planificación y seguimiento	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	02/02/2015	27/03/2015												
													Dar seguimiento a la ejecución del plan de trabajo 2015 de la Defensoría del consumidor	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad	12 Informes mensuales elaborados y remitidos a Presidencia	Informes mensuales	$ 0.00	3	3	3	3	05/01/2015	23/12/2015												
													Generar reportes, informes y alertas oportunas del Sistema de Planeación, monitoreo y evaluación del POA	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad	100% memorándum de retroalimentación sobre incumplimientos al POA	Memorándum de retroalimentación remitidos a Directores(as)/Jefes(as)	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
											Automatizar el Sistema de Planeación, Monitoreo y Evaluación (PME)	**Unidad de Planificación y Calidad (UPC)**	Gestionar adquisición de un Sistema de Planeación, Monitoreo y Evaluación (PME)	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad	1 gestión realizada ante donante	Documento	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	02/02/2015	27/02/2015												
													Realizar evaluación del Sistema de Planeación, Monitoreo y Evaluación (PME)	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad	1 evaluación realizada	Lista de asistencia	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	02/02/2015	27/02/2015												
													Identificar ajustes al Sistema de Planeación, Monitoreo y Evaluación (PME)	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad	1 Diagnóstico realizado	Ayuda memoria	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	02/03/2015	27/03/2015												
													Realizar ajustes al Sistema de Planeación, Monitoreo y Evaluación (PME)	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad	100% de ajustes realizados al sistema	Informe con ajustes al Sistema	$ 0.00	0%	100%	0%	0%	08/04/2015	30/06/2015												
													Socializar el Sistema de Planeación, Monitoreo y Evaluación (PME) con el personal involucrado en su ejecución	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad	1 sistema socializado con personal responsables de alimentar el sistema	Lista de asistencia	$ 0.00	0%	0%	100%	0%	06/07/2015	30/07/2015												
													Implementar el Sistema de Planeación, Monitoreo y Evaluación (PME)	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad	1 sistema implementado	Sistema funcionando	$ 0.00	0%	0%	100%	0%	10/08/2015	23/12/2015												

133

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 3 DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																							
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015											
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
											Implementar acciones correctivas como resultado de la Evaluación del POA	**. Unidad de Planificación y Calidad (UPC) . Direcciones, Jefaturas y Gerencias (Gerencia de Procuración Gerencia Defensoría Regional de Occidente Gerencia Defensoría Regional de Oriente Gerencia Atención Desconcentrada (virtual) Gerencia Atención Telefónica Gerencia de Sistemas Informáticos)**	Realizar evaluación de gestión institucional	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad	2 Evaluaciones realizadas	Informes elaborados	$ 0.00	0%	0%	1	1	01/07/2015	23/12/2015														
													Implementar acciones correctivas/preventivas como resultado de la evaluación del incumplimiento a las iniciativas según parámetros establecidos	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad	100% reportes de acciones correctivas/preventivas implementados	Reportes de acciones correctivas/preventivas	$ 0.00	0%	0%	75%	25%	10/08/2015	30/11/2015												
													Implementar acciones correctivas/preventivas como resultado de la evaluación del incumplimiento a las iniciativas según parámetros establecidos	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% reportes de acciones correctivas/preventivas implementados	Reportes de acciones correctivas/preventivas	$ 0.00	0%	0%	75%	25%	10/08/2015	30/11/2015												
													Implementar acciones correctivas/preventivas como resultado de la evaluación del incumplimiento a las iniciativas según parámetros establecidos	Director(a) de Servicios Deconcentrados/Gerentes de Dirección de Servicios Desconcentrados	100% reportes de acciones correctivas/preventivas implementados	Reportes de acciones correctivas/preventivas	$ 0.00	0%	0%	75%	25%	10/08/2015	30/11/2015												
													Implementar acciones correctivas/preventivas como resultado de la evaluación del incumplimiento a las iniciativas según parámetros	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	100% Reportes de acciones correctivas/preventivas implementados	Reportes de acciones correctivas/preventivas	$ 0.00	0%	0%	75%	25%	10/08/2015	30/11/2015												

134

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 3 DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Implementar acciones correctivas/preventivas como resultado de la evaluación del incumplimiento a las iniciativas según parámetros establecidos	Director(a) de Vigilancia de Mercado	100% reportes de acciones correctivas/preventivas implementados	Reportes de acciones correctivas/preventivas	$ 0.00	0%	0%	75%	25%	10/08/2015	30/11/2015												
													Implementar acciones correctivas/preventivas como resultado de la evaluación del incumplimiento a las iniciativas según parámetros establecidos	Director(a) Jurídico(a)	100% reportes de acciones correctivas/preventivas implementados	Reportes de acciones correctivas/preventivas	$ 0.00	0%	0%	75%	25%	10/08/2015	30/11/2015												
													Implementar acciones correctivas/preventivas como resultado de la evaluación del incumplimiento a las iniciativas según parámetros establecidos	Tribunal Sancionador	100% reportes de acciones correctivas/preventivas implementados	Reportes de acciones correctivas/preventivas	$ 0.00	0%	0%	75%	25%	10/08/2015	30/11/2015												
													Implementar acciones correctivas/preventivas como resultado de la evaluación del incumplimiento a las iniciativas según parámetros establecidos	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional	100% reportes de acciones correctivas/preventivas implementados	Reportes de acciones correctivas/preventivas	$ 0.00	0%	0%	75%	25%	10/08/2015	30/11/2015												
													Implementar acciones correctivas/preventivas como resultado de la evaluación del incumplimiento a las iniciativas según parámetros establecidos	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	100% reportes de acciones correctivas/preventivas implementados	Reportes de acciones correctivas/preventivas	$ 0.00	0%	0%	75%	25%	10/08/2015	30/11/2015												
													Implementar acciones correctivas/preventivas como resultado de la evaluación del incumplimiento a las iniciativas según parámetros establecidos	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	100% reportes de acciones correctivas/preventivas implementados	Reportes de acciones correctivas/preventivas	$ 0.00	0%	0%	75%	25%	10/08/2015	30/11/2015												

135

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 3 DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Implementar acciones correctivas/preventivas como resultado de la evaluación del incumplimiento a las iniciativas según parámetros establecidos	Jefe(a) de la Unidad Ambiental	100% reportes de acciones correctivas/preventivas implementados	Reportes de acciones correctivas/preventivas	$ 0.00	0%	0%	75%	25%	10/08/2015	30/11/2015												
													Implementar acciones correctivas/preventivas como resultado de la evaluación del incumplimiento a las iniciativas según parámetros establecidos	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones (UC)	100% reportes de acciones correctivas/preventivas implementados	Reportes de acciones correctivas/preventivas	$ 0.00	0%	0%	75%	25%	10/08/2015	30/11/2015												
													Implementar acciones correctivas/preventivas como resultado de la evaluación del incumplimiento a las iniciativas según parámetros establecidos	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	100% reportes de acciones correctivas/preventivas implementados	Reportes de acciones correctivas/preventivas	$ 0.00	0%	0%	75%	25%	10/08/2015	30/11/2015												
													Implementar acciones correctivas/preventivas como resultado de la evaluación del incumplimiento a las iniciativas según parámetros establecidos	Director(a) Administrativo(a)	100% reportes de acciones correctivas/preventivas implementados	Reportes de acciones correctivas/preventivas	$ 0.00	0%	0%	75%	25%	10/08/2015	30/11/2015												
													Implementar acciones correctivas/preventivas como resultado de la evaluación del incumplimiento a las iniciativas según parámetros establecidos	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	100% reportes de acciones correctivas/preventivas implementados	Reportes de acciones correctivas/preventivas	$ 0.00	0%	0%	75%	25%	10/08/2015	30/11/2015												
													Verificar cumplimiento de acciones correctivas/preventivas como resultado de la evaluación del incumplimiento a las iniciativas	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad	100% reportes de acciones correctivas/preventivas con seguimiento	Reportes de acciones correctivas/preventivas	$ 0.00	0%	0%	75%	25%	10/08/2015	30/11/2015												

136

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 3 DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																							
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015											
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
	5.4 Acciones correctivas implementadas como resultado de la evaluación del PEI	(Propuestas correctivas implementadas / Indicadores estratégicos en rojo o amarillo del PEI) x 100	%	Anual	+	83%	84%	85%	87%	88%	Organizar e implementar jornadas de evaluación del PEI que permitan un aprendizaje institucional	**Unidad de Planificación y Calidad (UPC)**	Realizar evaluación de gestión institucional	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad	2 Evaluaciones realizadas	Informes elaborados	$ 0.00	0	0	1	1	01/07/2015	23/12/2015												
											Identificar acciones correctivas, toma de acuerdos y medidas de mejora	**Unidad de Planificación y Calidad (UPC)**	Diseñar e implementar herramienta de seguimiento a indicadores del Plan Estratégico Institucional	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad	11 fichas para seguimiento a indicadores del PEI elaborados	Fichas mensuales	$ 0.00	2	3	3	3	02/02/2015	23/12/2015												
													Implementar acciones correctivas/preventivas como resultado de la evaluación del incumplimiento a los indicadores	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad	100% reportes de acciones correctivas/preventivas elaborados	Reportes de acciones correctivas/preventivas	$ 0.00	0%	0%	75%	25%	10/08/2015	30/11/2015												
											Dar seguimiento a acciones correctivas, toma de acuerdos y medidas de mejora	**Unidad de Planificación y Calidad (UPC)**. Direcciones, Jefaturas y Gerencias (Gerencia de Procuración Gerencia Defensoría Regional de Occidente Gerencia Defensoría Regional de Oriente Gerencia Atención Desconcentrada (virtual) Gerencia Atención Telefónica Gerencia de Sistemas Informáticos)	Verificar cumplimiento de acciones correctivas, toma de acuerdos y medidas de mejora	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad	100% reportes de acciones correctivas/preventivas con seguimiento	Reportes de acciones correctivas/preventivas	$ 0.00	0%	0%	75%	25%	10/08/2015	30/11/2015												
													Implementar acciones correctivas como resultado de la Evaluación del PEI	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reportes de acciones correctivas / preventivas	$ 0.00	0%	0%	75%	25%	10/08/2015	30/11/2015												
													Implementar acciones correctivas como resultado de la Evaluación del PEI	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reportes de acciones correctivas / preventivas	$ 0.00	0%	0%	75%	25%	10/08/2015	30/11/2015												
													Implementar acciones correctivas derivadas de la evaluación del PEI. (Cuando aplique)	Director(a) de Servicios Deconcentrados/Gerentes de Dirección de Servicios Desconcentrados	100% de acciones correctivas implementadas (cuando apliquen) derivadas de la evaluación del POA.	Documentos	$ 0.00	0%	0%	75%	25%	10/08/2015	30/11/2015												

137

Lic. Yancí Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 3 DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																							
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015											
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Implementar acciones correctivas implementadas como resultado de la evaluación del PEI	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	$ 0.00	0%	0%	75%	25%	10/08/2015	30/11/2015												
													Implementar acciones correctivas como resultado de la Evaluación del PEI.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	100% de implementación de acciones correctivas identificadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas implementadas	$ 0.00	0%	0%	75%	25%	10/08/2015	30/11/2015												
													Implementar acciones correctivas como resultado de la Evaluación del PEI.	Director(a) Jurídico(a)	100% de implementación de acciones correctivas identificadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas implementadas	$ 0.00	0%	0%	75%	25%	10/08/2015	30/11/2015												
													Implementar acciones correctivas como resultado de la Evaluación del PEI.	Tribunal Sancionador	100% de implementación de acciones correctivas identificadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas implementadas	$ 0.00	0%	0%	75%	25%	10/08/2015	30/11/2015												
													Implementar acciones correctivas como resultado de la Evaluación del PEI.	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional	100% de implementación de acciones correctivas identificadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas implementadas	$ 0.00	0%	0%	75%	25%	10/08/2015	30/11/2015												
													Implementar acciones correctivas como resultado de la Evaluación del PEI.	Jefe(a) de la Unidad de Auditoria Interna	100% de implementación de acciones correctivas identificadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas implementadas	$ 0.00	0%	0%	75%	25%	10/08/2015	30/11/2015												
													Implementar acciones correctivas como resultado de la Evaluación del PEI.	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	100% de implementación de acciones correctivas identificadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas implementadas	$ 0.00	0%	0%	75%	25%	10/08/2015	30/11/2015												
													Implementar acciones correctivas como resultado de la Evaluación del PEI.	Jefe(a) de la Unidad Ambiental	100% de implementación de acciones correctivas identificadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas implementadas	$ 0.00	0%	0%	75%	25%	10/08/2015	30/11/2015												

138

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

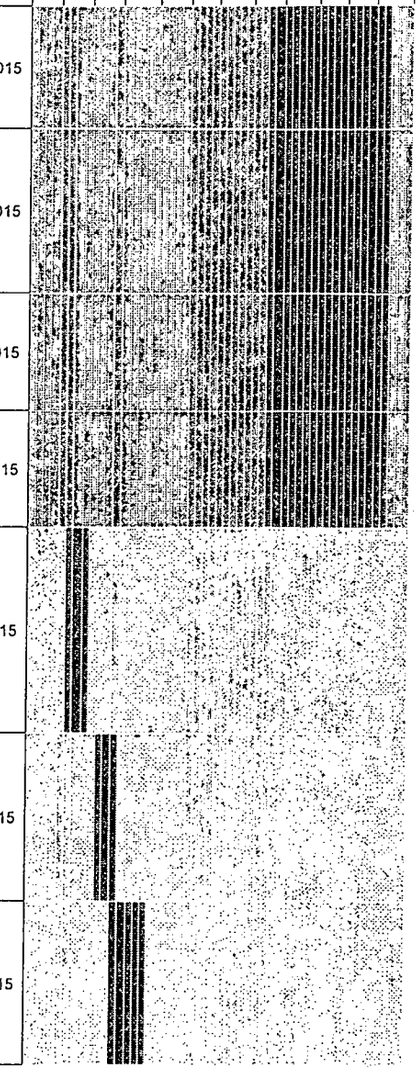
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 3 DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4		
													Implementar acciones correctivas como resultado de la Evaluación del PEI.	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones (UC)	100% de implementación de acciones correctivas identificadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas implementadas	$ 0.00	0%	0%	75%	25%	10/08/2015	30/11/2015
													Implementar acciones correctivas como resultado de la Evaluación del PEI.	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	100% de implementación de acciones correctivas identificadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas implementadas	$ 0.00	0%	0%	75%	25%	10/08/2015	30/11/2015
													Implementar acciones correctivas como resultado de la Evaluación del PEI.	Director(a) Administrativo(a)	100% de implementación de acciones correctivas identificadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas implementadas	$ 0.00	0%	0%	75%	25%	10/08/2015	30/11/2015
													Implementar acciones correctivas como resultado de la Evaluación del PEI.	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	100% de implementación de acciones correctivas identificadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas implementadas	$ 0.00	0%	0%	75%	25%	10/08/2015	30/11/2015
6. Transversalizar el enfoque de equidad e inclusión en la Institución	6.1 Iniciativas Institucionales que fomenten la igualdad sustantiva dirigida al público interno	Iniciativas institucionales ejecutadas	Cantidad	Quinquenal	+	N/A	1	1	3	3	Sistema de información, que registra y brinda información desagregada por género, discapacidad, edad, etc.	**Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión**	Elaborar un instrumento que la recolecte información para conocer el estado actual de la desagregación de datos por cada una de Unidades Administrativas	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 instrumento	Documento de diagnostico del estado actual de la desagregación	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	06/02/2015	20/02/2015
													Implementar el instrumento para la recolección de datos en personas claves de las Unidades Administrativas	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 Expediente que contiene las comunicaciones	Documento con implementación del instrumento	$ 0.00	0%	100%	0%	0%	06/03/2015	16/03/2015
													Procesar y analizar la información recolectada	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 documento	Documento con el proceso y analizar la información recolectada	$ 0.00	0%	100%	0%	0%	16/03/2015	17/04/2015

CRONOGRAMA 2015



139

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 3 DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
							LJM.C	META	LJM.C	META								T1	T2	T3	T4		
													Realizar un diagnóstico del nivel de institucionalización de género e inclusión, con su respectiva línea de base	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 Diagnóstico realizado	Informe de diagnóstico	$ 0.00	0%	100%	0%	0%	20/04/2015	29/05/2015
													Formar un equipo de trabajo para las actividades a realizar e implementar en género, personas con discapacidad y poblaciones indígenas	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	3 Equipo conformado	Listado con firmas	$ 0.00	0%	100%	0%	0%	20/04/2015	30/05/2015
													Realizar reuniones de trabajo	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	3 reuniones	Lista de asistencia	$ 0.00	0	1	1	1	20/04/15	23/12/15
											Desarrollar de manera continua acciones afirmativas que fomenten la igualdad sustantiva dirigida al público interno y externo	**Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión**	Elaborar la Política Institucional de igualdad y no discriminación	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 politica	Documento	$ 0.00	0%	0%	50%	50%	03/07/2015	03/11/2015
													Divulgar la Politica Institucional de igualdad y no discriminación	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 documento	Expediente	$ 3,000	0%	0%	0%	100%	01/12/2015	23/12/2015
													Articular con otras instituciones del Estado para solicitar capacitaciones en lenguaje de señas y en género para ofrecer servicios a la población consumidora	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 Expediente de comunicaciones realizadas.	Expediente	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	16/02/2015	23/12/2015

CRONOGRAMA 2015

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC

040

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

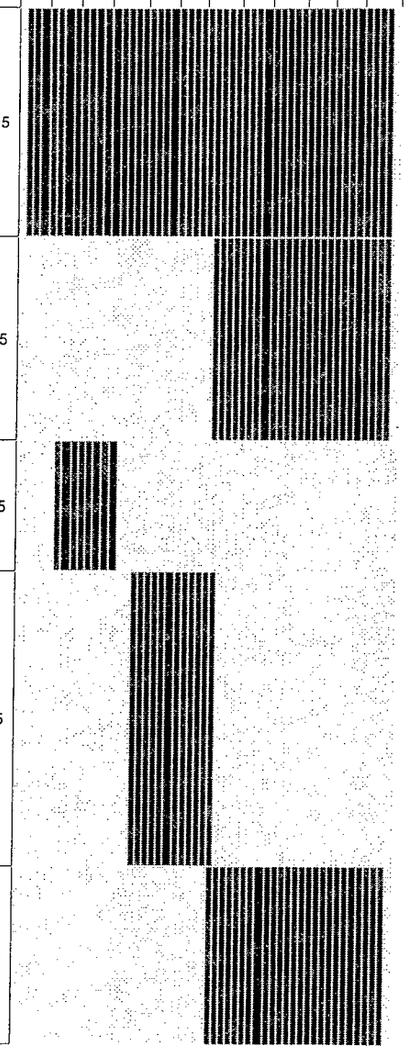
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 3 DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4		
											Aplicar el lenguaje inclusivo en todos los documentos institucionales y Manuales Interinstitucionales	**Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión**	Participar activamente en los espacios de género, de personas con discapacidad y otras formas que representen la equidad para lograr posicionar a la DC como una instancia de servicio integral	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 documento con los resultados del estudio	Expediente	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015
													Elaborar lineamientos inclusivos para las comunicaciones institucionales y otras formas de comunicación y/o visibilidad para el posicionamiento de la equidad	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 documento con lineamientos inclusivos de comunicación institucional	Documento	$ 7,000	0%	0%	50%	50%	03/07/2015	23/12/2015
	6.2 Casos identificados y promovidos por el observatorio por publicidad ilícita, engañosa y falsa (que atenta contra la dignidad, el honor, la intimidad y la imagen propia), con proceso sancionatorio implementado	Casos registrados en el observatorio	Cantidad	Anual	+	N/A	3	4	5	6	Diseñar y activar el observatorio de Publicidad ilícita, engañosa y falsa	**Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM)**	Definir equipo y procedimiento para la atención de casos por publicidad engañosa	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Unidad de Inspección	1 Equipo y procedimiento definido	Documento de contenidos	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	01/02/2015	27/03/2015
													Diseñar el plan de trabajo para el funcionamiento del observatorio, identificando sectores priorizados (alimentos, ropa y calzado, servicios financieros, venta de inmuebles, venta de enseres del hogar y electrodomésticos, telecomunicaciones).	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Unidad de Inspección	1 Plan de trabajo	Documento de plan	$ 0.00	0%	100%	0%	0%	14/04/2015	30/06/2015
											Monitorear y evaluar el funcionamiento del observatorio de Publicidad ilícita, engañosa y falsa	**Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM)**	Poner en marcha el observatorio de publicidad ilícita.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Unidad de Inspección	100% de cumplimiento del plan de trabajo	Informes o actas de inspección	$ 0.00	0%	0%	50%	50%	01/07/2015	23/12/2015

CRONOGRAMA 2015



141

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 3 DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
											Implementar acciones de mejora en base a la evaluación del funcionamiento del observatorio de Publicidad ilícita, engañosa y falsa	**Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM)**	Evaluar e identificar mejoras al funcionamiento del observatorio	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Unidad de Inspección	100% de las Mejoras identificadas	Informe de mejoras	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	03/11/2015	30/11/2015												
											Sistematizar la experiencia del funcionamiento del observatorio de Publicidad ilícita, engañosa y falsa	**Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM)**	Elaborar documento que sistematice la experiencias del funcionamiento del observatorio	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Unidad de Inspección	1 Experiencia sistematizada	Informe de sistematización	$ 0.00	0%	0%	0%	100%	03/11/2015	23/12/2015												

142

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

PERSPECTIVA 4

EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE FEB MAR ABR MAY JUN JUL AGO SEP OCT NOV DIC
1. Garantizar la asignación de recursos de acuerdo a prioridades y a los resultados en nuestros proyectos	1.1 Prioridades Institucionales con asignación de recursos	(Cantidad de prioridades a las que se les asignaron recursos /Total de prioridades definidas a financiar)*100	%	Mensual	+	N/A	95%	100%	95%	100%	Formular presupuesto de acuerdo a servicios y resultados estratégicos en base al marco lógico, según requerimientos GOES.	Unidad Financiera Institucional (UFI)	Definir y determinar prioridades institucionales a financiar de acuerdo a servicios prestados y resultados esperados (Presupuesto 2016).	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	100% de actividades con asignación de recursos financieros para ser implementadas	Listado consolidado de rubros de gastos y actividades priorizadas.	$ 0.00	0%	0%	100%	0%	01/07/2015	15/07/2015	
													Elaborar y revisar los proyecto de presupuesto 2016	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	1 Presupuesto 2016	Documento de proyecto remitido	$ 0.00	0%	0%	100%	0%	16/07/2015	31/08/2015	
													Dar seguimiento al diseño de programas presupuestarios de los procesos y/o problemas sustantivos bajo el enfoque de resultados.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	100% de Programas presupuestarios aprobados	Documento de programas presupuestarios recibidos por la DGP.	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	06/01/2015	20/01/2015	
													Dar seguimiento a la revisión y ajuste de los programas presupuestarios	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	100 % de Programas presupuestarios ajustados de acuerdo a requerimientos institucionales y a criterios de la DGP.	Documentos de programas presupuestarios.	$ 0.00	0%	0%	50%	50%	01/06/2015	15/12/2015	
											Diseñar e implementar la plantilla óptima del talento humano acorde a prioridades institucionales (Estudio de tiempos y movimientos)	. Dirección Administración (DA) . Unidad Financiera Institucional (UFI)	Definir las prioridades institucionales de implementación de la plantilla óptima de personal	Director(a) Administrativa/Jefe(a) de Talento Humano	1 Planilla de Prioridades institucionales identificadas	Plantilla identificada	$ 0.00	1	0	0	0	15/01/2015	27/03/2015	
													Elaborar e implementar un instructivo de aplicación para el estudio de tiempos y movimientos según las prioridades institucionales identificadas	Director(a) Administrativa/Jefe(a) de Talento Humano	1 instructivo de aplicación	1 Documento estandarizado para la aplicación del estudio de tiempos y movimientos.	$ 0.00	0	1	0	0	01/05/2015	30/06/2015	
													Revisión y validación del presupuesto de la plantilla óptima del Talento Humano.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	100% de la plantilla óptima cubierta financieramente.	100 % del Presupuesto del Talento Humano	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	06/01/2015	30/01/2015	

144

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
											Evaluar y realizar ajustes de mejora de la Plantilla Optima Institucional	. Dirección Administración (DA) . Unidad Financiera Institucional (UFI)	Evaluar e implementar mejoras en la plantilla optima institucional	Director(a) Administrativo(a)	1 Documento de evaluación de la planilla optima.	Mejoras implementadas	$ 0.00	0	0	1	0	01/07/2015	30/09/2015												
													Seguimiento financiero a la plantilla óptima del Talento Humano.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	4 informes de la ejecución del presupuesto del Talento Humano	Informes.	$ 0.00	1	1	1	1	08/04/2015	13/12/2015												
2. Asegurar el uso eficiente y oportuno de nuestros recursos.	2.1 Ejecución presupuestaria institucional	(Monto del presupuesto ejecutado/ Monto presupuestado)*100	%	Mensual	+	98%	95%	98%	95%	98%	Ejecutar las acciones derivadas del proceso de administración financiera de acuerdo a normativa técnica y legal vigente	Unidad Financiera Institucional (UFI)	Elaborar y gestionar aprobación de la Programación de la Ejecución Presupuestaria - PEP.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	100% de Programación de la Ejecución Presupuestaria - PEP aprobada.	Reporte de PEP inicial generada en el SAFI.	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	05/01/2015	08/01/2015												
													Revisión mensual de planillas de remuneraciones, órdenes de compra y contratos por la adquisición de bienes y servicios.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	100% de Planillas de remuneraciones y demás documentos con visto bueno.	Documentos de planillas, órdenes de compra y contratos.	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	08/01/2015	02/12/2015												
													Elaboración mensual de compromisos presupuestarios por planillas de remuneraciones y por adquisición de bienes y servicios.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	100% de planillas, ordenes de compra, contratos y pólizas de FCMF con compromiso asignados.	Documento de reporte de compromisos .	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	08/01/2015	05/12/2015												
													Recepción, revisión y registro de documentación para la generación de obligaciones por pagar, por remuneraciones y compras de bienes y servicios.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	100 % de la documentación revisada y digitada en la aplicación SAFI para la generación de obligaciones por pagar.	Reporte de obligaciones por pagar generados desde la aplicación SAFI.	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	08/01/2015	05/12/2015												
													Revisión de documentación relacionadas a obligaciones por pagar por remuneraciones y bienes y servicios para la validación contable y su devengamiento.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	100% de obligaciones por pagar validadas contablemente.	Reporte de obligaciones por pagar devengadas generados desde la aplicación SAFI.	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	08/01/2015	05/12/2015												

145

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION													
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Registro y actualización de datos bancarios de proveedores según el SAFI, para el sistema de cuenta única.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	100% de los proveedores relacionados a las obligaciones por pagar vigentes con registros bancarios en la aplicación SAFI.	Reporte de datos bancarios de proveedores.	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	08/01/2015	05/12/2015												
													Elaboración, envío y seguimiento a requerimientos de fondos.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	Requerimientos elaborados y remitidos por el 100% de las obligaciones por pagar devengadas.	Reportes de requerimientos generados desde la aplicación SAFI.	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	12/01/2015	05/12/2015												
													Gestión de pago oportuno de obligaciones por pagar.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	100% de Pagos a proveedores con el mínimo tiempo de atraso según fechas programadas.	Reporte de obligaciones por pagar canceladas generados desde la aplicación SAFI.	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	06/01/2015	23/12/2015												
													Registro de pago de obligaciones por pagar.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	100% de Registros de lo pagado en aplicación SAFI al día.	Reporte de auxiliares de bancos generados desde la aplicación SAFI.	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	06/01/2015	23/12/2015												
													Realización de cierres contables mensuales.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	12 Cierres contables mensuales realizados en tiempos según normativa vigente	Estados Financieros mensuales.	$ 0.00	3	3	3	3	05/01/2015	02/12/2015												
													Elaboración de conciliaciones bancarias mensuales de las cuantas institucionales.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	12 saldos contables de las cuentas bancarias conciliados mensualmente con los saldos según estados de cuentas bancarios.	Documentos de conciliaciones bancarias.	$ 0.00	3	3	3	3	08/01/2015	08/12/2015												

146

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE FEB MAR ABR MAY JUN JUL AGO SEP OCT NOV DIC
													Realización de conciliaciones de saldos según registros contables y de control administrativo sobre existencias de consumibles, combustible y activos fijos institucionales.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	12 saldos contables de las cuentas de existencias, combustible y activos fijos conciliados mensualmente con los saldos según controles administrativos.	Documentos de conciliaciones bancarias.	$ 0.00	3	3	3	3	08/01/2015	08/12/2015	
													Realizar cierre Anual de la contabilidad institucional	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	Cierres contables (4) efectuados en tiempos y criterios según normativa vigente	Estados Financieros	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	09/01/2015	23/01/2015	
													Elaboración y remisión de la liquidación del Presupuesto 2014.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	100% del presupuesto 2014 liquidado	Nota de remisión y documento de liquidación del presupuesto 2014.	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	24/01/2015	10/02/2015	
													Generación y envío de Estados Financieros mensuales y de cierre anual a la Dirección General del Presupuesto-DGP	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	El 100% de los Estados Financieros generados y remitidos.	Notas de remisión y Estados Financieros.	$ 0.00	3	3	3	3	08/01/2015	08/12/2015	
													Atención y entrega de información contable a supervisores designados por la Dirección General del Presupuesto	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	9 Visitas de supervisión contable atendidas y sin observaciones de consideración.	Control de visitas emitido por la DGCG.	$ 0.00	0	3	3	3	08/04/2015	18/12/2015	
													Seguimiento y control de Embargos Judiciales trabados a empleados de la Defensoría.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	12 Controles y cuenta bancaria de embargos actualizados.	Reporte de saldos de control de embargo y de cuenta bancaria generado de la aplicación SAFI.	$ 0.00	3	3	3	3	08/01/2015	23/12/2015	

147

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE FEB MAR ABR MAY JUN JUL AGO SEP OCT NOV DIC
													Elaboración y presentación de declaraciones mensuales del impuesto sobre la renta retenido.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	12 Declaraciones presentadas adecuadamente y en los tiempos requeridos.	Declaraciones firmadas y selladas por la DGII y notas de remisión al MINEC.	$ 0.00	3	3	3	3	05/01/2015	10/12/2015	
													Elaboración y presentación de declaraciones mensuales del impuesto del 1% del IVA retenido.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	12 Declaraciones presentadas adecuadamente y en los tiempos requeridos.	Declaraciones firmadas y selladas por la DGII y notas de remisión al MINEC.	$ 0.00	3	3	3	3	05/01/2015	10/12/2015	
													Gestión y pago de mandamientos de ingresos por impuesto del 1% retenido.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	Total del 1% de IVA retenido cancelado.	Documentos de mandamientos de ingresos cancelados.	$ 0.00	3	3	3	3	05/01/2015	10/12/2015	
													Elaboración y remisión de reportes mensuales de análisis de saldos de las cuentas bancarias institucionales.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	12 Reportes de análisis de saldos de las cuentas bancarias institucionales	Reporte electrónico remitido a la DGT.	$ 0.00	3	3	3	3	10/01/2015	10/12/2015	
											Monitorear e informar periódicamente la ejecución oportuna del presupuesto asignado	**Unidad Financiera Institucional (UFI)**	Generar y remitir informe trimestral de los saldos disponibles de compromisos presupuestarios elaborados.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	4 informes para Administradores de Contratos sobre saldos de compromisos presupuestario para su seguimiento.	Reporte trimestral	$ 0.00	1	1	1	1	10/04/2015	24/11/2015	
													Elaboración de informes mensuales de ejecución presupuestaria y su presentación a instancias correspondientes, para revisión, análisis y toma de decisiones.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	12 informes de ejecución presupuestaria, para revisión, análisis y toma de decisiones.	Informe de ejecución presupuestaria	$ 0.00	3	3	3	3	04/02/2015	23/12/2015	

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

148

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4		
													Informar mensualmente a la Dirección General del presupuesto los avances físicos financieros del presupuesto asignado a la DC.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	12 informes de avance físico financiero del presupuesto 2015.	Nota de remisión y cuadro de avance.	$ 0.00	3	3	3	3	08/01/2015	23/12/2015
											Realizar los ajustes, emanados del monitoreo, que sean pertinentes y que permitan ejecutar en un 100% el presupuesto.	**Unidad Financiera Institucional (UFI)**	Gestionar la autorización de reasignaciones presupuestarias para la cobertura de necesidades y actividades institucionales desfinanciadas.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	El 80% de los recursos reasignados con autorización de reutilización.	Cartas de solicitudes de autorización con visto bueno.	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	23/03/2015	10/11/2015
													Elaborar y gestionar la aprobación de ajustes, transferencias y reprogramaciones presupuestarias.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	100% de Movimientos presupuestarios que requieren intervención de la DGP aprobados.	Documentos de movimientos presupuestarios aprobados	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	19/01/2015	05/12/2015
											Realizar e informar resultados de auditorias internas que verifiquen la ejecución óptima y eficiente de los recursos	**Unidad de Auditoría Interna (UAI)**	Revisión Plan de Trabajo 2015 y remisión a Corte de Cuentas	Jefe(a) de Unidad de Auditoría Interna	1 plan revisado, ajustado y remitido	Carta de remisión sellada por la Corte de Cuentas	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015
													Elaboración del Plan de Trabajo 2016 y remisión a Corte de Cuentas	Jefe(a) de Unidad de Auditoría Interna	1 Plan elaborado y remitido	Carta de remisión sellada por la Corte de Cuentas	$ 0.00	1	0	0	0	01/03/2015	30/11/2015
													Revisar los procesos de adquisición de bienes y servicios de nov 2014 a jun 2015	Jefe(a) de Unidad de Auditoría Interna	1 informes de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas	$ 0.00	0	0	1	0	06/07/2015	31/07/2015
													Revisión de la ejecución presupuestaria de ingresos y egresos institucionales de jul 2014 a jun 2015	Jefe(a) de Unidad de Auditoría Interna	1 informes de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas	$ 0.00	0	0	1	0	27/07/2015	31/08/2015
													Revisión de la administración y custodia de fondos y valores	Jefe(a) de Unidad de Auditoría Interna	2 informes de auditoría	Cartas de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas	$ 0.00	1	0	0	1	08/04/2015	31/10/2015
													Revisión de los registros, control y saldos de bienes del activo fijo a jul 2014 - mar 2015	Jefe(a) de Unidad de Auditoría Interna	1 informes de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas	$ 0.00	0	1	0	0	27/04/2015	29/05/2015

CRONOGRAMA 2015: ENE, FEB, MAR, ABR, MAY, JUN, JUL, AGO, SEP, OCT, NOV, DIC

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR EN LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4		
													Revisión de registros y saldos de almacén de proveeduría a dic 2014 y sep 2015	Jefe(a) de Unidad de Auditoría Interna	2 informes de auditoría	Cartas de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas	$ 0.00	1	0	0	1	05/01/2015	11/12/2015
													Revisión de cifras de los estados financieros a Dic-2014	Jefe(a) de Unidad de Auditoría Interna	1 informes de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas	$ 0.00	1	0	0	0	16/02/2015	13/03/2015
													Revisión de la gestión ambiental institucional a dic 2014	Jefe(a) de Unidad de Auditoría Interna	1 informes de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas	$ 0.00	1	0	0	0	19/01/2015	13/02/2015
											Vigilar el cumplimiento de recomendaciones derivadas de las auditorías internas y externas.	**Unidad de Auditoría Interna (UAI)**	Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones derivadas de la ejecución del Sistema de Control Interno y Aspectos Legales por la Corte de Cuentas (si las hay)	Jefe(a) de Unidad de Auditoría Interna	1 informes de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas	$ 0.00	0	0	0	1	28/09/2015	31/10/2015
													Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones derivadas de la ejecución del Sistema de Control Interno y Aspectos Legales por firmas auditoras externas (si las hay)	Jefe(a) de Unidad de Auditoría Interna	1 informes de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas	$ 0.00	0	0	1	0	25/05/2015	15/06/2015
													Dar seguimiento a observaciones de auditoría a los Estados Financieros de las diferentes instancias auditoras.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	Atención al 100% de observaciones de auditorías.	Memorándum y notas cruzadas.	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	08/01/2015	23/12/2015
											Vigilar el cumplimiento de Normas Técnicas Aplicables (Normas Técnicas de Control Interno, Normas internas Institucionales, Política de Austeridad, etc.)	**Unidad de Auditoría Interna (UAI)**	Evaluación del Control Interno Institucional	Jefe(a) de Unidad de Auditoría Interna	1 informes de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas	$ 0.00	0	1	0	0	16/03/2015	17/04/2015
													Revisión de cumplimiento de medidas de ahorro y austeridad a sep 2015 (Si es emitida)	Jefe(a) de Unidad de Auditoría Interna	4 informes de auditoría	Correo electrónico remitido a Secretaría de Transparencia y Anticorrupción y Presidencia DC	$ 0.00	1	1	1	1	12/01/2015	31/10/2015

CRONOGRAMA 2015: ENE FEB MAR ABR MAY JUN JUL AGO SEP OCT NOV DIC

150

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE FEB MAR ABR MAY JUN JUL AGO SEP OCT NOV DIC
													Revisión de denuncias a empleados de la DC con indicios de actos de corrupción (Si las hay)	Jefe(a) de Unidad de Auditoria Interna	3 informes de auditoria	Memorando de remisión a Presidencia DC y Jefe de Unidad de Acceso a Información Pública y Transparencia DC	$ 0.00	0	1	1	1	08/06/2015	23/12/2015	
	2.2 Medidas para el uso óptimo y eficiente de los recursos Institucionales para el funcionamiento y el desarrollo de actividades misionales	(Medidas de optimización y eficiencia implementadas / medidas de optimización y eficiencia definidas) x100	%	Mensual	+	N/A	80%	85%	90%	95%	Identificar rubros de gasto, y definir medidas con base a criterios de optimización y eficiencia	Dirección Administración (DA) Unidad Financiera Institucional (UFI)	Identificar rubros presupuestarios con alto porcentaje de gastos	Director(a) Administrativo(a)	1 documento con rubros presupuestarios identificados	1 Documento de rubros presupuestarios	$ 0.00	1	0	0	0	20/01/2015	20/02/2015	
													Elaborar un documento de medidas de optimización y eficiencia de los recursos.	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Unidad de Logística	1 Documento de medidas de optimización y eficiencia	1 documentos elaborado	$ 0.00	1	0	0	0	02/03/2015	27/03/2015	
													Identificación de rubros de gastos sujetos a criterios de optimización y eficiencia.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	100% de Rubros y gastos específicos sujetos a criterios de optimización y eficiencia identificados	Listado de rubros y gastos específicos sujetos a criterios de optimización y eficiencia.	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	08/01/2015	31/01/2015	
											Implementar medidas de optimización y eficiencia para los rubros identificados	Dirección Administración (DA) Unidad Financiera Institucional (UFI)	Diseñar e implementar un sistema de control y monitoreo del uso de los recursos de la Institución.	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Unidad de Logística	Un sistema de control funcionando	Informes de monitoreo	$ 0.00	0	1	1	1	08/04/2015	23/12/2015	
													Dar seguimiento financiero al comportamiento de rubros de gastos sujetos a criterios de optimización y eficiencia.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	3 informes trimestrales del comportamiento de los rubros de gastos sujetos a medidas de optimización y eficiencia.	Informes ejecutivos del comportamiento de rubros de gastos	$ 0.00	0	1	1	1	08/04/2015	30/10/2015	

151

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
											Implementar campañas permanentes de sensibilización al personal para el uso óptimo y eficiente de los recursos	**Dirección Administración (DA)** Unidad Financiera Institucional (UFI)	Diseñar campaña de ahorro y uso optimo de los recursos institucionales	Director(a) Administrativo(a)	Una campaña diseñada	1 Documento de campaña	$ 0.00	1	0	0	0	15/02/2015	27/03/2015												
													Motivar al personal a implementar acciones identificadas para el ahorro y uso optimo de los recursos institucionales	Director(a) Administrativa/Jefe(a) de Talento Humano	Campaña implementada	3 Documentos divulgadas	$ 0.00	0	1	1	1	02/05/2015	23/12/2015												
													Realizar actualización de Diagnostico Ambiental en Defensoría del Consumidor	Jefe(a) de Unidad Ambiental	1 Diagnostico Ambiental realizado	1 Documento	$ 0.00	0	1	0	0	08/04/2015	01/06/2015												
													Socializar el diagnostico ambiental y realizar propuesta de mejora al comité de eficiencia	Jefe(a) de Unidad Ambiental	1 diagnostico socializado a miembros del comité de eficiencia	Ayuda memoria de reunión del comité	$ 0.00	0	1	0	0	08/04/2015	01/06/2015												
													Apoyar el diseño y ejecución de la campaña de ahorro y uso optimo de los recursos institucionales.	Jefe(a) de Unidad Ambiental	1 propuesta presentada para el diseño de campaña y acciones ejecutadas	documento de acciones realizadas	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	15/02/2015	23/12/2015												
													Coordinar la implementación del manejo de desechos sólidos institucionales	Jefe(a) de Unidad Ambiental	100% de los desechos selectos generados por la Defensoría del Consumidor manejados según instructivo definido	Reporte mensual	$ 0.00	3	3	3	3	26/01/2015	23/12/2015												
											Establecer e implementar mecanismos automatizados de control para el uso eficiente de los recursos	**Dirección Administración (DA)** Unidad Financiera Institucional (UFI)	Establecer mecanismo de Control Interno automatizado que genere información oportuna del uso de los recursos institucionales	Director(a) Administrativo(a)/Gerente de Sistemas Informáticos	Un mecanismo automatizado	Mecanismo de control implementado	$ 0.00	0	1	1	1	08/04/2015	23/12/2015												

152

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION													
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
	2.3 Requerimientos de las áreas resueltos en los tiempos definidos	(Requerimientos de las áreas resueltos en los tiempos definidos / total de solicitudes recibidas)* 100	%	Mensual	+	80%	80%	85%	90%	95%	Optimizar los sistemas informáticos de control de cara a los requerimientos	**Dirección de Administración (DA)**	Atender requerimientos de las áreas organizativas de la DC	Director(a). Administrativo(a)/Gerente de Sistemas Informáticos	100% de requerimientos atendidos	Requerimientos atendidos	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
											Monitorear y evaluar los sistemas informáticos de control de cara a los requerimientos	**Dirección de Administración (DA)**	Monitoreo y evaluación de los sistemas informáticos de control de cara a los requerimientos	Director(a) Administrativo(a)/Gerente de Sistemas Informáticos	100% de requerimientos monitoreados y evaluados	Informe de monitoreo	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
											Realizar acciones de mejora en base a la evaluación de los sistemas informáticos de control de cara a los requerimientos	**Dirección de Administración (DA)**	Implementar acciones de mejora con base en la evaluación de los Sistemas Informáticos de control de cara a los requerimientos	Director(a) Administrativo(a)/Gerente de Sistemas Informáticos	100% de las mejoras implementadas	Sistemas actualizados	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
											Gestionar los requerimientos de recursos de forma oportuna	**Direcciones, Jefaturas y Gerencias**	Presentar los requerimientos de recursos para el funcionamiento del área	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad	100% de Requerimientos Gestionados	Documentos de gestión	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Presentar los requerimientos de recursos para el funcionamiento del área	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% de Requerimientos Gestionados	Documentos de gestión	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Presentar los requerimientos de recursos para el funcionamiento del área	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerentes de Dirección de Servicios Desconcentrados	100% de Requerimientos Gestionados	Documentos de gestión	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Presentar los requerimientos de recursos para el funcionamiento del área	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	100% de Requerimientos Gestionados	Documentos de gestión	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Presentar los requerimientos de recursos para el funcionamiento del área	Director(a) de Vigilancia de Mercado	100% de Requerimientos Gestionados	Documentos de gestión	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												

153

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4															
													Presentar los requerimientos de recursos para el funcionamiento del área	Director(a) Jurídico(a)	100% de Requerimientos Gestionados	Documentos de gestión	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Presentar los requerimientos de recursos para el funcionamiento del área	Tribunal Sancionador	100% de Requerimientos Gestionados	Documentos de gestión	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Presentar los requerimientos de recursos para el funcionamiento del área	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	100% de Requerimientos Gestionados	Documentos de gestión	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Presentar los requerimientos de recursos para el funcionamiento del área	Jefe(a) de la Unidad de Auditoria Interna	100% de Requerimientos Gestionados	Documentos de gestión	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Presentar los requerimientos de recursos para el funcionamiento del área	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	100% de Requerimientos Gestionados	Documentos de gestión	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Presentar los requerimientos de recursos para el funcionamiento del área	Jefe(a) de Unidad Ambiental	100% de Requerimientos Gestionados	Documentos de gestión	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Presentar los requerimientos de recursos para el funcionamiento del área	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones (UC)	100% de Requerimientos Gestionados	Documentos de gestión	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Presentar los requerimientos de recursos para el funcionamiento del área	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	100% de Requerimientos Gestionados	Documentos de gestión	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Presentar los requerimientos de recursos para el funcionamiento del área	Director(a) Administrativo(a)	100% de Requerimientos Gestionados	Documentos de gestión	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Presentar los requerimientos de recursos para el funcionamiento del área	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	100% de Requerimientos Gestionados	Documentos de gestión	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												

154

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																							
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015											
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
											Atender los requerimientos de recursos de forma oportuna	**Dirección de Administración (DA)**	Atender con prontitud los requerimientos recibidos de las Direcciones y Unidades de la institución	Director(a) Administrativo(a)/Jefes(as) de unidades de Admón.	100% de requerimientos atendidos	Requerimientos atendidos	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015											
											Desarrollar un sistema y una plataforma informática segura que permita el manejo efectivo de toda la información institucional (desagregada, etc.)	**Dirección de Administración (DA)**	Realizar un diagnóstico del estado actual de la seguridad de los sistemas de información e infraestructura tecnológica	Director(a) Administrativo(a)/Gerente de Sistemas Informáticos	4 informes de diagnostico del estado actual de la seguridad en los sistemas de informacipon e infraestuctura tecnológica	Informe finalizado	$ 0.00	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015											
													Implementar controles de seguridad orientados a garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información Institucional	Director(a) Administrativo(a)/Gerente de Sistemas Informáticos	4 informes de controles de seguridad orientados a garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información	Informe finalizado	$ 0.00	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015											
	2.4 Satisfacción de las y los usuarios internos	Calificación en encuesta de satisfacción de las y los usuarios internos	Cantidad	Cuatrimestral	+	80%	82%	84%	85%	90%	Rediseño y automatización del sistema de medición de satisfacción cliente interno	**Unidad de Planificación y Calidad (UPC)**	Rediseñar y validar la herramienta de medición de satisfacción cliente interno	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad	1 Herramienta rediseñada	Documento con herramientas rediseñadas	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	15/01/2015	27/03/2015											
													Coordinar la automatización de la medición de satisfacción cliente interno	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad	1 Herramienta automatizada	Sistema funcionando	$ 0.00	30%	70%	0%	0%	15/01/2015	30/06/2015											
													Realizar encuesta de satisfacción del cliente interno (Unidades Ejecutoras) (I)	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad	2 informes de evaluaciones realizadas	Informes de evaluación	$ 0.00	0	1	0	1	08/04/2015	23/12/2015											
													Desarrollar un sistema para automatizar la medición de satisfacción de cliente interno	Director(a) Administrativo(a)/Gerente de Sistemas Informáticos	1 Sistema funcionando	Acta de recepción	$ 0.00	30%	70%	0%	0%	05/01/2015	30/06/2015											

155

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4															
											Implementar acciones de mejora en base a resultados del sistema de medición de satisfacción del cliente interno	. **Unidad de Planificación y Calidad (UPC)** . Dirección de Administración (DA) . Unidad Financiera Institucional (UFI)	Verificar cumplimiento de acciones correctivas emanadas de la medición de satisfacción del cliente interno	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad	100% reportes de acciones correctivas/preventivas con seguimiento	Reportes de acciones correctivas/preventivas	$ 0.00	0%	0%	50%	50%	01/07/2015	23/12/2015																
													Implementar acciones de mejora con base en la evaluación realizada por la Unidad de Planificación y Calidad	Director(a) Administrativo(a)	100% de reportes de acciones correctivas/preventivas implementados	Acciones correctivas/preventivas	$ 0.00	0%	0%	50%	50%	01/07/2015	23/12/2015												
													Dar seguimiento a observaciones emanadas de las encuestas de satisfacción al cliente interno que requieran la participación de la Unidad Financiera Institucional.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	100% Observaciones superadas	Informes de encuestas	$ 0.00	0%	0%	50%	50%	01/06/2015	23/12/2015												
											Brindar servicios de apoyo logístico a las Áreas Ejecutoras	**Dirección de Administración (DA)**	Atender requerimientos de apoyo Logístico de las Unidades ejecutoras	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Unidad de Logística	100% de requerimientos atendidos	Registros de la unidad	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Dar seguimiento a la ejecución de los contratos u ordenes de compra de servicios, en lo relativo a la prestación de los mismos de acuerdo a las cláusulas establecidas.	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Unidad de Logística	12 seguimientos de contrato u órdenes de compra	Reportes de servicios recibidos	$ 0.00	3	3	3	3	05/01/2015	23/12/2015												
													Mantener conciliados mensualmente los sistemas: Activo fijo y Almacén.	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Unidad de Logística	12 informes	Documento con conciliaciones realizadas	$ 0.00	3	3	3	3	05/01/2015	23/12/2015												
													Gestionar los reclamos originados por siniestros, si se presentan.	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Unidad de Logística	100% de Reclamos gestionados si los hubieren	Control de reclamos por siniestros	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Elaborar informes de los reclamos originados por siniestros, si se presentan.	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Unidad de Logística	12 informes de reclamos originados por siniestros	Documento con incorporación de reclamos	$ 0.00	3	3	3	3	05/01/2015	23/12/2015												

156

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION													
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Realizar levantamiento físico de inventario de Activo Fijo y Almacén	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Unidad de Logística	2 levantamientos realizados	Informes de levantamiento	$ 0.00	0	1	0	1	30/06/2015	30/11/2015												
											Brindar servicios de adquisición de bienes y servicios a las áreas ejecutoras	**Dirección de Administración (DA)**	Atender oportunamente los requerimientos de bienes y servicios solicitados por las Unidades de la DC.	Director(a) Administrativa/Jefe(a) de UACI	100% de requerimientos atendidos	Ficha de Indicador	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Mantener conciliado el plan de Compras con el Presupuesto Institucional	Director(a) Administrativa/Jefe(a) de UACI	11 documentos de conciliación	Documento con cociliaciones	$ 0.00	2	3	3	3	05/02/2015	23/12/2015												
													Gestionar los reclamos originados por incumplimientos de contratos de acuerdo a requerimiento	Director(a) Administrativa/Jefe(a) de UACI	100% de reclamos atendidos	Informes con reclamos atendidos	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/02/2015	23/12/2015												
													Elaboración de Plan de Compras en coordinación con UFI	Director(a) Administrativa/Jefe(a) de UACI	1 Plan de compras elaborado	Documento con plan de compras elaborados	$ 0.00	0	0	1	0	01/07/2015	31/07/2015												
													Elaboración y remisión de informes de ejecución de Plan de Compras al Titular y UNAC	Director(a) Administrativa/Jefe(a) de UACI	4 informes remitidos al titular y UNAC	documento	$ 0.00	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015												
											Automatizar el sistema de gestión de quejas y reclamos para los usuarios internos	**Dirección de Administración (DA)**	Atender requerimientos en lo relacionado a automatizar el sistema de gestión de quejas y reclamos para los usuarios internos	Director(a) Administrativo(a)/Gerente de Sistemas Informáticos	1 Sistema automatizado	Acta de recepción	$ 0.00	0	1	0	0	08/04/2015	30/07/2015												
											Implementar acciones de mejora en base a resultados del sistema de gestión de quejas y reclamos para los usuarios internos	**Dirección de Administración (DA)**	Elaborar e implementar plan de mejora de las Unidades, de acuerdo a resultados de evaluación de cliente interno.	Director(a) Administrativo(a)/Jefes(as) de unidades de Admón.	100% de acciones de mejora implementadas	Documento con la implementación del plan de mejora	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	06/01/2015	23/12/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's						2015		2019		INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS					EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	LIM.C	META	LIM.C	META			ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
	2.5 Satisfacción de las y los usuarios externos	Calificación en encuesta de satisfacción de las y los usuarios externos	Cantidad	Cuatrimestral	+	92%	93%	94%	95%	96%	Rediseño y automatización del sistema de medición de satisfacción cliente externo	**Unidad de Planificación y Calidad (UPC)**	Rediseñar la herramienta de medición de satisfacción cliente externo	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad	1 Herramienta rediseñada	Documento con herramientas de rediseño	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	05/01/2015	27/03/2015												
													Evaluar la factibilidad de automatización de la medición de satisfacción del cliente externo	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad	1 proyecto de factibilidad	Documento con la evaluación de factibilidad de automatización	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	15/01/2015	27/03/2015												
													Realizar encuesta de satisfacción del cliente externo (Proveedores) (I)	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad	2 informes de Evaluaciones realizadas	Informes de evaluación	$ 0.00	0	1	0	1	08/04/2015	23/12/2015												
											Implementar acciones de mejora en base a resultados del sistema de medición de satisfacción del cliente externo	**Unidad de Planificación y Calidad (UPC)** Dirección de Administración (DA) Unidad Financiera Institucional (UFI)	Verificar cumplimiento de acciones correctivas emanadas de la medición de satisfacción del cliente externo	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad	100% reportes de acciones correctivas/preventivas con seguimiento	Reportes de acciones correctivas/preventivas	$ 0.00	0%	0%	50%	50%	01/07/2015	23/12/2015												
													Atender requerimientos en lo relacionado a automatizar el sistema de medición de satisfacción de cliente externo	Director(a) Administrativo(a)/Gerente de Sistemas Informáticos	1 Sistema automatizado	Acta de recepción	$ 0.00	30%	70%	0%	0%	05/01/2015	30/06/2015												
													Dar seguimiento a observaciones emanadas de las encuestas de satisfacción al cliente externo que requieran la participación de la Unidad Financiera Institucional.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	100% acciones correctivas/preventivas implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas	$ 0.00	0%	33%	33%	34%	08/04/2015	23/12/2015												
											Automatizar el sistema de gestión de quejas y reclamos para los usuarios externos	**Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión**	Atender requerimientos en lo relacionado a automatizar el sistema de gestión de quejas y reclamos para los usuarios externos	Director(a) Administrativo(a)/Gerente de Sistemas Informáticos	1 Sistema automatizado	Acta de recepción	$ 0.00	0	0	1	0	01/07/2015	30/09/2015												
													Analizar la matriz mensual de control de casos de atención ciudadana y elaborar el instrumento de captura de información para generar la matriz de control.	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 instrumento de control	Documento en Excel	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	06/02/2015												

158

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																							
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015											
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Socializar el instrumento con el equipo UAIPT	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 instrumento socializado	Lista de verificación	$ 0.00	1	0	0	0	26/01/2015	30/01/2015												
													Reajustar el instrumento y validar en el equipo UAIPT	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 Instrumento y Lista	Instrumento y Lista	$ 0.00	1	0	0	0	02/02/2015	06/02/2015												
													Capacitar al equipo sobre el nuevo instrumento de Excel para recopilar información	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 instrumento recopilado	Lista de verificación	$ 0.00	1	0	0	0	09/02/2015	20/02/2015												
													Control de casos a través del sistema en Excel	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	4 Matrices llenas??	Matrices completas	$ 0.00	1	1	1	1	16/02/2015	23/12/2015												
													Elaborar propuesta del Sistema digital para el registro y optimización de los mecanismos contenidos en la Política de Transparencia y Anticorrupción	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 Propuesta elaborada	Documento con propuestas incorporadas	$ 675.77	1	0	0	0	23/02/2015	27/03/2015												
													Desarrollar el Programa Digital y validarlo con el equipo UAIP	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 sistema desarrollado y validado	Programa digital	$ 0.00	0	1	1	0	08/04/2015	15/08/2015												

159

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION													
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Ejecución del Sistema Automatizado de Atención Ciudadana SAC	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 sistema integral digital funcionando	Programa digital	$ 0.00	0	0	0	1	01/12/2015	23/12/2015												
													Generación de informes sobre quejas y reclamos	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 Informe	Documento con la generación de informes sobre quejas y reclamos	$ 0.00	0	0	0	1	01/12/2015	23/12/2015												
											Implementar acciones de mejora en base a resultados del sistema de gestión de quejas y reclamos para los usuarios externos	**Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión**	Elaborar modificaciones a procedimientos para la gestión de quejas y reclamos para las personas usuarias externas	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 Procedimiento modificado	Documento con procedimientos modificados	$ 0.00	1	0	0	0	19/01/2015	27/03/2015												
3. Diversificar las fuentes y formas de financiamiento y de apoyo técnico	3.1 Monto de los convenios suscritos	(Presupuestos de convenios en ejecución/ Presupuesto total) *100	%	Anual	+	13%	8%	8%	12%	15%	Elaborar y gestionar proyecto marco para financiar las prioridades institucionales.	**Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)**	Definir e identificar las prioridades institucionales sin cobertura financiera.	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	100% Prioridades institucionales de financiamiento definidas	Informe de prioridades	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015												
													Elaboración del documento de proyecto marco de gestión para proyectos institucionales priorizados y sin cobertura financiera	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	1 documento de Proyecto del marco de gestión desarrollado	Documento del proyecto marco	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015												
													Elaboración del presupuesto para proyectos institucionales priorizados y sin cobertura financiera	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	1 Presupuesto del proyecto marco elaborado	Documento del proyecto marco completo	$ 0.00	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015												
													Mantener actualizado el banco de cooperantes	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	100% Banco de cooperantes actualizado	Documento de cooperantes actualizado	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												

160

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION													
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Elaboración del presupuesto del proyecto marco a gestionar.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	100% de actividades y necesidades desfinanciadas con fondos GOES, se presupuestan en proyecto marco.	Documento de presupuesto.	$ 0.00	100%	0%	0%	0%	06/01/2015	27/02/2015												
											Implementar el proyecto marco para financiar prioridades institucionales	**Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)**	Gestionar ante los cooperantes el proyecto marco institucional	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	100% de Proyecto marco gestionado	Documentos de gestión	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Seguimiento, adecuación, gestión y rendición de cuentas de proyectos.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	100% de Informes financieros elaborados y presentados en base a requerimientos de los cooperantes.	Informes financieros	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	02/03/2015	23/12/2015												
											Establecimiento de convenios de cooperación financiera	**Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)**	Monitorear los convenios implementados	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	100% de convenios monitoreados en su implementación	Informes de monitoreo	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
											Dar seguimiento y evaluar el proyecto marco para financiar prioridades institucionales	**Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI)**	Organizar jornadas de evaluación con los involucrados, sobre la Implementación del proyecto marco institucional	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	1 Proyecto marco evaluado	Informe de evaluación	$ 0.00	0	0	0	1	01/10/2015	23/12/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
4. Consolidar el liderazgo y el respeto en la garantía de la probidad y la transparen	4.1 Percepción de la población hacia la Defensoría respecto a transparencia y probidad	Calificación en probidad y transparencia reflejada en encuesta de imagen institucional	Porcentaje	anual	+	77%	77.50%	78%	78%	80%	Identificar con institución encuestadora los factores pertinentes para conservar y/o incrementar la buena percepción de la población respecto a la transparencia y probidad de la institución.	**. Unidad de Comunicaciones (UC). . Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión . Dirección de Administración (DA) . Unidad Financiera Institucional (UFI) . Unidad de Auditoría Interna (UAI)**	Identificar variables que mejoran y potencian la percepción positiva de la ciudadanía hacia la Defensoría.	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones (UC)	Un informe de recomendaciones y oportunidades de mejora para fortalecer la imagen y buena percepción hacia la ciudadanía.	Documento impreso	$ 0.00	1	0	0	0	23/02/2015	27/03/2015												
													Reunión con entidad encuestadora para incorporar en encuesta ítems para indagar percepción de la población respecto a la probidad en la gestión de recursos financieros.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	100% de Preguntas incorporadas en encuesta.	Encuesta	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												
													Articular con las instituciones investigadoras a fin de mantener comunicación y conocer en tiempo los criterios o estándares de las encuestas o instrumentos de evaluación	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	3 Informe de acciones realizadas	Documento con acciones realizadas	$ 0.00	1	0	1	1	23/03/2015	30/11/2015												
													Velar que los procesos vinculados a la Dirección de Administración cumplan con la reglamentación interna, normas técnicas, leyes y convenios aplicables.	Director(a) Administrativo(a)	100% de Informes de auditorías limpios y con un mínimo de observaciones	Informes de auditoría	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015												

162

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/. PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION													
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
											Coordinar acciones para conservar y/o incrementar la buena percepción hacia la transparencia y probidad de la Institución a raíz de la Encuesta de Imagen Institucional	**. Unidad de Comunicaciones (UC). . Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión . Dirección de Administración (DA) . Unidad Financiera Institucional (UFI) . Unidad de Auditoría Interna (UAI)**	Coordinar la implementación de las mejoras para fortalecer la imagen institucional en transparencia y probidad.	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones (UC)	Un instrumento de encuesta actualizado y aprobado por Presidencia de la Defensoría	Documento aprobado	$ 0.00	0	0	1	0	20/07/2015	30/09/2015																
													Atención y seguimiento a procesos de auditoría de la Corte de Cuentas de la República, Auditorías Externas y Auditoría Interna.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	100% Requerimientos de auditoría atendidos e informes con el mínimo de observaciones	Memorándum e informes de auditoría.	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	06/01/2015	23/12/2015													
													Atención y seguimiento a procesos de auditoría de la corte de cuentas de la República, auditorías externas y auditoría internas	Director(a) Administrativo(a)	100% de Observaciones subsanadas	Informes de auditoría	$ 0.00	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015													
													Implementar y/o coordinar medidas administrativas o divulgativas previo a la recolección de resultados de las encuestas o instrumentos de evaluación.	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 documento que registre las medidas adoptadas.	Documento resumen el resultado de la recolección de resultados	$ 0.00	0%	0%	50%	50%	01/07/2015	30/10/2015													
													Divulgación de los Resultados	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 documento que contenga la divulgación realizada	Documento de divulgación	$ 0.00	0	0	0	1	07/12/2015	23/12/2015													
	4.2 Satisfacción de los participantes con relación al evento anual de Rendición de Cuentas	Promedio de Calificaciones del personal encuestado	calificación	Anual	+	N/A	6.0	7.0	7.0	7.5	Realizar eventos de Rendición de Cuentas de manera desconcentrada	**Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión**	Elaborar un instrumento de evaluación (interna) sobre las rendiciones de cuentas del año 2014	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 Instrumento de evaluación (interna) sobre las rendiciones	Documento de evaluación	$ 0.00	0	1	0	0	03/03/2015	30/04/2015													

163

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																							
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015											
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Socializar el instrumento con el equipo UAIPT	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 Instrumento socializado con el equipo	Lista de asistencia	$ 0.00	0	0	1	0	04/05/2015	08/05/2015												
													Implementar el instrumento con un focus group	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 Expediente con las comunicaciones	Expediente archivado	$ 0.00	0	0	1	0	11/05/2015	15/05/2015												
													Elaboración de la propuesta de los eventos de la Rendición de Cuentas conforme al Manual.	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 Propuesta elaborada	Propuesta en documento correspondiente	$ 0.00	1	0	0	0	05/03/2015	24/04/2015												
													Organizar el evento de Rendición de Cuentas en San Salvador con actores claves	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 expediente que contenga todas las acciones y gestiones realizadas para el evento	Documento que contenga las acciones realizadas	$ 4,632.50	0	1	0	0	01/06/2015	30/06/2015												
													Organizar la Rendición de Cuentas de la zona oriental con actores claves	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 expediente que contenga todas las acciones y gestiones realizadas para el evento	Documento con la rendición de cuentas	$ 8,178.27	0	1	0	0	01/06/2015	30/06/2015												

164

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE FEB MAR ABR MAY JUN JUL AGO SEP OCT NOV DIC
													Organizar la Rendición de Cuentas de la zona occidental con actores claves	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 expediente que contenga todas las acciones y gestiones realizadas para el evento	Documento con la rendición de cuentas	$ 0.00	0	1	0	0	01/06/2015	30/06/2015	
													Organizar la Rendición de Cuentas especial con Asociaciones y Organizaciones de personas consumidoras	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 expediente que contenga todas las acciones y gestiones realizadas para el evento	Documento con la rendición de cuentas	$ 1,751.63	0	1	0	0	01/06/2015	30/06/2015	
											Aplicación de un instrumento de evaluación de la satisfacción de las personas participantes en los Eventos de Rendición de Cuentas de la Institución	**Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión**	Elaboración del instrumento de evaluación de la satisfacción de las personas participantes en los Eventos de Rendición de Cuentas de la Institución	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 instrumento elaborado	Documento con el intrumento incorporado	$ 0.00	0	1	0	0	08/04/2015	30/04/2015	
													Socializar el Instrumento con el equipo UAIPT y un focus group	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 Instrumento socializado con el equipo	Lista de asistencia	$ 0.00	0	1	0	0	08/04/2015	30/04/2015	
													Validación del instrumento de evaluación de la satisfacción de las personas participantes en los Eventos de Rendición de Cuentas de la Institución con la Comisión de Rendición de Cuentas	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 expediente que contenga la validación del documento	Documento que contenga la validación	$ 0.00	0	1	0	0	04/05/2015	08/05/2015	

Lic. Yanel Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE FEB MAR ABR MAY JUN JUL AGO SEP OCT NOV DIC
													Implementación de evaluación de la satisfacción de las personas participantes en los Eventos de Rendición de Cuentas de la Institución	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 instrumento implementado	Documento de rendición de cuentas	$ 0.00	0	1	0	0	01/06/2015	30/06/2015	
													Informe de resultados de evaluación de la satisfacción de las personas participantes en los Eventos de Rendición de Cuentas de la Institución	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 informe que contenga el resultado de la evaluación	Documento con resultados de evaluación	$ 0.00	0	0	1	0	10/08/2015	31/08/2015	
											Implementar mejoras en el diseño de los eventos de Rendición de cuentas a raíz de las evaluaciones de los participantes	**Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión**	Incorporar mejoras en la propuesta de los Eventos de Rendición de Cuentas.	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 propuesta mejorada	Documento con propuestas incorporadas	$ 0.00	1	0	0	0	16/03/2015	27/03/2015	
	4.3 Implementación de la política institucional de Transparencia y Anticorrupción	(Mecanismos ejecutados de la política de Transparencia y Anticorrupción/ Actividades Programadas)	%	Anual	+	N/A	80%	85%	86%	90%	Actualizar la Política Institucional de Transparencia y Anticorrupción	**Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión**	Revisar y analizar la Política Institucional de Transparencia y anticorrupción	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	100% Política revisada	Documento con la politica revisada	$ 0.00	50%	50%	0%	0%	12/01/2015	17/04/2015	
													Elaborar e implementar sondeo a focus group de la Política Institucional de Transparencia y anticorrupción	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	100% Sondeo realizado	Informe de resultados	$ 2,000.00	50%	50%	0%	0%	12/01/2015	17/04/2015	

166

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4		
													Modificar la Política Institucional de Transparencia y anticorrupción y gestionar su aprobación.	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	100% Política Aprobada	Documento con politicas aprobadas	$ 0.00	50%	50%	0%	0%	12/01/2015	17/04/2015
													Socializar e implementar Política Institucional de Transparencia y anticorrupción	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	100% Política Socializada	Lista de asistencia	$ 0.00	0%	0%	50%	50%	01/07/2015	23/12/2015
											Implementar los mecanismos de Participación Ciudadana y Acceso contenidos en la política de Transparencia y Anticorrupción	**Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión**	Recibir, tramitar y brindar respuesta de Solicitudes de información pública que cumpla con los requisitos y plazos establecidos en la LAIP, que ingresen por los medios.	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	4 Solicitudes Tramitadas y respondidas	Expedientes con atenciones tramitadas	$ 0.00	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015
													Recibir, tramitar y brindar respuesta de Solicitudes de datos personales que cumpla con los requisitos y plazos establecidos en la LAIP, que ingresen por los diferentes medios	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	4 Solicitudes Tramitadas y respondidas	Expedientes con atenciones tramitadas	$ 0.00	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015
													'Recibir, tramitar y dar seguimiento a respuesta de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Comentarios, relacionados a los servicios que presta la DC y que ingresen por los diferentes medios	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	4 Atenciones Tramitadas y respondidas	Expedientes con atenciones tramitadas	$ 0.00	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015
													"Recibir, tramitar y ofrecer respuesta a Consultas y Orientaciones, relacionados con los servicios que presta la DC y que ingresen por los diferentes medios	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	4 Atenciones Tramitadas y respondidas	Expedientes con atenciones tramitadas	$ 0.00	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015

CRONOGRAMA 2015: ENE, FEB, MAR, ABR, MAY, JUN, JUL, AGO, SEP, OCT, NOV, DIC

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Recibir y derivar casos que corresponden a otras instituciones que sean de su competencia.	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	4 Atenciones derivadas	Expediente con atenciones realizadas	$ 0.00	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015												
													Elaboración de materiales educativos para la sensibilización de los servicios que ofrece esta Unidad y temas relacionados a la Participación ciudadana, Transparencia y Anticorrupción.	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 Expediente que contenga los materiales educativos elaborados	Expediente con materiales educativos elaborados	$ 0.00	0	0	0	1	03/11/2015	23/12/2015												
													Implementación de materiales educativos para la sensibilización de los servicios que ofrece la Unidad y temas relacionados a la Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 Expediente que contenga los materiales educativos implementados	Expediente con material implementado	$ 0.00	0	0	0	1	03/11/2015	23/12/2015												
													Fortalecimiento del Sistema Institucional de Archivos (Plan de La Laguna, Santa Ana y San Miguel)	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	12 expedientes	Documentos archivados	$ 11,554.53	3	3	3	3	05/01/2015	23/12/2015												
													Analizar la información y Elaborar la propuesta de digitalización del Sistema Institucional de Archivos	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 documento elaborado	Documento con propuestas incorporadas	$ 0.00	1	0	0	0	02/02/2015	27/02/2015												

168

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION													
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Desarrollar el Sistema Institucional de Archivos (Digital)	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 sistema desarrollado para la DC	Programa digital	$ 0.00	1	0	0	0	27/02/2015	27/03/2015												
													Elaboración una guía para el uso del Sistema y validarlo con un focus group	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 guía desarrolla y socializada	Programa digital	$ 0.00	1	0	0	0	02/02/2015	27/03/2015												
													Socializar el Sistema digital institucional de Archivo	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 documento	Documento socializado	$ 0.00	0	1	0	0	08/04/2015	30/04/2015												
													Organizar el archivo de gestión de la Unidad	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	12 informes	Documentos con informes incorporados	$ 0.00	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015												
													Implementación de mecanismos de atención al público que denuncia actos de corrupción.	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	4 Atenciones Tramitadas y respondidas	Expediente con atenciones	$ 0.00	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015												

169

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION												
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													'Informar a Presidencia sobre las denuncias de actos de corrupción	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	12 informes	Informes con denuncias incorporados	$ 0.00	3	3	3	3	05/01/2015	23/12/2015												
													Mantener acercamiento con Instituto de Acceso a la Información Pública para dar cumplimiento a las solicitudes en el marco de la LAIP y otras actividades relacionadas	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	4 Expediente que contenga toda las acciones	Expediente con las acciones realizadas	$ 0.00	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015												
													Mantener acercamiento con la Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción para dar cumplimiento a las solicitudes en el marco de la LAIP y otras actividades relacionadas	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	4 Expediente que contenga toda las acciones	Documento con acciones incorporadas	$ 0.00	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015												
													Incorporar los servicios de la Unidad en las Defensorías Móviles y eventos gubernamentales cuyo tema principal esté orientado a la Transparencia y/o acceso a la información Pública	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	4 Expediente que contenga toda las acciones	Documento con incorporaciones de acciones	$ 1,311.50	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015												
											Sensibilizar al personal con respecto a la Política de transparencia y Anticorrupción	**Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión**	Elaborar material divulgativo con aspectos importantes de la política de transparencia vigente por los medios internos de la DC	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	4 Materiales divulgativos diseñados	Expediente de material divulgativo	$ 0.00	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS												CRONOGRAMA 2015											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION													
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
													Difundir el material divulgativo con aspectos importantes de la política por los medios internos de la DC	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	4 Expediente que contenga las acciones divulgativas realizadas	Expediente con acciones divulgadas	$ 0.00	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015												
											Monitorear y evaluar el cumplimiento de la Política de transparencia y Anticorrupción	**Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión**	Elaboración de un instrumento de monitoreo y evaluación de la Política de transparencia y Anticorrupción	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 instrumento	Documento con instrumento incorporado	$ 0.00	0	0	0	1	01/09/2015	30/09/2015												
													Implementación del instrumento de monitoreo y evaluación de la Política de transparencia y Anticorrupción	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 expediente	Documento con instrumento incorporado	$ 0.00	0	0	0	1	03/11/2015	30/11/2015												
													Recolección de resultados de monitoreo y evaluación de la Política de transparencia y Anticorrupción	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 expediente	Documento con recolección de recultados	$ 0.00	0	0	0	1	01/12/2015	11/12/2015												
											Implementar mejoras a los mecanismos contenidos en la Política de transparencia y Anticorrupción	**Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión**	Analizar y modificar cuando aplique los procesos y procedimientos vigentes	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 expediente	Documento con modificaciones de procesos y procedimientos	$ 0.00	0	1	0	1	08/04/2015	23/12/2015												

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE FEB MAR ABR MAY JUN JUL AGO SEP OCT NOV DIC
													Elaborar e implementar instrumentos para la efectiva atención a otras Unidades Administrativas sobre capacitaciones de temas relacionados a transparencia, ética pública - anticorrupción y archivo.	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	4 Instrumento para la efectiva atención y otras Unidades Administrativas	Documento con el intrumento incorporado	$ 0.00	1	1	1	1	05/01/2015	30/11/2015	
											Crear e implementar el Sistema Digital de Transparencia y Anticorrupción (SDTP)	**. Unidad de Acceso a la Información Pública,** Transparencia, Equidad e Inclusión . Gerencia de Sistemas Informáticos	Elaborar un instrumento para la recolección de información para la creación del Sistema Digital de Transparencia y Anticorrupción (SDTA)	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 Instrumento de recolección de datos	Documento con instrumento para la recolección de información para la creación del SDTA	$ 0.00	1	0	0	0	02/03/2015	27/03/2015	
													Implementar el instrumento de recolección de información para la creación del Sistema Digital de Transparencia y Anticorrupción (SDTA)	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 expediente que contengan las comunicaciones de distribución del instrumento	Comunicaciones de envío	$ 0.00	0	1	0	0	08/04/2015	30/04/2015	
													Procesar y Analizar la información para la creación del Sistema Digital de Transparencia y Anticorrupción (SDTA)	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 Expediente de Recopilación de datos	Documento con expediente de recopilación de datos	$ 0.00	0	1	0	0	04/05/2015	30/05/2015	
													Elaborar la propuesta del Sistema Digital de Transparencia y Anticorrupción (SDTA)	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 Propuesta del SDTA	Documento con la propuesta del SDTA	$ 0.00	0	1	0	0	01/06/2015	30/06/2015	

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR DE EL SALVADOR EN LA AMÉRICA CENTRAL PRESIDENCIA

132

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS											
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015		2019				ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	CRONOGRAMA 2015
							LIM.C	META	LIM.C	META								T1	T2	T3	T4			ENE FEB MAR ABR MAY JUN JUL AGO SEP OCT NOV DIC
													Desarrollar el Programa Digital de Transparencia y Anticorrupción (SDTA)	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 Sistema integral funcionando	Programa desarrollado	$ 0.00	0	0	1	0	01/07/2015	16/09/2015	
													Elaborar una guía para el uso del Sistema Digital de Transparencia y Anticorrupción (SDTA)	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 guía desarrolla y socializada	Documento con la socialización de guía	$ 0.00	0	0	1	0	01/07/2015	30/09/2015	
													Socializar y validar el Sistema Digital de Transparencia y Anticorrupción(SDTA) con un focus group	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 expediente que contengan las comunicaciones de socialización	Documento con expediente que contenga las comunicaciones de socialización	$ 0.00	0	0	1	0	01/10/2015	31/10/2015	

173

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor