

Informe de resultados

- **Plan Estratégico 2009 - 2014**
- **Plan Operativo Anual 2014**

**Unidad de Planificación y Calidad
Diciembre - 2014**

INDICE

Introducción	2
I Plan Estratégico Institucional 2009-2014	3
I.1 Perspectiva 1 Calidad en el servicio a los usuarios	4
I.2 Perspectiva 2 Eficiencia en el uso de los recursos	6
I.3 Perspectiva 3 Eficacia en los procesos institucionales	7
I.4 Perspectiva 4 Crecimiento y desarrollo institucional y del talento humano	10
II Plan Operativo Anual 2014	13
II.1 Resultados por iniciativa y actividad	15

INTRODUCCIÓN

Como parte de los procesos de control interno implementados en La Defensoría, durante el mes de diciembre 2014 se llevó a cabo la jornada de evaluación sobre la gestión institucional en la cual se abordaron los resultados obtenidos en los siguientes instrumentos de gestión:

- Plan Estratégico Institucional 2010-2014
- Plan Operativo Anual 2014

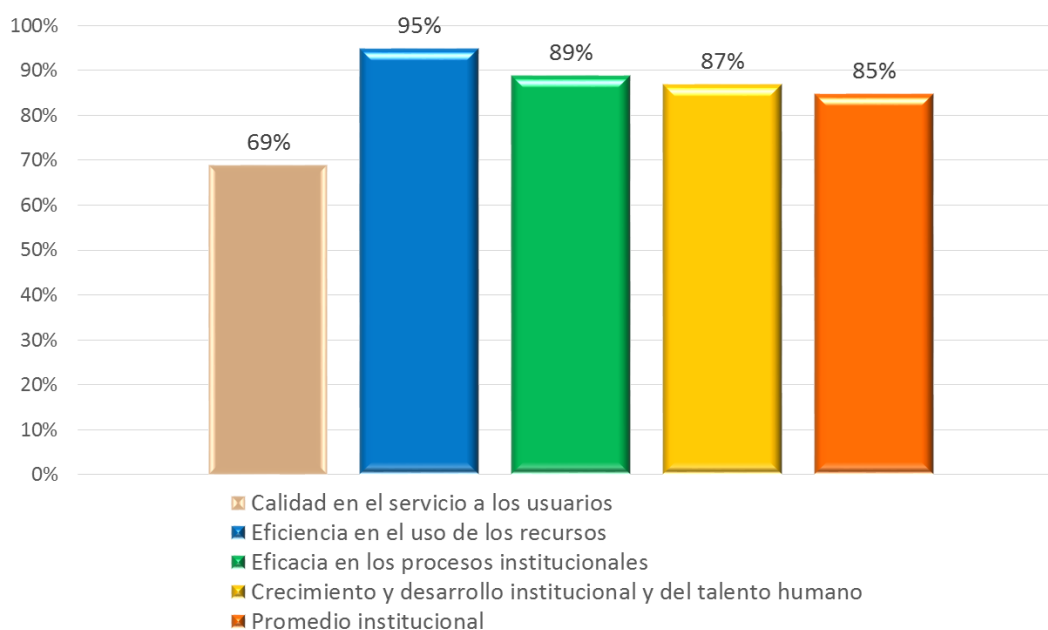
Los resultados obtenidos en cada uno de los instrumentos son documentados en este informe.

I Plan Estratégico Institucional 2009-2014 (P.E.I.)

La evaluación del PEI 2009-2014, se realiza con base a los resultados obtenidos en la medición de los indicadores que se han establecido en el plan estratégico, los cuales se distribuyen en los objetivos que responden a cada una de las 4 perspectivas en las cuales se organiza el PEI.

En ese sentido y para efectos de presentar datos sintetizados, el siguiente gráfico muestra los resultados quinquenales alcanzados en cada perspectiva, obteniéndose al final del periodo 2009-2014 un cumplimiento institucional del 85%.

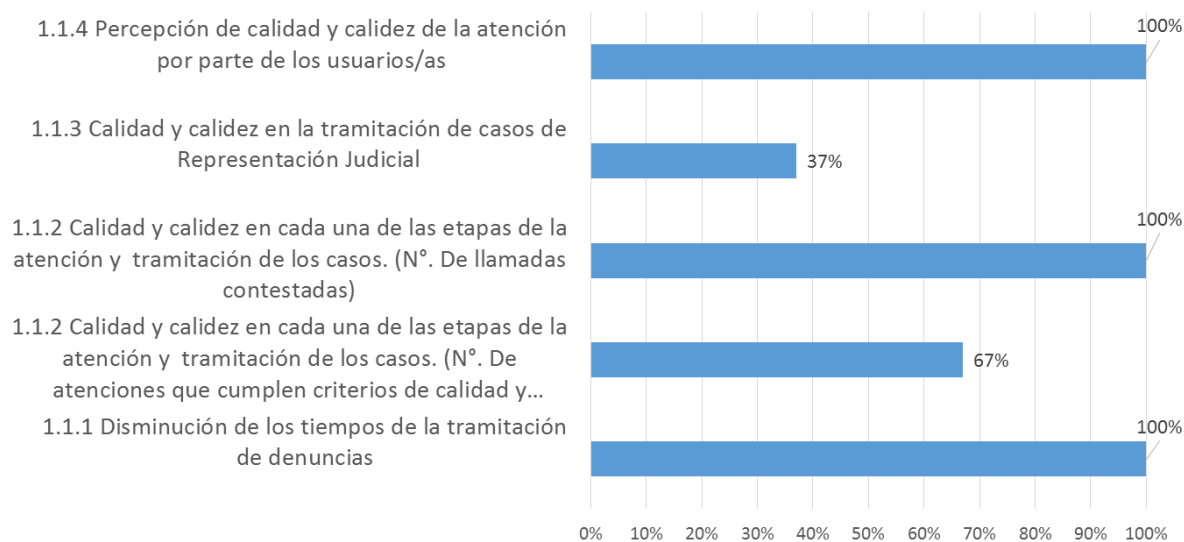
**Plan Estratégico 2009-2014 Defensoría del Consumidor
Cumplimiento por perspectivas**



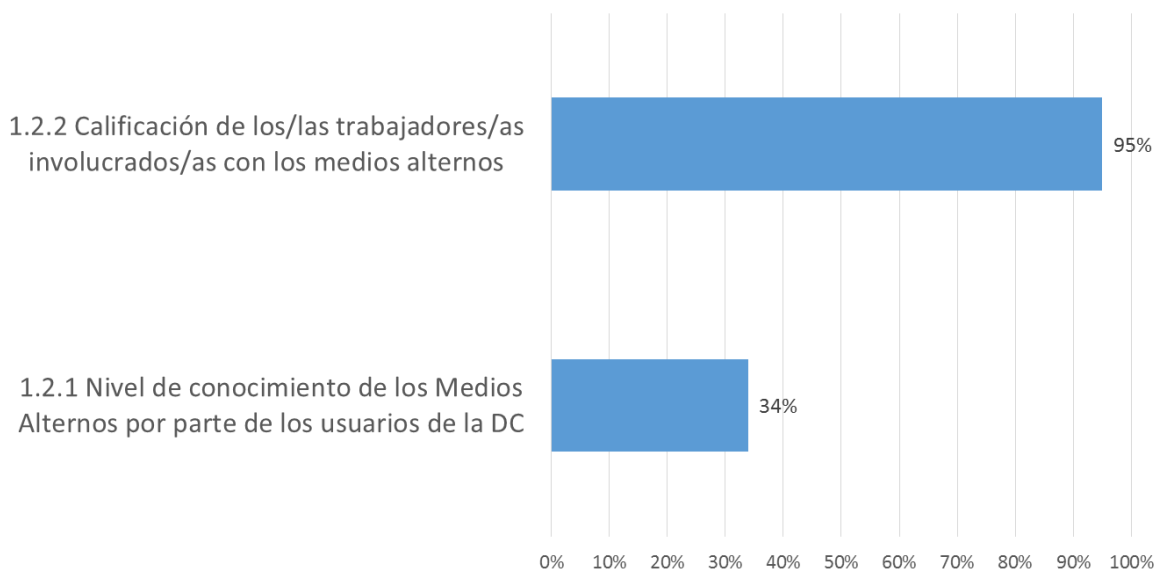
El siguiente nivel de desagregación corresponde a los resultados de cumplimiento alcanzados en los objetivos y respectivos indicadores según perspectiva y los resultados obtenidos se presentan en los gráficos que siguen a continuación.

I.1 PERSPECTIVA 1 CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS

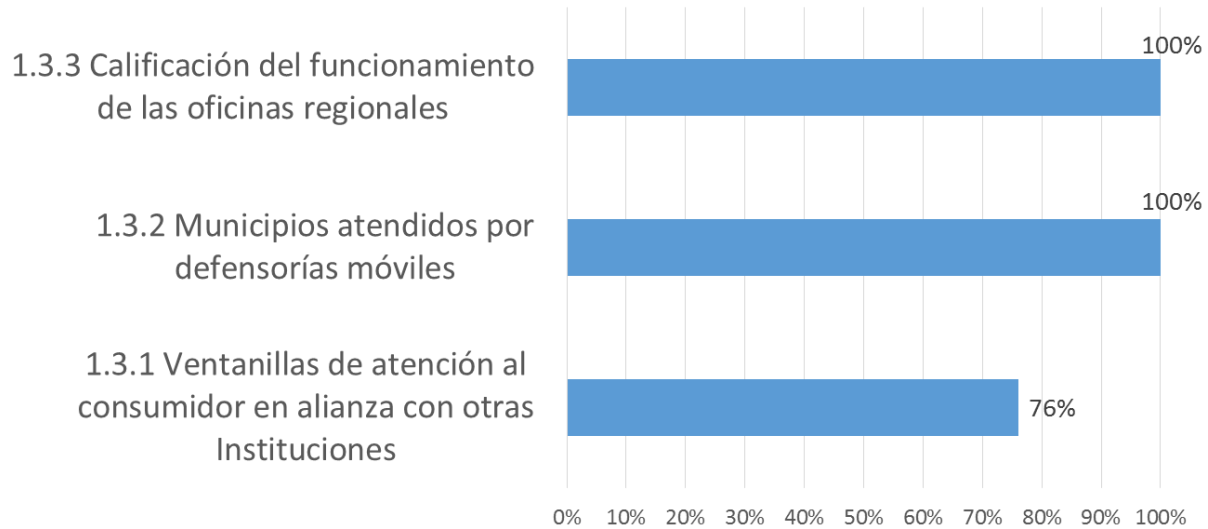
1.1 Garantizar la calidad y la calidez orientadas a la satisfacción en la atención a los usuarios 81%



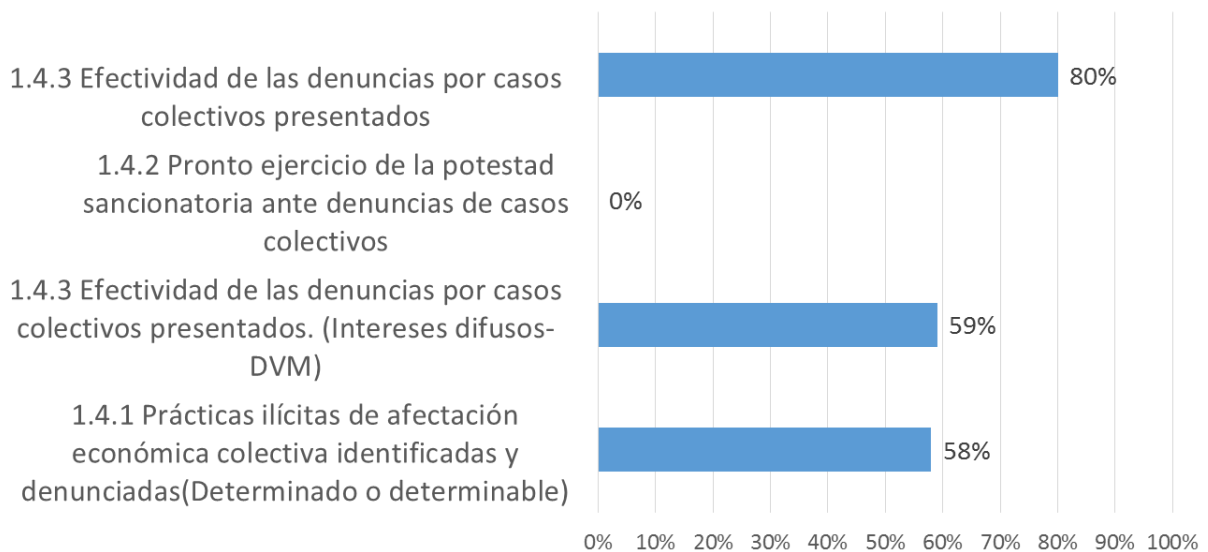
1.2 Fortalecer los medios alternos en la solución de reclamaciones 64%



1.3 Ampliar y acercar los medios de atención a los usuarios 92%

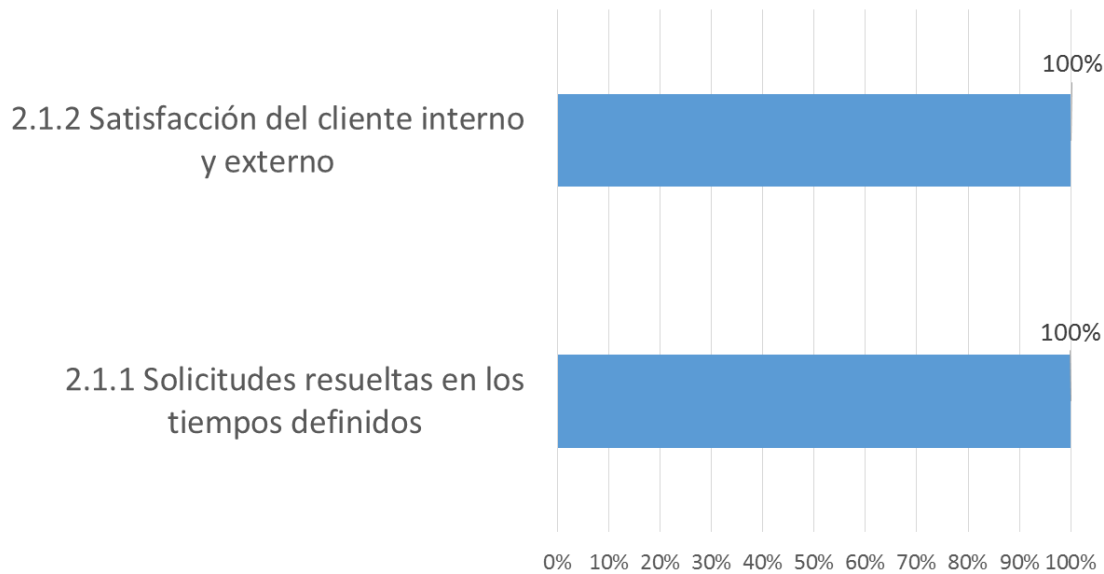


1.4 Potenciar la identificación y atención de casos colectivos para proteger el interés económico de los consumidores/as 49%

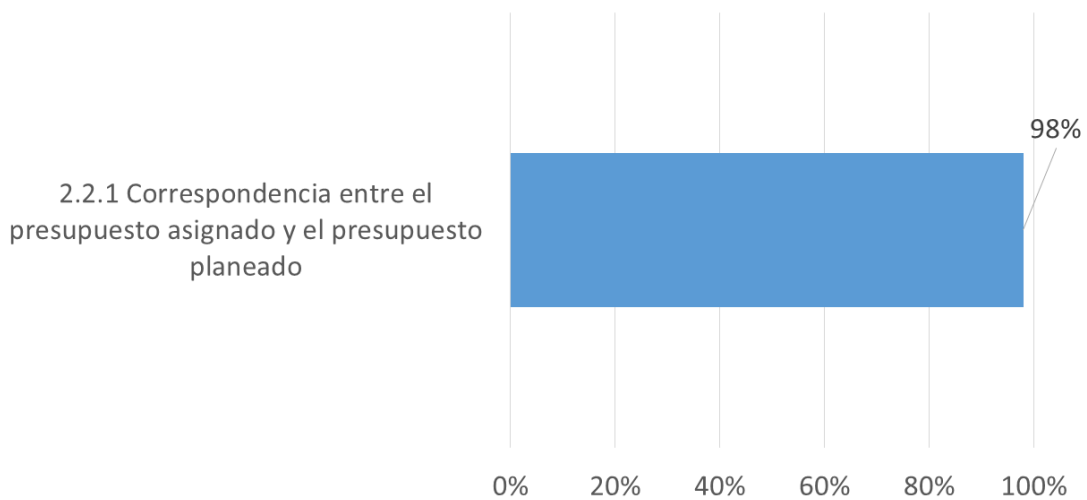


I.2 PERSPECTIVA 2 EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS

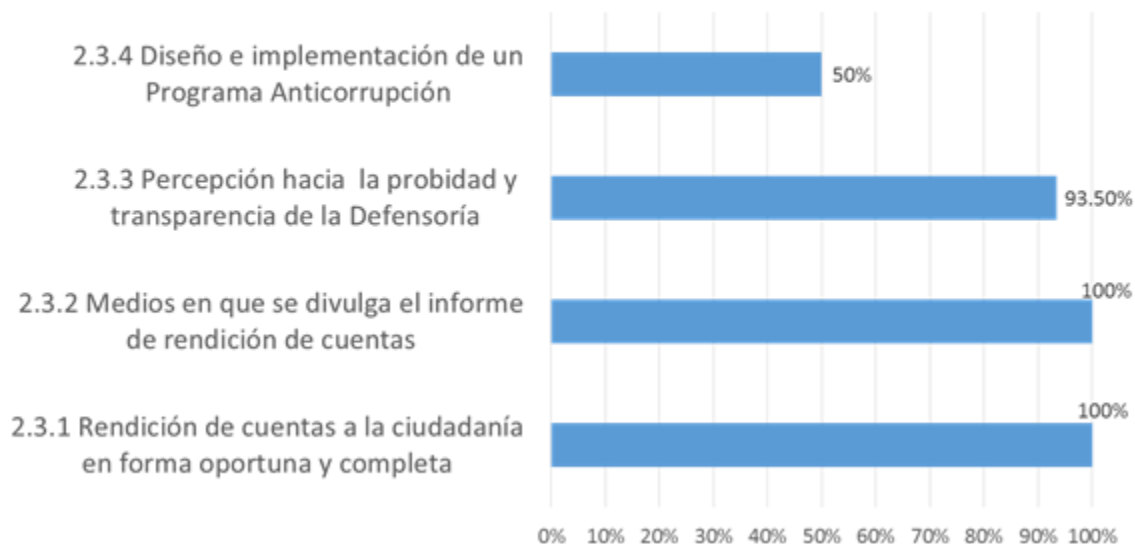
2.1 Garantizar el apoyo efectivo y oportuno de la administración hacia las áreas ejecutoras 100%



2.2 Garantizar que la gestión, la asignación y uso de recursos responda a las prioridades institucionales y en forma óptima 98%

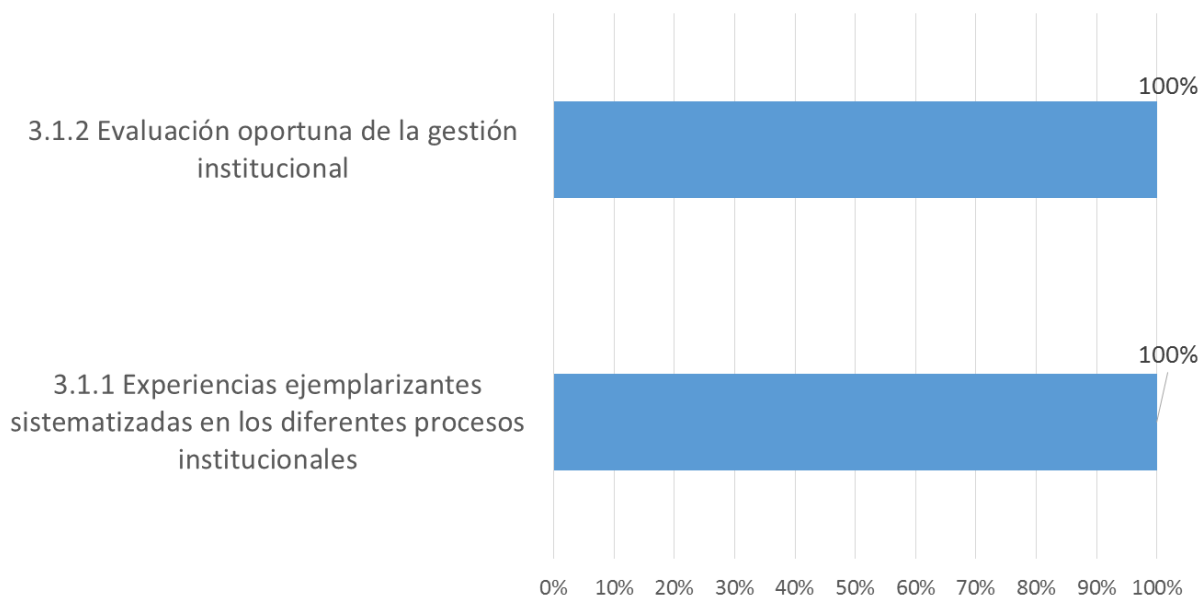


2.3 Alcanzar liderazgo y respeto en la garantía de la probidad y la transparencia en el uso de los recursos 86%

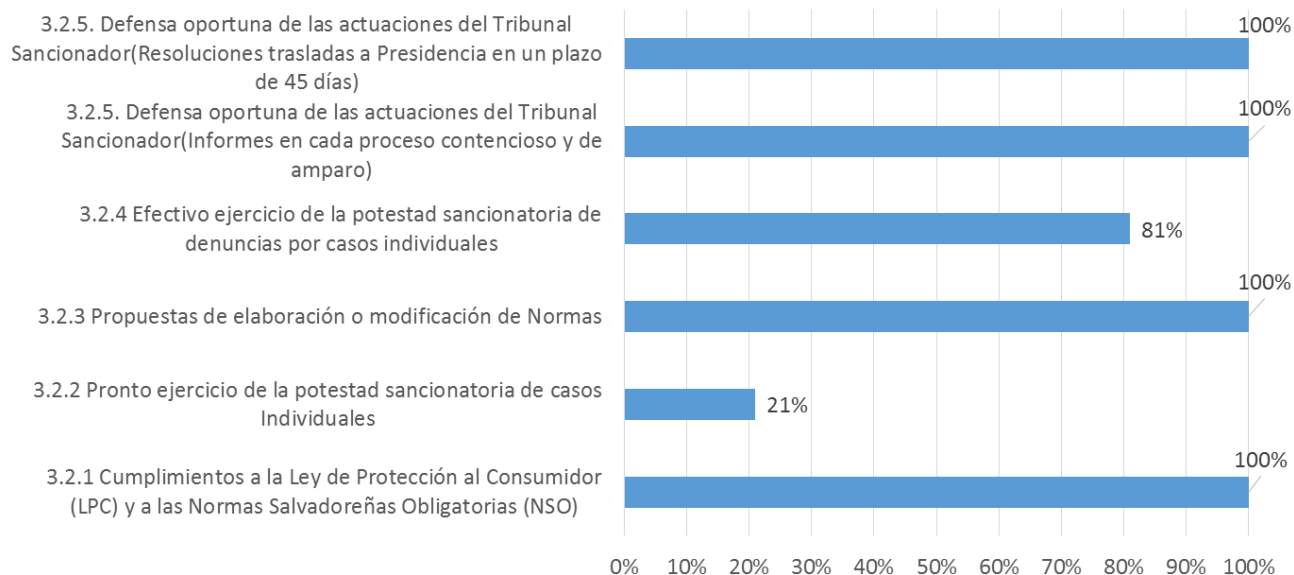


I.3 PERSPECTIVA 3 EFICACIA EN LOS PROCESOS INSTITUCIONALES

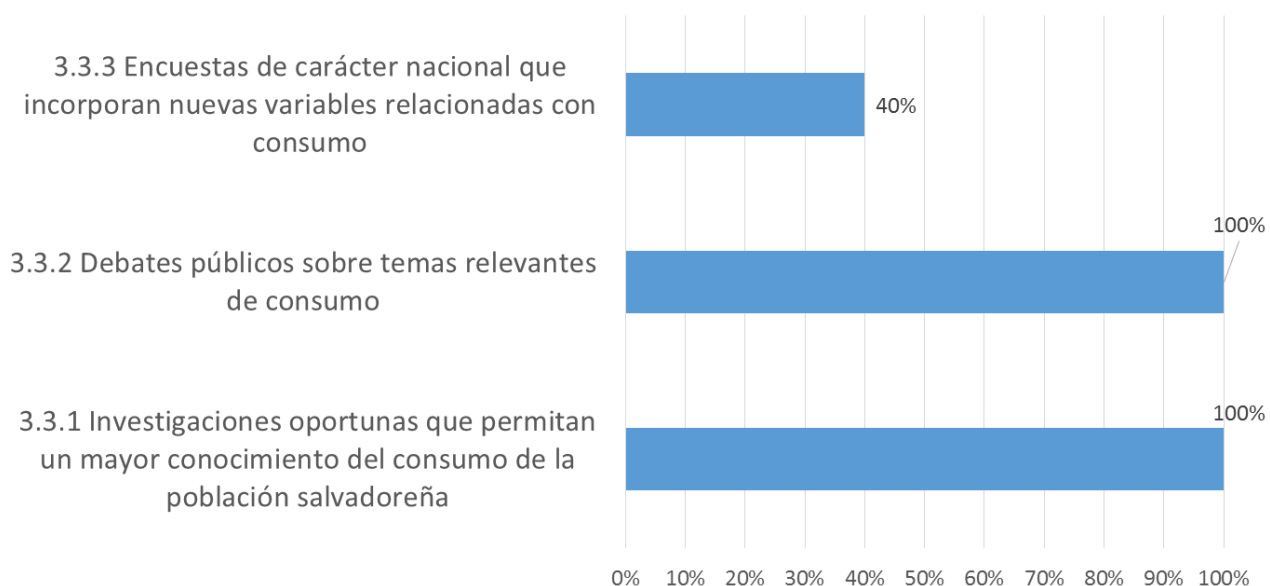
3.1 Generar una cultura de aprendizaje institucional 100%



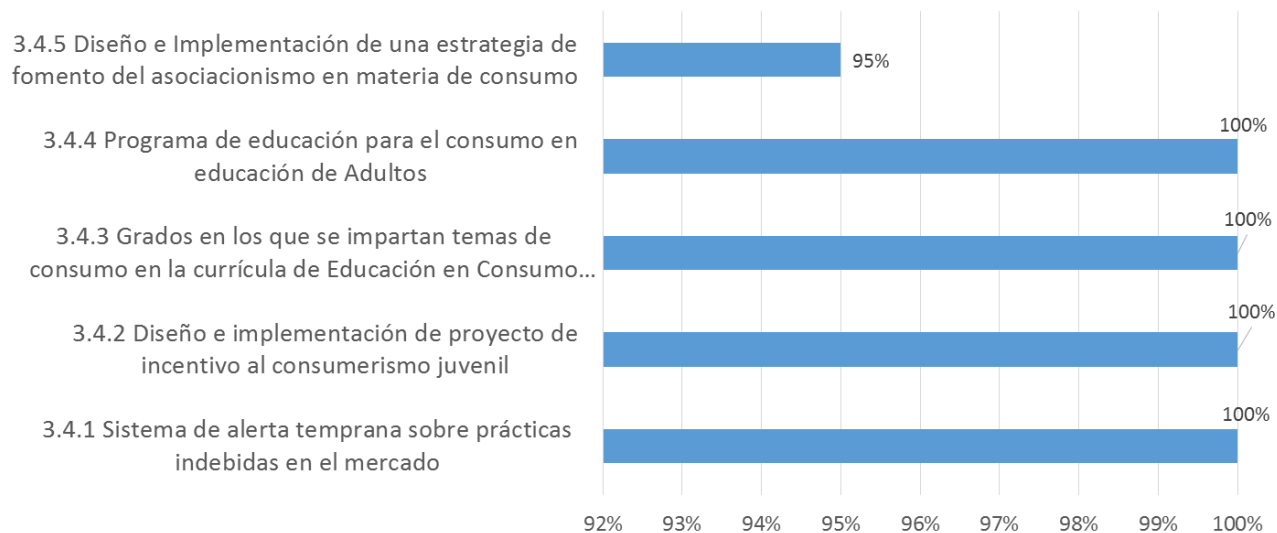
3.2 Fomentar y estimular en los proveedores prácticas respetuosas de los derechos de los consumidores y las consumidoras 83%



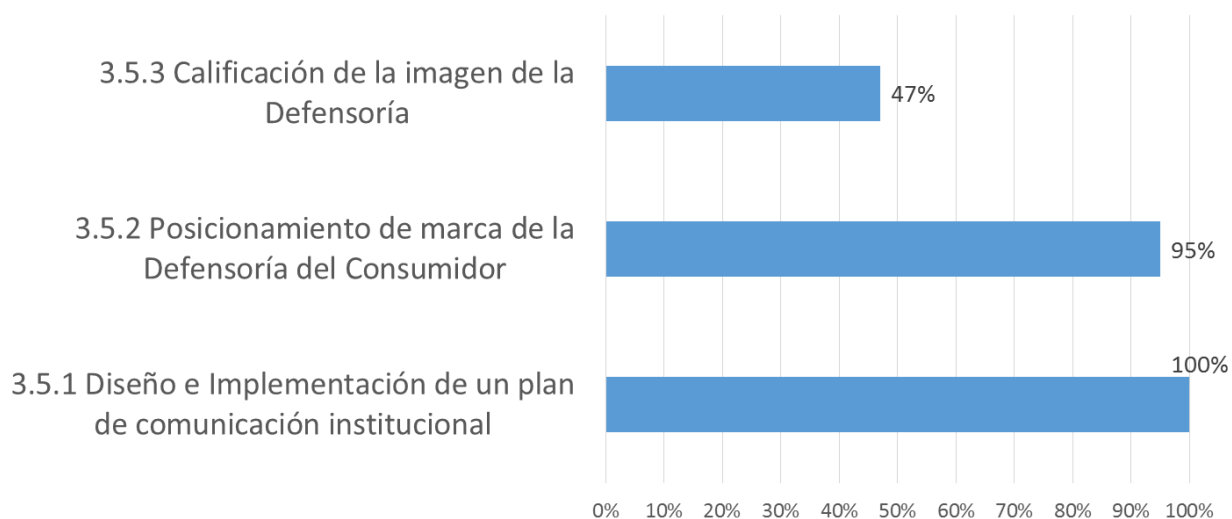
3.3 Analizar el fenómeno del consumo en El Salvador 80%



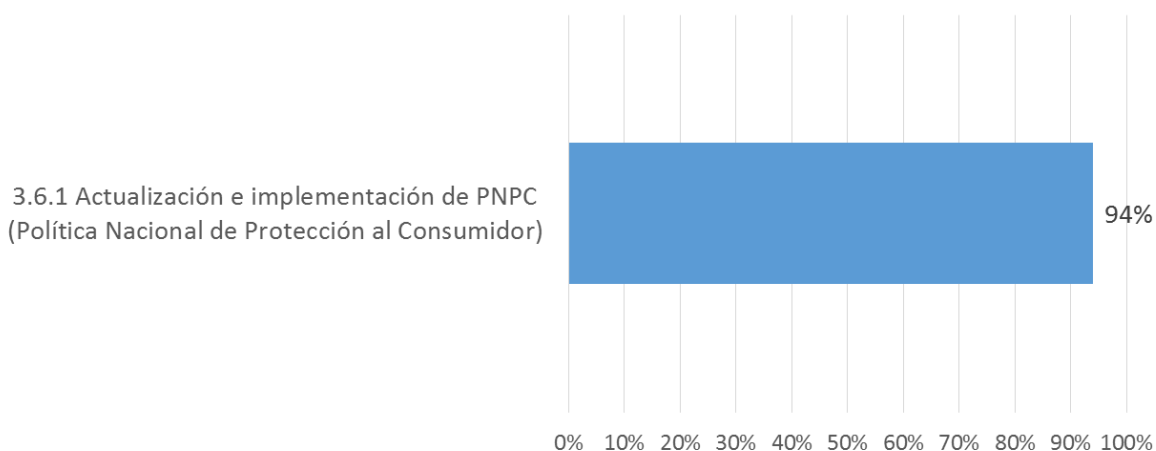
3.4 Promover el ejercicio de ciudadanía desde el enfoque de los derechos de los consumidores y las consumidoras 99%



3.5 Garantizar una comunicación institucional proactiva que asegure el posicionamiento y respeto de la Institución 80%

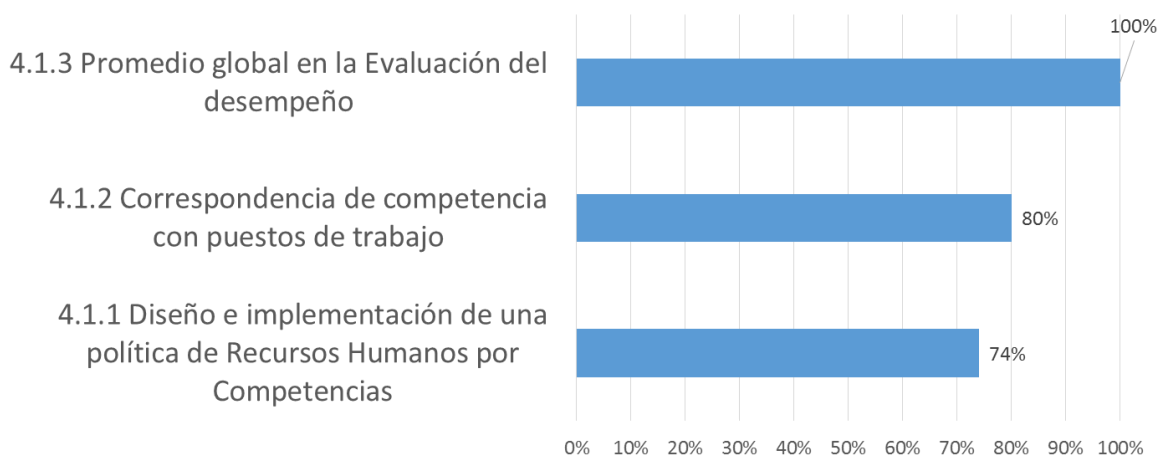


3.6 Establecer alianzas sólidas con actores claves para la implementación de la política nacional de protección al consumidor 94%

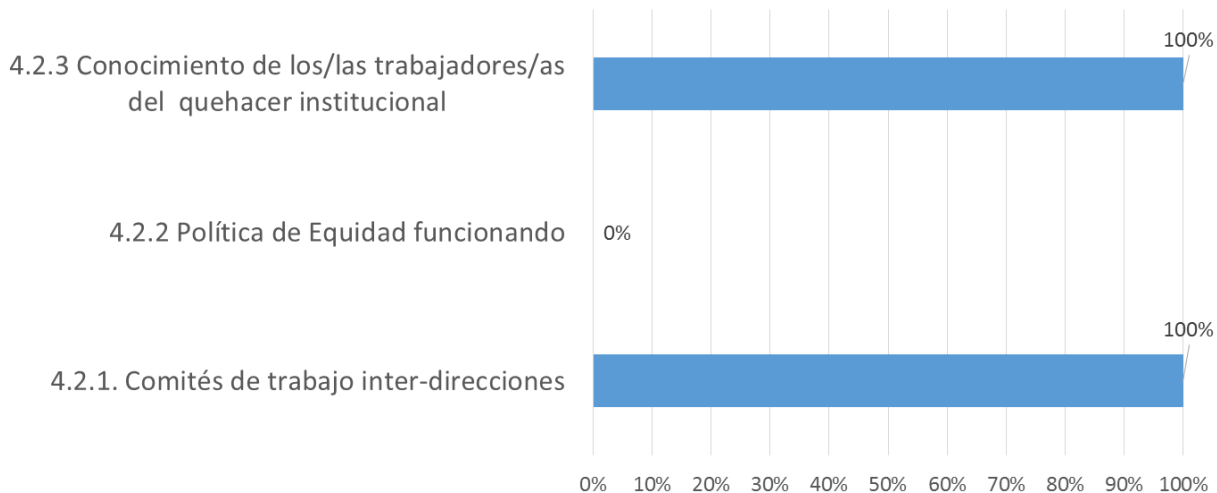


PERSPECTIVA 4 CRECIMIENTO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL Y DEL TALENTO HUMANO

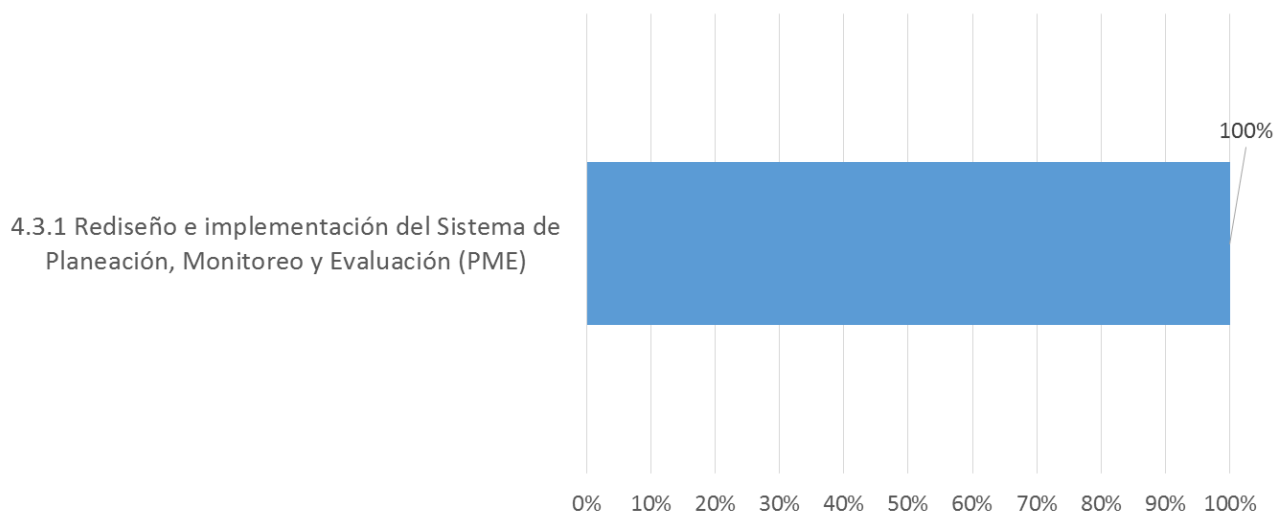
4.1 Garantizar la gestión óptima del talento humano de la Institución 85%



4.2 Potenciar la articulación, complementariedad y Equidad como práctica institucional 67%

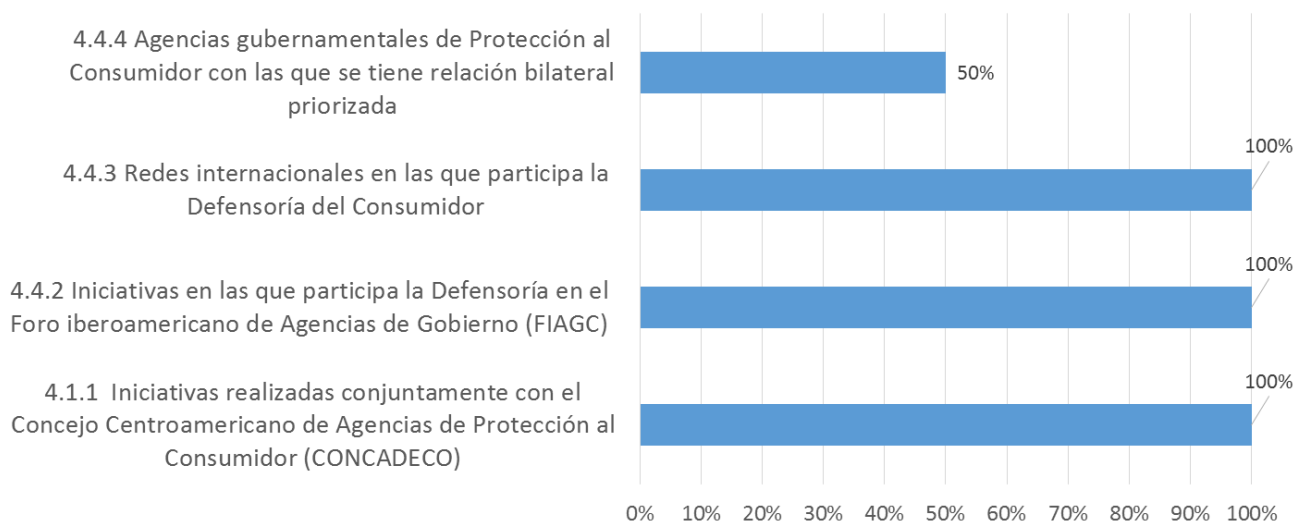


4.3 Fortalecer el sistema de planificación, monitoreo y evaluación Institucional 100%

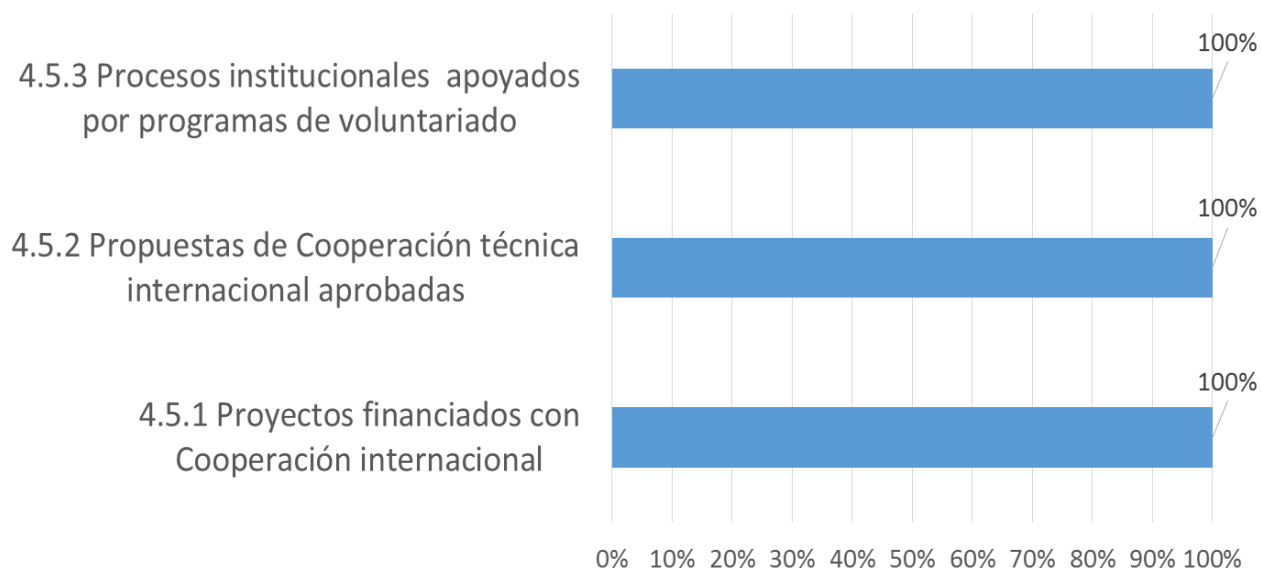


4.4 Fortalecer las relaciones internacionales con agencias homólogas

88%



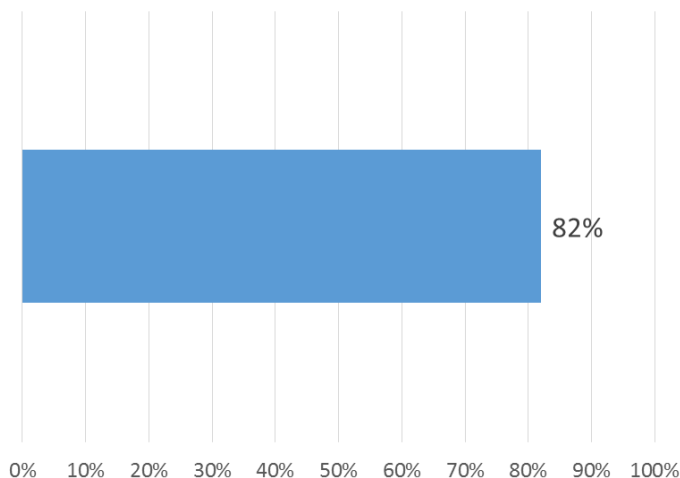
4.5 Fortalecer la cooperación nacional e internacional 100%



4.6 Garantizar un clima laboral saludable para la acción institucional

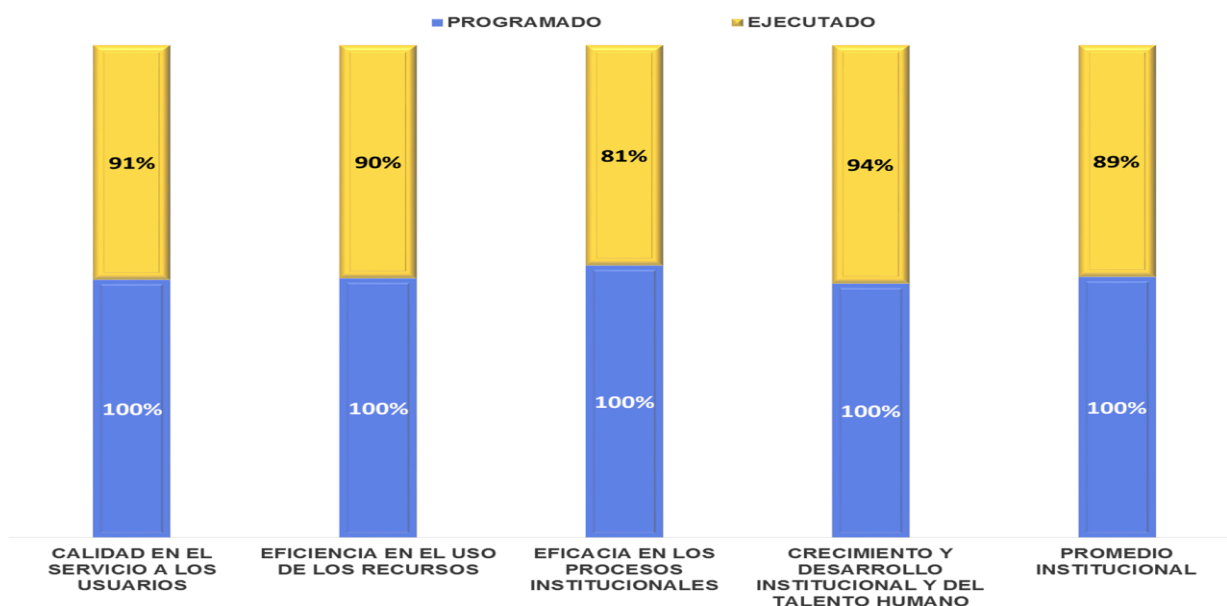
82%

4.6.1 Satisfacción del personal con el
clima laboral

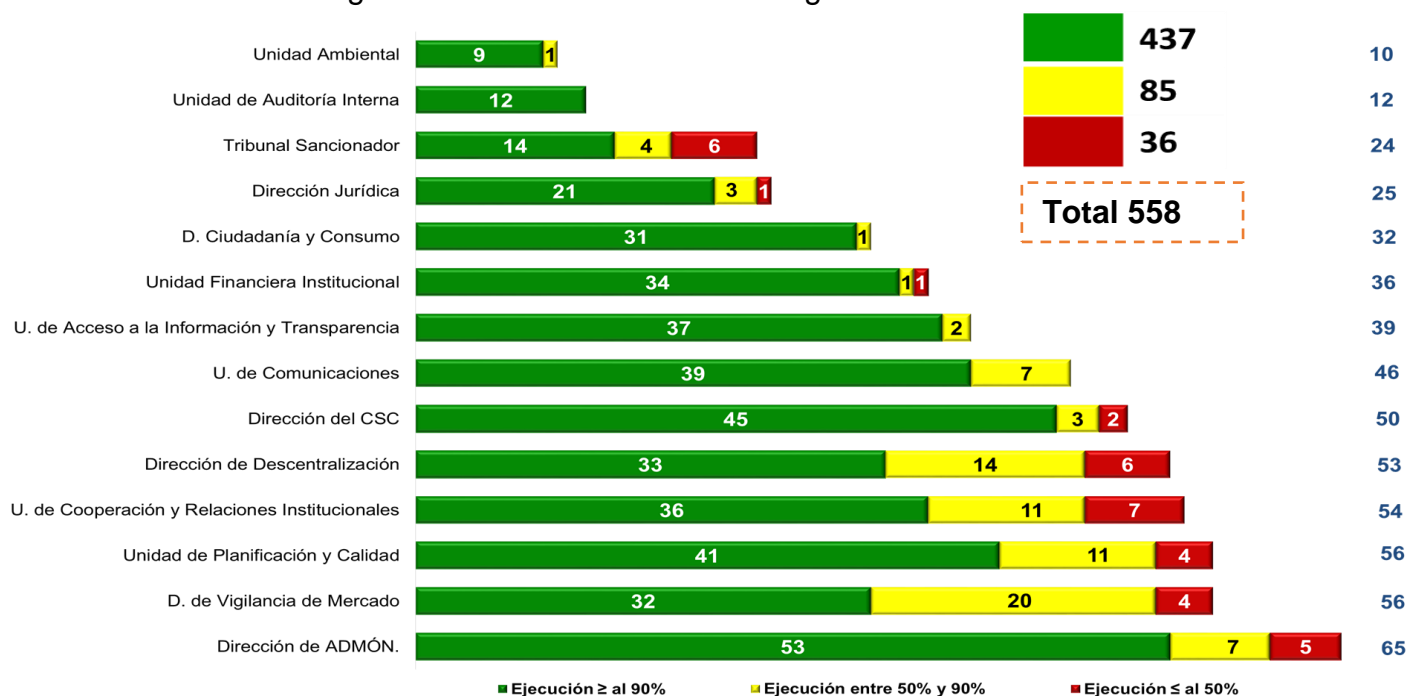


II Plan Operativo Anual 2014

Para el caso del Plan Operativo Anual, el cumplimiento se obtiene a partir de las actividades planificadas para el año y para el caso, el cumplimiento a nivel institucional fue de 85%. El siguiente gráfico muestra el comportamiento obtenido en cada perspectiva.



El POA del año 2014 concluye con 558 actividades evaluadas, distribuidas en las diferentes áreas organizativas de La Defensoría según se muestra a continuación.



El porcentaje de ejecución obtenido por cada unidad, lo muestra el siguiente gráfico:



II.1 Resultados por iniciativa y actividad según Plan Operativo Anual 2014

Perspectiva 1 Calidad en el servicio a los usuarios

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad y obtener la certificación al menos en 3 procesos claves.					81%
1	Coordinar campaña de sensibilización, divulgación—e implementación—del sistema de gestión	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Contenidos revisados/ reuniones	Documentos	100%
2	Diseño de la campaña de sensibilización, divulgación e implementación del SGC	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Campaña diseñada	Plan aprobado	100%
3	Adecuación de la documentación según "Norma general para para la elaboración de documentos normativos" e implementación de la misma.	Director de Descentralización y Gerentes regionales.	Sistema de Gestión adecuado e Implementado	Registros del Sistema de gestión implementados	0%
4	Coordinar y monitorear la implementación de la documentación del Sistema de Gestión.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Monitoreo del uso de los registros del SGC	Memorándum de resultados	94%
5	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 de Unidad de Planificación y Calidad	4 Jornadas de retroalimentación realizadas	Minutas de reunión	100%
6	Organizar reuniones para realizar revisiones por la Dirección del sistema de gestión para la norma ISO 9001:2008.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	4 Revisiones por la Dirección realizadas	Ayuda memoria	75%
7	Organizar reuniones para realizar revisiones por la Dirección, del sistema de gestión para la norma ISO/IEC 17020:2012.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	4 Revisiones por la Dirección realizadas	Ayuda memoria	75%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
8	Elaborar-el programa de auditoria interna a los procesos definidos para el Sistema de Gestión de la calidad bajo la Norma 9001:2008.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Programa de auditoria interna elaborado para la Norma ISO 9001:2008	Programa elaborado	100%
9	Ejecutar el programa de auditoria interna a los procesos definidos para el Sistema de Gestión de la calidad bajo la Norma 9001:2008	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	100% Programa de auditoria interna ejecutado	Informe de auditoría interna con resultados	87%
10	Elaborar programa de auditoria interna a los procesos definidos para el Sistema de Gestión bajo la Norma 17020:2012.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Programa de auditoria interna elaborado para la Norma 17020:2012.	Programa elaborado	100%
11	Ejecutar el programa de auditoria interna a los procesos definidos para el Sistema de Gestión bajo la Norma 17020:2012	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	100% Programa de auditoria interna ejecutado	Informe de auditoría interna con resultados	100%
12	Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades identificadas en las auditorías internas, externas y otros medios de detección al proceso 9001	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	100% Acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas	100%
13	Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades identificadas en las auditorías internas, externas y otros medios de detección al proceso 17020	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	100% Acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
14	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 9001.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	100% de reporte de acciones correctivas/prev entivas actualizadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas	100%
15	Realizar seguimiento a los resultados obtenidos en las auditorías internas y evaluaciones externas, y otros que se identifiquen por medio de otros métodos de detección, en los procesos del sistema de gestión según norma ISO 17020.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	100% de reporte de acciones correctivas/prev entivas actualizadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas	100%
16	Implementar las acciones preventivas/correctivas, orientadas a superar las no conformidades identificadas en las auditorías internas, externas y por otros métodos de detección a los procesos del Sistema de Gestión.	Dir. Admon/Talento Humano	Acciones preventivas y correctivas implementadas en un 100%.	Reporte de acciones preventivas/correctivas	63%
17	Implementar las acciones preventivas/correctivas, orientadas a superar las no conformidades identificadas en las auditorías internas, externas y por otros métodos de detección a los procesos del Sistema de Gestión.	Dir. Admon/UACI	Acciones preventivas y correctivas implementadas en un 100%	Reporte de acciones preventivas/correctivas	61%
18	Implementar las acciones preventivas/correctivas, orientadas a superar las no conformidades identificadas en las auditorías internas, externas y por otros métodos de detección a los procesos del Sistema de Gestión.	Dir. Admon/ULOG	Acciones preventivas y correctivas implementadas 100%	Reporte de acciones preventivas / correctivas	92%
19	Implementar las acciones preventivas/correctivas, orientadas a superar las no conformidades identificadas en las auditorías internas, externas y por otros métodos de detección a los procesos del Sistema de Gestión.	Dir. Admon/GSI	Acciones preventivas y correctivas implementadas 100%	Reporte de acciones preventivas / correctivas	91%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
20	Implementar las acciones correctivas/preventivas a los procesos del sistema de gestión orientadas a superar las no conformidades identificadas en las auditorías internas, externas y otros medios de detección.	Jefa de Unidad Acceso a la Información Pública y Transparencia	Acciones preventivas y correctivas implementadas 100%	Reporte de acciones preventivas / correctivas	68%
21	Implementar las acciones preventivas/correctivas, orientadas a superar las no conformidades identificadas en las auditorías internas, externas y por otros métodos de detección a los procesos del Sistema de Gestión.	Director(a) de Vigilancia Mercado	Acciones preventivas y correctivas implementadas 100%	Reporte de acciones preventivas / correctivas	88%
22	Implementar las acciones correctivas / preventivas orientadas a superar las no conformidades identificadas en las auditorías internas y externas, y otras que se identifiquen por medio de otros métodos de detección a los procesos del SG.	Director de Descentralización	Acciones preventivas y correctivas implementadas 100%	Reporte de acciones preventivas / correctivas	100%
23	Implementar las acciones correctivas orientadas a superar las no conformidades identificadas en las auditorías internas y externas, y en otros medios dentro de los procesos del SGC.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Acciones implementadas en 100%	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	91%
24	Implementar las acciones correctivas /preventivas, orientadas a superar las no conformidades identificadas en las auditorías internas, externas y otros medios de detección al proceso de certificación.	Tribunal Sancionador	100% Acciones implementadas	Reporte Acciiones Correctivas/Prev entivas	0%
25	Implementar las acciones correctivas /preventivas, orientadas a superar las no conformidades identificadas en las auditorías internas, externas y otros medios de detección al proceso de acreditación	Tribunal Sancionador	100% Acciones implementadas	Reporte Acciiones Correctivas/Prev entivas	0%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
26	Implementar las acciones preventivas/correctivas, orientadas a superar las no conformidades identificadas en las auditorías internas, externas y por otros métodos de detección a los procesos del Sistema de Gestión.	Directora Jurídica	Acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas	67%
27	Elaborar y remitir informes periódicos de avances de cumplimiento de los indicadores de SGC.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Cumplimiento de metas establecidas en indicador	Fichas técnicas de indicador	92%
28	Elaborar y remitir informes periódicos de avances de cumplimiento de los indicadores de SGC.	Dirección de Ciudadanía y Consumo	Cumplimiento de metas establecidas en indicador	Fichas técnicas de indicador	100%
29	Elaborar y remitir informes periódicos de avances de cumplimiento de los indicadores de SGC.	Director de Descentralización	Cumplimiento de metas establecidas en indicador	Fichas técnicas de indicador	75%
30	Elaborar y remitir informes periódicos de avances de cumplimiento de los indicadores de SGC.	Jefa de Unidad Acceso a la Información Pública y Transparencia	Cumplimiento de metas establecidas en indicador	Fichas técnicas de indicador	100%
31	Elaborar y remitir informes periódicos de avances de cumplimiento de los indicadores de SGC.	Dir. Admón./Talento Humano	Cumplimiento de metas establecidas en indicador	Fichas técnicas de indicador	75%
32	Elaborar y remitir informes periódicos de avances de cumplimiento de los indicadores de SGC.	Dir. Admon/UACI	Cumplimiento de metas establecidas en indicador	Fichas técnicas de indicador	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
33	Elaborar y remitir informes periódicos de avances de cumplimiento de los indicadores de SGC.	Dir. Admon/ULOG	Cumplimiento de metas establecidas en indicador	Fichas técnicas de indicador	100%
34	Elaborar y remitir informes periódicos de avances de cumplimiento de los indicadores de SGC.	Dir. Admon/GSI	Cumplimiento de metas establecidas en indicador	Fichas técnicas de indicador	75%
35	Elaborar y remitir informes periódicos de avances de cumplimiento de los indicadores de SGC.	Tribunal Sancionador	Cumplimiento de metas establecidas en indicador	Fichas técnicas de indicador	100%
36	Elaborar y remitir informes periódicos de avances de cumplimiento de los indicadores de SGC.	Directora Jurídica	Cumplimiento de metas establecidas en indicador	Fichas técnicas de indicador	100%
37	Elaborar y remitir informes periódicos de avances de cumplimiento de los indicadores de SGC.	Director(a) Vigilancia de Mercado	Cumplimiento de metas establecidas en indicador	Fichas técnicas de indicador	100%
38	Mantener actualizada la matriz de indicadores para la Norma ISO 9001:2008.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	100% de indicadores actualizados en la matriz de indicadores	Matriz 9001	100%
39	Mantener actualizada la matriz de indicadores para la Norma ISO/IEC 17020:2012.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	100% de indicadores actualizados en la matriz de indicadores	Matriz 17020	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
40	Elaborar e implementar planes de mejora, a efecto de solventar los resultados expresados en los informes de mediciones realizadas por la Unidad de Planificación y Calidad.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Plan de mejora para el cumplimiento de metas establecidas en indicador	Informe de acciones implementadas de acuerdo a plan	100%
41	Elaborar e implementar planes de mejora, a efecto de solventar los resultados expresados en los informes de mediciones realizadas por la Unidad de Planificación y Calidad.	Dirección de Ciudadanía y Consumo	Cumplimiento de metas establecidas en indicador	Informe de acciones implementadas de acuerdo a plan	N/A
42	Elaborar e implementar planes de mejora, a efecto de solventar los resultados expresados en los informes de mediciones realizadas por la Unidad de Planificación y Calidad.	Director de Descentralización y Gerentes regionales.	Cumplimiento de metas establecidas en indicador	Informe de acciones implementadas de acuerdo a plan	50%
43	Elaborar e implementar planes de mejora, a efecto de solventar los resultados expresados en los informes de mediciones realizadas por la Unidad de Planificación y Calidad.	Tribunal Sancionador	Cumplimiento de metas establecidas en indicador	Informe de acciones implementadas de acuerdo a plan	25%
44	Elaborar e implementar planes de mejora, a efecto de solventar los resultados expresados en los informes de mediciones realizadas por la Unidad de Planificación y Calidad.	Directora Jurídica	Cumplimiento de metas establecidas en indicador	Informe de acciones implementadas de acuerdo a plan	0%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
45	Elaborar e implementar planes de mejora, a efecto de solventar los resultados expresados en los informes de mediciones realizadas por la Unidad de Planificación y Calidad.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Cumplimiento de metas establecidas en indicador	Informe de acciones de implementadas de acuerdo a plan	100%
46	Descripción y caracterización del proceso de Talento Humano.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Proceso caracterizado	Proceso diagramado	100%
47	Diseño del Manual de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2008	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Manual elaborado y revisado por las unidades relacionadas	Manual de calidad 9001 documentado	100%
48	Atender requerimientos relacionados a la implementación del SGC.	Dirección de Ciudadanía y Consumo	Requerimientos atendidos en un 100%, en el marco de la implementación del SGC.	Informe documento /	N/A
49	Atender requerimientos relacionados a la implementación del SGC.	Jefa de Unidad Acceso a la Información Pública y Transparencia	Requerimientos atendidos en el 100%	Documento	67%
50	Atender requerimientos relacionados a la implementación del SGC.	Director de Descentralización	Requerimientos atendidos en un 100%, en el marco de la implementación del SGC.	Documento	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
51	Atender requerimientos relacionados a la implementación del SGC.	Jefa de Unidad Ambiental	Requerimientos atendidos en un 100%, en el marco de la implementación del SGC.	Informe documento /	N/A
52	Atender requerimientos relacionados a la implementación del SGC.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Requerimientos atendidos en un 100%, en el marco de la implementación del SGC.	Informe documento /	N/A
53	Atender requerimientos relacionados a la implementación del SGC.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Requerimientos atendidos en un 100%, en el marco de la implementación del SGC.	Informe mensual de seguimiento al POA.	
54	Atender requerimientos relacionados a la implementación del SG	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Informe de acciones realizadas en el marco de la implementación del SGC	Documento	100%
55	Atender requerimientos relacionados a la implementación del SGC.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	100% de requerimientos del SGC atendidos.	Informes mensuales de seguimiento a las actividades del POA de la UFI.	0%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
56	Gestionar la certificación del proceso de atención de controversias de consumo.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Términos de Referencia actualizado y gestionado	Memorándum de entrega de TDR a la UACI	100%
57	Obtener la certificación del proceso para atender controversias de consumo, según ISO 9001: 2008.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Proceso certificado	Certificado	80%
58	Gestionar la certificación del proceso de sancionatorio.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Términos de Referencia actualizado y gestionado	Memorándum de entrega de TDR a la UACI	0%
59	Implementar o desarrollar las acciones que conduzcan a lograr la certificación del proceso sancionatorio.	Tribunal Sancionador	Proceso certificado	Certificado	100%
60	Proceso de inspección acreditado, según la norma ISO 17020.	Director(a) de Vigilancia Mercado	Proceso acreditado	Documento de acreditación	100%
61	Realizar las constataciones de hecho requeridas por las diferentes unidades o direcciones.	Director(a) de Vigilancia Mercado	Atención del 95% de las constataciones solicitadas	Informe de constataciones de hecho	100%
62	Atender requerimientos de asesoría jurídica conforme al procedimiento	Directora Jurídica	100% de requerimientos atendidos conforme al procedimiento	Informe mensual	100%
63	Seguimiento a la implementación del programa de las 5'S en las unidades operativas	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Implementación de programa 5'S	2 Resúmenes de resultados	100%
64	Realizar inducción a estudiantes de servicio social sobre política y objetivos de la calidad	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	100% de solicitudes de la UCRI atendidas	Registro de inducción	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
Diseñar e implementar un mecanismo de evaluación sobre la aplicación de los procedimientos en relación a los tiempos					100%
1	Realizar mediciones de los tiempos del proceso atender controversias de consumo. (I)	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	4 mediciones realizadas	4 Informe de resultados	100%
Diseñar e implementar un plan de mejora con base en los resultados del monitoreo					100%
1	Actualizar trimestralmente el documento de preguntas frecuentes	Director de Descentralización/ Gerente de Atención Telefónica	Documento actualizado	Reporte trimestral de la GAT a la Dirección.	100%
Definir e implementar mecanismos de medición y evaluación periódica sobre la aplicación de los criterios de calidad y calidez en la atención y tramitación					94%
1	Monitorear la cantidad de llamadas contestadas, chat de Ventanillas y atenciones web en la Gerencia de Atención Telefónica (I)	Director de Descentralización/ Gerente de Atención Telefónica	98% de llamadas contestadas	Reporte mensual.	100%
2	Garantizar la aplicación de criterios de calidad y calidez en la atención y tramitación de casos en Gerencia de Atención Telefónica (seguimiento de gestiones, escucha de llamadas, monitoreo de flujo de llamadas, atenciones web, uso de lista de chequeo).	Director de Descentralización/ Gerente de Atención Telefónica	Aplicación efectiva de los criterios de calidad y calidez en las llamadas atendidas.	Reporte mensual.	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
3	Elaborar e implementar mecanismos de supervisión que garanticen la aplicación de criterios de calidad y calidez, así como también sanas prácticas, relativa a la atención que brinda el Centro de Solución de Controversias.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Cumplimiento del 100% criterios de calidad y calidez definidos para la atención brindada en las gerencias.	Listas de chequeo de supervisión presencial sobre aplicación de criterios de calidad y calidez	100%
4	Elaborar e implementar mecanismos de supervisión que garanticen la aplicación de criterios de calidad y calidez, así como también sanas prácticas, relativas a la atención que brindan los Centros de Solución de Controversias regionales y Gerencia de Atención Telefónica.	Director de Descentralización	Cumplimiento del 100% criterios de calidad y calidez definidos para la atención brindada en las gerencias.	Listas de chequeo de supervisión presencial sobre aplicación de criterios de calidad y calidez	75%
5	Atención oportuna y con calidad de los requerimientos de la Oficial de Información de la DC	Directora del Centro de Solución de Controversias	Atención del 100% de los requerimientos	Informes mensuales remitidos	100%
6	Atención oportuna y con calidad de los requerimientos de la Oficial de Información de la DC	Director de Descentralización	Atención del 100% de los requerimientos	Informes presentados	100%
7	Verificar la aplicación de los criterios de calidad en el proceso de inspección de DVM.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	4 informes de verificaciones realizadas	Informes de verificaciones	75%
8	Evaluar la aplicación de los criterios de calidad y calidez en el CSC.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	4 informes de verificaciones realizadas	Informes de verificaciones	75%
9	Evaluar la aplicación de los criterios de calidad en el Tribunal Sancionador.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	4 informes de verificaciones realizadas	Informes de verificaciones	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
10	Realizar encuestas telefónicas de satisfacción a los usuarios que ingresan sus reclamos en los CSC.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	4 informes de evaluaciones realizadas	Informes de evaluaciones	100%
11	Realizar encuestas telefónicas de satisfacción a los usuarios que ingresan sus reclamos en atención en línea.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	4 informes de evaluaciones realizadas	Informes de evaluaciones	100%
12	Verificar la aplicación de criterios de calidad y calidez en las atenciones que brinda la Gerencia de Atención Telefónica.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	4 informes de verificaciones realizadas	Informes de verificaciones	100%
Diseñar e implementar un plan de mejora continua con base en los resultados de la medición del cumplimiento de los criterios de calidad y calidez					92%
1	Actualizar la herramienta tecnológica (PDA) para eficientar el resultado de los sondeos de precios.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Herramienta actualizada oportunamente	Reporte de actualizaciones	100%
2	Finalizar al menos 100 expedientes mensuales de los casos activos del Tribunal Sancionador	Tribunal Sancionador	100 expedientes mensuales cerrados	Resoluciones e informes mensuales	83%
Crear e implementar un procedimiento de tramitación de los casos de Representación Judicial					100%
1	Documentar adecuadamente los expedientes para tramitación de casos de representación judicial cuando haya solicitud de parte de los consumidores.	Directora del Centro de Solución de Controversias	100% de los expedientes de casos para Representación Judicial debidamente documentados.	Informes de Dirección Jurídica	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
2	Implementar mejoras al procedimiento de representación judicial	Directora Jurídica	Mejora implementada	Documento modificado	100%
3	Tramitar solicitudes de representación judicial conforme al procedimiento establecido	Directora Jurídica/Gerencia de Procuración	65% mínimo de cumplimiento del indicador	Expedientes de representación judicial	100%
4	Evaluar el cumplimiento de los criterios de calidad y calidez en los casos de representación judicial, mediante evaluaciones a las entrevistas presenciales y expedientes de dichos casos(i)	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	2 informes de evaluaciones realizadas	Informes de evaluación	100%
Implementar mediciones periódicas de satisfacción de los usuarios relacionados con la calidad y la calidez					81%
1	Realizar llamadas a las y los consumidores, para verificar si han sido informados sobre el estado y avance de su caso. (I)	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	4 informes de evaluaciones realizadas	Informes de mediciones	75%
2	Realizar evaluaciones presenciales de la calidez en la atención a los usuarios de los CSC. (I)	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	3 informes de evaluaciones realizadas	Documento (Informes de mediciones realizadas)	67%
3	Realizar medición de Promotor Neto de la Institución. (I)	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	4 informes de evaluaciones realizadas	Informes de mediciones	100%
Socializar los resultados de las evaluaciones de la satisfacción de los usuarios relacionados con la calidad y la calidez					100%
1	Retroalimentar los resultados de todas las evaluaciones y monitoreos a la presidencia.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	4 Resúmenes ejecutivos	Memorandos de remisión de resumen.	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
2	Retroalimentar los resultados de todas las evaluaciones y monitoreos a las direcciones involucradas	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Informes de mediciones entregados a direcciones involucradas.	Memorandos de remisión de informes.	100%
Aplicar encuestas a los usuarios que midan su conocimiento sobre los medios alternos					75%
1	Evaluar el conocimiento de los usuarios, sobre la figura de los medios alternos que va aplicar en su caso y pasos que llevará su trámite (I)	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	4 informes de Evaluaciones realizadas	Informes de mediciones	75%
Diseñar e implementar un plan de promoción que dé a conocer las ventajas de los medios alternos					86%
1	Diseñar y ejecutar Plan de Promoción que de a conocer las ventajas de los medios alternos	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Población informada	Plan elaborado y aprobado por Presidencia	100%
2	Diseñar en conjunto con la Dirección del CSC y Comunicaciones plan de divulgación de medios alternos de solución de controversias.	Director de Descentralización	Plan diseñado y aprobado por la Presidencia.	Documento	100%
3	Implementar el plan de divulgación de medios alternos de solución de controversias.	Director de Descentralización	Plan implementado	Reportes mensuales	90%
4	Monitorear y evaluar el plan de divulgación de medios alternos de solución de controversias.	Director de Descentralización	Plan monitoreado y evaluado	Reportes trimestrales	0%
5	Participar en la producción y difusión de audio visual sobre el ABC de las ventajas de la resolución alterna de conflictos.	Director de Descentralización	Usuarios/as de los servicios en los CSC con conocimiento de las ventajas de los medios alternos.	Informes de difusión	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
5	Participar en la producción y difusión de audio visual sobre el ABC de las ventajas de la resolución alterna de conflictos.	Director de Descentralización	Usuarios/as de los servicios en los CSC con conocimiento de las ventajas de los medios alternos.	Informes de difusión	100%
6	Difusión de audiovisuales animados que promocionen medios alternos.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Población informada	Plan difundido	75%
7	Difusión de un capítulo de radio novela sobre ventajas de los Medios Alternos de Solución de Controversias.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Población informada	Plan difundido	50%
8	Promoción de los Medios Alternos en programas institucionales, redes sociales y web	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Población informada	Plan difundido	100%
9	Difusión del manual ABC de las ventajas de la resolución alterna de conflictos en versión popular al total de personas que presentan denuncias en los CSC	Directora del Centro de Solución de Controversias	100 % de personas que presentar denuncias reciben explicación y ABC	Reporte de ABC entregado y explicado en el mes.	100%
10	Elaborar propuesta de contenidos de un dossier de orientación sobre derechos, deberes, y aspectos importantes en materia de consumo que deben conocer las personas consumidoras o usuarias de bienes y/o servicios públicos y privados.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Contenidos elaborados	Documentos remitidos	100%
11	Diseño e impresión de dossier de derechos de consumidores y solución alterna de conflictos.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Población informada	Brochure impreso	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
12	Envío periódico de información relevante sobre los medios alternos a los Gabinetes de Gestión Departamental.	Director de Descentralización	Integrantes de los GGD con conocimiento de las ventajas de los medios alternos.	Informes de envío	100%
13	Desarrollar jornadas explicativas en DC Móvil, asociaciones de consumidores, sobre la resolución alterna de conflictos.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Charlas impartidas	Registro de participación	100%
14	Contribuir en el desarrollo de charlas explicativas en DC Móvil y Asociaciones de Consumidores, sobre medios alternos de solución de controversias.	Director de Descentralización	Usuarios/as de los servicios en las DC Móviles miembros/as de las Asociaciones con conocimiento de las ventajas de los medios alternos.	Informes mensuales	100%
15	Desarrollar charlas en GGD sobre las ventajas de los medios alternos de solución de controversias.	Director de Descentralización	16 Charlas impartidas en GGD	Listas de asistencia	79%
16	Gestión de prensa para la promoción de los Medios Alternos a través de casos ejemplarizantes a través de Transparencia Activa	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Artículo publicado	Artículo publicado	100%
17	Coordinar con el área de Comunicaciones la promoción mediática permanente de las ventajas de la resolución alterna de conflictos a partir de casos exitosos identificados en los CSC.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Casos exitosos difundidos coadyuvan en el conocimiento de la población sobre las ventajas de la resolución alterna de conflictos	informes mensuales de casos exitosos remitidos	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
18	Identificar, preparar y remitir casos exitosos a la Unidad de Comunicaciones, resueltos en los medios alternos	Director de Descentralización	Informe de casos remitidos	Documento	58%
Diseñar y realizar programa de capacitación orientada al desarrollo de habilidades en la resolución alterna de conflictos.					100%
1	Medir la situación actual del conocimiento del personal de los CSC en relación a la utilización de las técnicas de los medios alternos de solución de conflictos y aptitudes específicas para la atención de controversias de consumo	Directora del Centro de Solución de Controversias	2 diagnósticos realizados	Documento remitidos	100%
2	Coordinar e implementar con la unidad de Talento Humano el programa de educación sobre resolución alterna de conflictos y aptitudes específicas para la atención de controversias de consumo dirigido al talento humano de la institución.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Programa de educación sobre resolución alterna de conflictos y otras aptitudes implementado con el personal de los CSC y diferentes áreas de la institución	Registro de participación	100%
3	Fortalecer el conocimiento del personal de los centros de solución de controversias en Derecho de Consumo y Administrativo.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Programa de educación implementado con el personal del CSC.	Listas de asistencia	100%
4	Coordinar con el CSC la evaluación teórica de los conocimientos adquiridos sobre medios alternos de conflictos.	Dir. Admón./Talento Humano	Informe de evaluación	Documento de informe	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
Gestionar y realizar acuerdos con Instituciones Públicas y privadas colaboradoras					100%
1	Gestionar con universidades el apoyo de estudiantes para atender las Ventanillas Departamentales.	Director de Descentralización	Se cuenta con apoyo de estudiantes en la atención de Ventanillas. (Ventanillas atendidas con apoyo de voluntariado)	Reportes mensuales	100%
2	Elaborar convenios con Instituciones Públicas y privadas con base a requerimientos.	Directora Jurídica	100% convenios elaborados	Documento de requerimiento y Convenios	100%
Abrir nuevas ventanillas de atención al consumidor con la colaboración de instituciones aliadas					95%
1	Diligenciar con calidad, calidez y oportunidad los reclamos provenientes de Ventanillas Descentralizadas y web, así como también las presenciales, por escrito y telefónicas.	Director de Descentralización/ Gerencia de Atención Descentralizada	Casos cerrados en el Trimestre	Informes mensuales	100%
2	Elaborar y/o actualizar diagnóstico de trabajo en los lugares previstos para la instalación de las nuevas ventanillas.	Director de Descentralización	Diagnósticos actualizados	2 informes	100%
3	Conceptualización y diseño de un proyecto de Ventanilla Virtual.	Director de Descentralización	Proyecto presentado a Presidencia	Documento	100%
4	Investigación sobre nuevas opciones de apertura de Ventanillas/ puestos de atención / recepción en coordinación con otras instituciones.	Director de Descentralización	Investigación realizada	Documento de la investigación	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
5	Realizar capacitación inicial a nuevas ventanillas (LPC, Sistema, Aseguramiento de la Calidad, ética, etc.)	Director de Descentralización	Personal de atención capacitado.	Reportes de capacitación.	100%
6	Capacitar periódicamente a las personas que atienden las Ventanillas Departamentales	Director de Descentralización	Personal de atención capacitado.	Reportes de capacitación.	100%
7	Gestionar el fortalecimiento tecnológico de comunicación para las ventanillas departamentales.	Director de Descentralización	Las Ventanillas son fortalecidas tecnológicamente.	Informes de gestión	55%
8	Acondicionamiento de nuevas ventanillas, según requerimiento.	Dir. Admon/GSI-ULOG	Requerimientos atendidos	Informe mensual	100%
9	Producción y difusión de cuña radial a través de radios regionales o comunitarias para la promoción de las Ventanillas Departamentales	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Cuña producida	Audio	100%
Monitorear y evaluar la atención y el servicio prestado al consumidor que utilice los servicios móviles y territoriales de la DC					100%
1	Elaborar y presentar un informe estadístico de las atenciones prestadas por la DC en el quinto día del mes siguiente.	Director(a) Vigilancia de Mercado /Gerente de Estudios	Informe de Estadísticas	Documentos	100%
2	Monitorear y dar seguimiento mensual a ventanillas descentralizadas	Director de Descentralización	Las Ventanillas funcionan efectivamente.	Reportes de monitoreo y seguimiento.	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
3	Brindar asesoría a Ventanillas	Director de Descentralización/ Gerente de Atención Telefónica	El personal que atiende las Ventanillas recibe de manera efectiva las asesorías solicitadas.	Reportes de asesorías brindadas	100%
4	Realizar encuestas telefónicas de satisfacción a los consumidores que ingresaron sus reclamos en ventanillas de atención.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	4 informes de Evaluaciones realizadas	Informes de mediciones	100%
Diseñar e implementar cobertura de los 262 municipios por las DC móviles					91%
1	Elaborar Plan Defensorías Móviles, incorporando las mejoras de evaluación 2013.	Dirección de Ciudadanía y Consumo	Plan Elaborado	1 Documento del Plan DM.	100%
2	Elaborar y ejecutar mensualmente un Plan de Medios de Prensa sobre Defensorías Móviles	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Plan ejecutado	Documento	100%
3	Producción y difusión de cuña radial a través de radios regionales o comunitarias para la promoción de servicios de la Defensorías móviles	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Población informada	Cuñas	100%
4	Difusión de la programación de la Defensoría móvil a través de e-mail masivo, sitio web, redes sociales y programas institucionales de la Defensoría e Intranet.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Programación difundida	Documento de programación	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
5	Activación de aplicación en dispositivos móviles de calendario de la Defensoría móvil	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Difusión de Avisos programación de DC móviles	Documento de programación	50%
6	Implementar Plan de Defensorías Móviles, según las características y necesidades de los diversos municipios. (I)	Dirección de Ciudadanía y Consumo	Defensorías realizadas, según las características y necesidades de los municipios.	Actas	100%
7	Implementar Plan de Defensorías Móviles, según las características y necesidades de los diversos municipios. (I)	Director de Descentralización/ G.R. Occidente	Planes implementados	Reportes mensuales	100%
8	Implementar Plan de Defensorías Móviles, según las características y necesidades de los diversos municipios. (I)	Director de Descentralización/ G.R. Oriente	Planes implementados	Reportes mensuales	100%
9	Participar en Defensorías Móviles según requerimiento	Directora del Centro de Solución de Controversias	Requerimientos atendidos oportunamente	Informes mensuales	100%
10	Ejecutar a través de la Unidad de Inspección, la programación de Defensorías Móviles remitidas por la DCYC, aplicando la estrategia territorial de la DC.	Director(a) Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Unidad de Inspección	Jornadas de Defensorías Móviles atendidas	Informe de actividades mensuales	100%
11	Seguimiento a los proyectos técnico y financiero internacional, para las Defensorías Móviles.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Al menos 1 proyecto aprobado por la cooperación.	Carta del donante aprobando la gestión	50%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
Monitorear y evaluar las DC móviles					100%
1	Evaluar Plan de Defensorías Móviles	Dirección de Ciudadanía y Consumo	2 Evaluaciones realizadas, identificando posibles mejoras para los siguientes periodos.	Memorias de evaluación	100%
2	Proponer mejoras continuas al Plan de Defensorías Móviles	Directora del Centro de Solución de Controversias	Mejoras propuestas	Documento remitidos	100%
3	Realizar encuesta telefónica a los consumidores que ingresaron sus casos a través de la Defensoría Móvil	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	4 informes de Evaluaciones realizadas	Informes de mediciones	100%
Coordinar la estandarización del funcionamiento de las Oficinas Regionales con las Direcciones Nacionales					88%
1	Focalización del trabajo sobre participación ciudadana en los municipios de Chalchuapa y San Sebastián Salitrillo en Santa Ana y el Grupo Gestor de San Miguel.	Director de Descentralización	Plan diseñado e implementado	Informes de implementación	100%
2	Establecer mecanismos idóneos de comunicación y coordinación de acciones entre las Gerencias Regionales y las Direcciones Nacionales.	Director de Descentralización	Mecanismos definidos e implementados	Reportes trimestrales	75%
Apoyar la coordinación de acciones de mejora continua entre las diferentes Direcciones Nacionales y áreas de la Defensoría Central con las oficinas regionales					79%
1	Realizar evaluaciones sobre el funcionamiento de las oficinas regionales (I)	Director de Descentralización	Evaluaciones realizadas	Reportes mensuales	83%
2	Implementar un proyecto de mejoramiento sobre el fortalecimiento de capacidades en el personal de los CSC.	Director de Descentralización	Proyecto de mejoramiento implementado	Reportes de implementación	75%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
Diseñar e implementar un instructivo para la preparación y presentación de denuncias por casos colectivos					88%
1	Coordinar la revisión y ajuste al instructivo de casos colectivos (Intereses determinables)	Directora del Centro de Solución de Controversias	Tramitación de casos colectivos según instructivo actualizado y aprobado	Instructivo actualizado y aprobado	100%
2	Coordinar con el CSC, DJ y DD, la revisión y ajuste al instructivo para la atención de casos colectivos (Intereses difusos).	Director(a) de Vigilancia Mercado	Instructivo actualizado	Documento	100%
3	Revisar y proponer modificaciones pertinentes al procedimiento de preparación y presentación de denuncias por casos colectivos	Dirección de Ciudadanía y Consumo	Instructivo actualizado	Documento	100%
4	Revisar y proponer modificaciones pertinentes al procedimiento de preparación y presentación de denuncias por casos colectivos	Tribunal Sancionador	Instructivo actualizado	Documento	0%
5	Revisar y proponer modificaciones pertinentes al procedimiento de preparación y presentación de denuncias por casos colectivos	Director de Descentralización	Instructivo actualizado	Documento	100%
6	Revisar y proponer modificaciones pertinentes al procedimiento de preparación y presentación de denuncias por casos colectivos diferenciando el trámite para las de interés determinable y de interés difuso.	Directora Jurídica	Procedimiento revisado y presentado en la UPYC	Documento de procedimiento elaborado	100%
7	Tramitar casos colectivos de interés determinado o determinable conforme al procedimiento establecido en los plazos indicados en lo que corresponda (I)	Directora Jurídica/Gerencia de Procuración	90% de casos colectivos tramitados por mes dentro de los plazos definidos	Informe mensual	67%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
8	Tramitar casos colectivos de interés difuso conforme al procedimiento establecido (I)	Directora Jurídica/Gerencia de Procuración	70% de casos de interés difuso tramitados por mes dentro del plazo definido	Informe mensual	100%
9	Elaborar y tramitar solicitudes de anticipo de prueba según requerimiento	Directora Jurídica/Gerencia de Procuración	100% de solicitudes elaboradas y tramitadas	Informe mensual	100%
10	Asistir a las audiencias de anticipo de prueba y destrucción de producto	Directora Jurídica/Gerencia de Procuración	100% de audiencias atendidas	Informe mensual	100%
11	Apoyar la identificación de al menos 4 casos colectivos y canalizarlos ante la Dirección del Centro de Solución de Controversias y dar seguimiento a los casos.	Dirección de Ciudadanía y Consumo	4 casos colectivos apoyados.	Informes o ayudas memorias.	100%
Evaluar la efectividad de la denuncia por casos colectivos con afectación económica presentados					75%
1	Retroalimentar a Servicios Jurídicos sobre la efectividad de las denuncias presentadas por casos colectivos	Tribunal Sancionador	Reuniones	Minutas de reuniones	75%
Aplicar resolución alterna de conflictos a las denuncias por casos colectivos, atendiendo criterios de calidad y calidez					88%
1	Finalizar los procedimientos de atención a denuncias por casos colectivos presentadas hasta 2012, de conformidad con el Instructivo y a los criterios de calidad y calidez. (Finalización de casos pendientes)	Directora del Centro de Solución de Controversias	Expedientes de denuncias colectivas debidamente documentados y archivados.	Expedientes cerrados y archivados.	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
2	Atender, construir y aplicar resolución alterna de conflictos a las denuncias por casos colectivos presentadas de conformidad con el Instructivo y a los criterios de calidad y calidez.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Expedientes de denuncias colectivas debidamente documentados y tramitados en tiempo	Memorandos de casos por intereses colectivos remitidos a Presidencia	100%
3	Atender, construir y aplicar resolución alterna de conflictos a las denuncias por casos colectivos presentadas de conformidad con el Instructivo y a los criterios de calidad y calidez.	Director de Descentralización/ G.R. Occidente	Expedientes de denuncias colectivas debidamente documentados y tramitados en tiempo.	Memorandos de casos por intereses colectivos remitidos a la Unidad responsable.	75%
4	Atender, construir y aplicar resolución alterna de conflictos a las denuncias por casos colectivos presentadas de conformidad con el Instructivo y a los criterios de calidad y calidez.	Director de Descentralización/ G.R. Oriente.	Expedientes de denuncias colectivas debidamente documentados y tramitados en tiempo.	Memorandos de casos por intereses colectivos remitidos a la Unidad responsable.	75%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
Diseñar e implementar un Procedimiento Interno para la tramitación de denuncias por casos colectivos					58%
1	Elaboración de resoluciones sobre las peticiones presentadas, mediante escritos recibidos durante la tramitación y finalización de los casos colectivos.	Tribunal Sancionador	100% de las peticiones formuladas al Tribunal Sancionador son resueltas tanto en la tramitación y finalización del expediente	Resoluciones emitidas por el Tribunal Sancionador contenidas en los expedientes	73%
2	Tramitación expedita de los casos colectivos, acorde a la complejidad de las denuncias, escritos e incidentes, tomando en cuenta el tiempo de respuesta ante las peticiones formuladas por el Tribunal Sancionador	Tribunal Sancionador	100% de los casos resueltos en el tiempo definido en el proceso	Expedientes	0%
3	Enviar de forma expedita, al menos el 80% de las notificaciones relacionadas con los casos colectivos	Tribunal Sancionador	80% de los casos son notificados en el plazo establecido en el proceso	Sistema SARA/Actas de notificación contenida en los expedientes	100%
Evaluar la efectividad del procedimiento definido					100%
1	Evaluar la efectividad del procedimiento interno de tramitación de casos colectivos (I)	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	2 informes de Evaluaciones realizadas	Informes de mediciones	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
Sistematizar los criterios aplicados en las resoluciones de denuncias por casos colectivos					100%
1	Trasladar a la Presidencia las resoluciones finales de los casos colectivos, con indicación de los criterios aplicados	Tribunal Sancionador	100% de resoluciones finales dictadas en casos colectivos se trasladan a Presidencia	Memorándum	100%
Evaluar que las denuncias por casos colectivos sean presentadas de conformidad con el Instructivo					100%
1	Evaluar que las denuncias por casos colectivos sean presentadas de conformidad al procedimiento (I).	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	2 informes de Evaluaciones realizadas	Informes de mediciones	100%
Monitorear las denuncias por casos colectivos presentadas al Tribunal Sancionador					100%
1	Dar seguimiento constante del estado de los casos por denuncias colectivas de interés determinado o determinable y difusos admitidas y tramitadas en el Tribunal Sancionador	Directora Jurídica/Gerencia de Procuración	Monitoreo mensual	Informe mensual	100%
Atender oportunamente los requerimientos y prevenciones que haga el Tribunal Sancionador					100%
1	Dar respuesta a los requerimientos y prevenciones del Tribunal Sancionador.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Atender el 100% de los requerim. recibidos en el trimestre	Informe	100%
2	Dar respuesta a los requerimientos y prevenciones del Tribunal Sancionador, en caso de solicitud.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Atender el 100% de los requerim. recibidos en el trimestre	Memorandos remitidos	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
3	Responder dentro del plazo legal a los requerimientos y prevenciones del Tribunal Sancionador	Directora Jurídica/Gerencia de Procuración	Atender el 100% de los requerim. recibidos en el trimestre	Informe mensual	100%
Ejecutar las sanciones impuestas por el Tribunal Sancionador					100%
1	Verificar el pago efectivo dentro del plazo. (10 días hábiles)	Tribunal Sancionador	Informe de pago de multas	Informe mensual	100%
2	Trasladar a la Presidencia las certificaciones correspondientes por multas no canceladas en el plazo, mediante la elaboración de oficios de remisión a la FGR	Tribunal Sancionador	Elaboración del oficio y certificaciones por multas no canceladas	Oficios y certificaciones remitidos a Presidencia	100%
3	Presentar los oficios y certificaciones a la FGR por los casos de multas no pagadas para su ejecución	Tribunal Sancionador	Presentación del oficio y certificación	Oficios y certificaciones remitidos a la FGR	100%

Perspectiva 2 Eficiencia en el uso de los recursos

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
Optimizar los sistemas informáticos de control.					77%
1	Actualizar sitio Web Institucional según lineamiento interno y de gobierno central	Directora de Admón./GSI	98% de requerimientos atendidos	Informe mensual	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
2	Atender requerimientos en lo relacionado a mejorar el funcionamiento de los diferentes Módulos del Sistema de Atención a Reclamos y Asesorías (SARA). (La atención del requerimiento está sujeta al plazo estimado para su cumplimiento).	Directora Admon/GSI	de 98% de requerimientos atendidos	Informe mensual	100%
3	Atender requerimientos en lo relacionado a mejorar el funcionamiento del Sistema de Compras Institucional	Directora Admon/GSI	de 98% de requerimientos atendidos	Informe mensual	100%
4	Atender requerimientos en lo relacionado a mejorar el funcionamiento del Sistema de Activo Fijo Institucional	Directora Admón./GSI	de 98% de requerimientos atendidos	Informe mensual	100%
5	Atender requerimientos en lo relacionado a mejorar el funcionamiento del Sistema de Almacén Institucional	Directora Admon/GSI	de 98% de requerimientos atendidos	Informe mensual	100%
6	Atender requerimientos en lo relacionado a mejorar el funcionamiento del Sistema de Asignación y Control de Correspondencia (SIACCO)	Directora Admón./GSI	de 98% de requerimientos atendidos	Informe mensual	100%
7	Desarrollo del sistema de planificación y seguimiento de planes	Directora Admón./GSI	de Sistema desarrollado	Acta de recepción	0%
8	Seguimiento al desarrollo y puesta en funcionamiento del software para el sistema de planificación y seguimiento de planes	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	de Sistema funcionando	Reportes del sistema	5%
9	Atender requerimientos en lo relacionado a mejorar el funcionamiento de Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación del Sistema Nacional de Protección al Consumidor	Directora Admón./GSI	de 98% de requerimientos atendidos	Informe mensual	100%
10	Atender requerimientos de soporte en lo relacionado los Sistemas utilizados por la Unidad de Acceso a información Pública y Transparencia	Directora Admón./GSI	de 98% de requerimientos atendidos	Informe mensual	75%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
11	Atender requerimientos en relación al Sistema "Observatorio de Precios"	Directora de Admón./GSI	98% de requerimientos atendidos	Informe mensual	100%
12	Desarrollo del Sistema de Centro de Documentación Virtual	Directora de Admón./GSI	Sistema desarrollado	Acta de recepción	100%
13	Coordinar la implementación del SGSI (Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información)	Directora de Admón./GSI	Sistema implementado	Informes del avance de implementación	75%
14	Implementación de sistema para compartir archivos para cada área (interna y pública)	Directora de Admon/GSI	Sistema implementado	Acta de recepción	100%
15	Atender requerimiento en lo relacionado al desarrollo del Sistema de Centro de Costos Institucional	Directora de Admon/GSI	Requerimientos atendidos	Acta de recepción	0%
16	Implementación de nueva plataforma de correo electrónico Institucional	Directora de Admón./GSI	Plataforma implementada	Acta de certificación de funcionamiento	100%
17	Dar mantenimiento y optimizar la infraestructura tecnológica del equipo del Sitio de Contingencias	Directora de Admón./GSI	Equipo funcionando a satisfacción	Informe mensual	100%
18	Dar mantenimiento y optimizar la Infraestructura Tecnológica y comunicaciones (Redes de datos)	Directora de Admón./GSI	Mantenimiento de equipo realizado	1 Informe de mantenimiento	100%
19	Atender requerimientos del Plan Nacional de Gobierno Electrónico conforme a la programación de Dirección de Innovación y Tecnología del GOES.(ITIGES)	Directora de Admón./GSI	100% de requerimientos atendidos	Informe mensual	100%
20	Atender requerimientos en lo relacionado a mejorar el funcionamiento de Intranet, (La atención del requerimiento está sujeta al plazo estimado para su cumplimiento).	Directora de Admón./GSI	98% de requerimientos atendidos	Informe mensual	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
21	Dar mantenimiento Técnico a Base de datos	Directora de Admón./GSI	Base de datos funcionando óptimamente	Informe trimestral	100%
22	Coordinar y dar seguimiento al desarrollo del Sistema de Gestión de Reclamos en la Etapa III - Programación	Directora de Admón./GSI	Programas fuentes documentados, fase de pruebas de funcionamiento aprobadas por el comité	Acta de aceptación	0%
23	Coordinar y dar seguimiento al desarrollo del Sistema de Gestión de Reclamos en la Etapa IV - Implementación	Directora de Admón./GSI	Sistema implementado	Acta de aceptación	0%
24	Brindar servicios de apoyo logístico a las unidades ejecutoras.	Directora de Admon/ULOG	Atender el 95% de los requerimientos solicitados	Informe mensual	100%
Administrar los recursos, bienes y servicios de la DC.					94%
1	Mantener conciliados mensualmente los sistemas: Activo fijo y Almacén.	Directora de Admón./ULOG-ACTIVO FIJO	Registros conciliados	24 reportes	100%
2	Dar seguimiento a la ejecución de los contratos de servicios, en lo relativo a la prestación de los mismos de acuerdo a las cláusulas establecidas.	Directora de Admón./ULOG	Seguimiento a cumplimiento de 11 contratos de servicio	Registros de reportes de servicios recibidos	100%
3	Gestionar los reclamos originados por siniestros, si se presentan.	Directora de Admón./ULOG	Reclamos gestionados	Control de registros de reclamos	100%
4	Realizar levantamiento físico de inventario de Activo Fijo y Almacén	Directora de Admón./ULOG-ACTIVO FIJO-ALMACEN	2 inventarios realizados	Informe de resultados de 2 inventarios	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
5	Gestionar el otorgamiento de las prestaciones al personal cumpliendo los procedimientos establecidos	Directora de Admón./Talento Humano	Atender el 100% de las prestaciones solicitadas	12 informes elaborados	100%
6	Realizar los procesos solicitados de selección y contratación de personal	Directora de Admón./Talento Humano	Atender el 100% de las solicitudes de contratación de personal	12 informes elaborados	100%
7	Elaborar y remitir en las fechas establecidas las planillas de pago de salarios, prestaciones, horas extras y otras.	Directora de Admón./Talento Humano	100% Planillas elaboradas y remitidas en los primeros 5 días hábiles de cada mes	Control de registros de planillas	100%
8	Realizar los controles administrativos relativos a la gestión de Talento Humano	Directora de Admón./Talento Humano	Controles administrativos actualizados	Informe mensual	100%
9	Realizar la gestión de Adquisiciones de Bienes y Servicios a requerimiento de las unidades ejecutoras, de acuerdo a las solicitudes que se presenten.	Directora de Admón./UACI	100% de requerimientos atendidos	Informes mensuales	100%
10	Gestionar a requerimiento de los administradores de contrato reclamos derivados por incumplimiento.	Directora de Admón./UACI	Atender el 100% de los reclamos requeridos	Notas de reclamo	0%
11	Atender los requerimientos relacionados con la aplicación del proceso de adquisiciones y contrataciones institucionales.	Directora Jurídica	Atención del 100% de los requerimientos	Informe mensual	100%
12	Elaborar plan de compras institucional para el año 2015 y gestionar su aprobación	Directora de Admón./UACI	01-jul	30-jul	100%
13	Seguimiento al Plan de Compras 2014	Directora de Admón./UACI	Informe trimestral	Informe	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
14	Seguimiento a la implementación de la guía de compras verdes	Jefa de Unidad Ambiental	El 80% de las compras de los 2 productos definidos, cumplen con los criterios definidos para compras verdes	Informes semestrales	100%
15	Campañas de sensibilización en consumo sostenible, para el personal de la DC.	Jefa de Unidad Ambiental	Reducción porcentual en el consumo de papel, agua, energía	Informe semestral	100%
16	Elaboración de instructivo del manejo de desechos sólidos institucionales	Jefa de Unidad Ambiental	Instructivo de manejo de los desechos sólidos presentado	Documento de instructivo	100%
17	Implementación del instructivo del manejo de desechos sólidos institucionales	Jefa de Unidad Ambiental	Manejo adecuado del 100% de los desechos selectos generados	Reporte mensual	100%
Implementar sistema de medición de satisfacción del cliente interno y externo.					83%
1	Realizar encuesta trimestral de satisfacción del cliente interno (Unidades Ejecutoras) y externo (Proveedores) (I)	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	4 informes de Evaluaciones realizadas	Informes de evaluación	75%
2	Dar seguimiento a observaciones emanadas de las encuestas de satisfacción al cliente que requieran la participación de la Unidad de Talento Humano	Directora de Admón.	Seguimiento realizado en 100%	Informe	75%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
3	Dar seguimiento a observaciones emanadas de las encuestas de satisfacción al cliente que requiera la participación de la Unidad Financiera Institucional.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Seguimiento efectuado en un 100%	Informes	100%
Crear e implementar un sistema de gestión de quejas y reclamos internos y externos					100%
1	Actualizar los procedimientos de la Unidad, en los aspectos de tiempo, forma y en los formularios, acorde a los requerimientos de la LAIP y la Defensoría del Consumidor	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	1 documento con procedimientos actualizados	Documento	100%
2	Recibir, tramitar y responder solicitudes de información pública y de datos personales, que cumplan con los requisitos de la LAIP y en los plazos establecidos en la Ley.	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Tramitación del 100% de las solicitudes que ingresen a la UAIP en los tiempos de la LAIP	Documentos	100%
3	Recibir, tramitar y responder quejas; reclamos; sugerencias; comentarios; consultas y orientaciones que ingresen de manera verbal, escrita, telefónica o web, relacionados con los servicios prestados por la DC	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Tramitación del 100% de las solicitudes que ingresen a la UAIP con relación a lo establecido en la Ley de Ética Gubernamental	Documentos	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
4	Elaborar una estrategia de divulgación del servicio que presta la UAIPT-DC que incluya lineamientos de la LAIP y Política de Transparencia (a nivel interno y externo)	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	1 Documento elaborado	Documento	100%
5	Implementación de la estrategia de divulgación del servicio que presta la UAIPT-DC que incluya lineamientos de la LAIP y Política de Transparencia (a nivel interno y externo)	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	100% de implementación	Documentos	100%
6	Organizar el archivo de gestión de la UAIPT	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Archivo actualizado de los documentos ingresados y generados mensualmente	Archivo físico y digital actualizados	100%
Funcionamiento del sistema de centro de costos por unidades ejecutoras de acuerdo a planes operativos					30%
1	Diseñar sistema de control de asignación y uso de recursos.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Sistema diseñado	Aplicación informática	60%
2	Coordinar el desarrollo e Implementación del sistema de control de asignación y uso de recursos.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Sistema funcionando	Reportes generados desde el sistema.	0%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
Ejecutar oportunamente el presupuesto asignado.					100%
1	Revisión y adecuación de asignaciones presupuestarias en función de las acciones a implementar dentro de los tres ámbitos de la agenda de cambios institucionales y estructurales de la Defensoría.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Actividades con asignación de recursos financieros para ser implementadas.	Certificación de disponibilidades para cubrir gastos de las acciones.	100%
2	Elaboración de la Programación de la Ejecución presupuestaria (PEP),	Jefe de Unidad Financiera Institucional	PEP aprobada en la aplicación SAFI	Reporte de PEP Inicial y notificación de aprobación.	100%
3	Revisión mensual de planillas de remuneraciones, órdenes de compra y contratos por la adquisición de bienes y servicios.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Planillas, órdenes de compra y contrato con visto bueno de UFI.	Planillas, órdenes de compra y contratos revisados.	100%
4	Elaboración mensual de compromisos presupuestarios por planillas de remuneraciones y por adquisición de bienes y servicios.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	La totalidad de planillas de remuneraciones, contratos y órdenes de compras recibidos en el mes con compromisos presupuestarios.	Reportes de compromisos presupuestarios generados desde la aplicación SAFI.	100%
5	Control de Embargos Judiciales	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Actualización mensual de controles y cuenta bancaria.	Reportes en cuadros de excel y de la aplicación SAFI.	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
6	Recepción, revisión y registro de documentación para la generación de obligaciones por pagar, por remuneraciones y compras de bienes y servicios.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	El total de la documentación es revisada y digitada en la aplicación SAFI para la generación de obligaciones por pagar.	Reporte de obligaciones por pagar desde la aplicación SAFI.	100%
7	Revisión de documentación relacionada a obligaciones por pagar por remuneraciones y bienes y servicios para la validación contable y su devengamiento.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	La totalidad de documentación y obligaciones generadas son revisadas, validadas y devengadas contablemente	Informes y reportes de movimientos contables generados por la aplicación SAFI.	100%
8	Elaboración, envío y seguimiento a requerimiento de fondos ante el MINEC.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Elaborados y remitidos los requerimientos del 100% de obligaciones por pagar generadas en cada mes.	Reportes contables generados por la aplicación SAFI.	100%
9	Cancelar oportunamente los compromisos de carácter emergente	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Facturas y recibos cancelados en los tiempos requeridos.	Reporte de obligaciones por pagar generados desde la aplicación SAFI.	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
10	Elaboración y presentación de la declaración de retenciones mensuales sobre la renta.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Declaraciones presentadas adecuadamente y en los tiempos requeridos.	Declaraciones firmadas y selladas por la DGII y notas de remisión al MINEC.	100%
11	Elaboración y presentación de informe mensual de retenciones del 1% del IVA.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Informes presentados adecuadamente y en los tiempos requeridos.	Informes firmados y sellados por la DGII.	100%
12	Elaboración de Informe Anual de Retenciones de renta.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Informe presentado adecuadamente y en el tiempo requerido.	Informe firmado y sellado por la DGII.	100%
13	Conciliar las cuentas bancarias de la DC.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Los saldos de todas las cuentas bancarias institucionales son conciliados mensualmente.	Documentos de conciliaciones bancarias.	100%
14	Reportar a la DGT del Ministerio de Hacienda análisis de saldos bancarios.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Mensualmente y en las fechas establecidas se reporta a la DGT análisis de saldos bancarios.	Cuadro de análisis de saldos bancarios remitidos a la DGT.	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
15	Seguimiento, adecuación, gestión y rendición de cuentas de proyectos. (Requerimiento de fondos)	Jefe de Unidad Financiera Institucional	100% de requerimientos atendidos con relación a fondos de proyectos	Documentos de requerimientos de fondos.	100%
16	Seguimiento, adecuación, gestión y rendición de cuentas de proyectos. (Elaboración de informes)	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Informes elaborados y presentados en base a requerimientos	Informes	100%
17	Realización de cierres contables mensuales.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Cierres contables mensuales efectuados en los tiempos establecidos.	Estados Financieros mensuales.	100%
18	Realización de conciliaciones de saldos según registros contables y de control administrativo sobre existencias de consumibles, combustible y activos fijos institucionales.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	saldos de cuentas de existencias de consumibles, combustible y activos fijos conciliados mensualmente	Documentos de conciliaciones mensuales.	100%
19	Realizar cierre Anual de la contabilidad institucional	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Se realizan los cuatro cierres en los tiempos establecidos según normativa.	Estados financieros.	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
20	Liquidar el Presupuesto asignado en el año 2013.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Elaboración y remisión de informe de liquidación del presupuesto 2013 según requerimientos	Informe de liquidación del presupuesto 2013 remitido y nota de finiquito emitida por la DGP.	100%
21	Preparación y envío de Estados financieros mensuales a la DGCG.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Generación y envío a la DGCG Estados Financieros en base a requerimientos según normativa.	Estados Financieros y notas de remisión.	100%
22	Atención y entrega de información a visitas de supervisión designadas por la DGCG.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Visitas de supervisión contable de la DGCG atendidas adecuadamente y sin observaciones de consideración.	Hoja de control de visitas de la DGCG.	100%
23	Informar al Ministerio de Hacienda los avances físicos financieros del presupuesto asignado a la DC	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Envío oportuno y adecuado de informes al Ministerio de Hacienda	Nota de remisión de firmada de recibido.	100%
24	Formular el Anteproyecto de Presupuesto 2015.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Anteproyecto de presupuesto formulado y enviado.	Documento de anteproyecto y nota de remisión.	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
Monitorear la ejecución presupuestaria en tiempo y forma					100%
1	Atención y seguimiento a procesos de auditoría de la Corte de Cuentas de la República, Auditorías Externas y Auditoría Interna.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Requerimientos de auditorías atendidos.	Memorándum, cartas de gerencia e informes con el mínimo de observaciones.	100%
2	Realizar los procesos de pagos en los tiempos programados.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Pagos efectuados en las fechas establecidas.	Voucher de cheques y documentos de transferencias electrónicas.	100%
3	Dar seguimiento a procesos de adquisición de bienes y servicios y remuneraciones	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Disponibilidad presupuestaria acorde a plan de compras y presupuesto de remuneraciones y compromisos presupuestarios.	Compromisos presupuestarios aprobados y reportes de disponibilidad presupuestaria generados de la aplicación SAFI.	100%
4	Elaboración de informes mensuales de ejecución presupuestaria y su presentación a instancias correspondientes para su revisión y análisis.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Presupuesto ajustado a necesidades institucionales y disponibilidades.	Informes de ejecución presupuestaria y reprogramaciones.	100%
5	Elaborar y gestionar la aprobación de solicitud de provisiones del 2014.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Provisiones solicitadas aprobadas.	Reporte de provisiones aprobadas.	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
Realizar los ajustes emanados del monitoreo, que sean pertinentes y que permitan ejecutar en un 100% el presupuesto.					100%
1	Elaborar y gestionar la aprobación de ajustes, transferencias y reprogramaciones al presupuesto	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Solicitudes de reprogramaciones, ajustes y transferencias aprobadas.	Reportes de modificaciones aprobadas y/o notificaciones de la DGP.	100%
Realizar auditorías internas que garantice la gestión óptima.					98%
1	Revisión Plan de Trabajo 2014 y remisión a Corte de Cuentas	Jefe de Auditoría Interna	Plan ajustado y remitido	Plan de trabajo y carta de remisión	100%
2	Elaboración del Plan de Trabajo 2015 y remisión a Corte de Cuentas	Jefe de Auditoría Interna	Plan aprobado y remitido	Plan de trabajo y carta de remisión	100%
3	Evaluación de la estructura de control interno institucional, y seguimiento a recomendaciones reportadas al mismo en el año 2013	Jefe de Auditoría Interna	1 informe de cumplimiento de recomendaciones de control interno	1 informe de cumplimiento de recomendaciones de control interno	100%
4	Auditar los procesos de la UACI a dic 2013 y junio 2014	Jefe de Auditoría Interna	2 informes con recomendaciones para mejoras al control interno	2 informes de auditoría y cartas de remisión Corte de Cuentas	95%
5	Revisión de la ejecución presupuestaria de ingresos y egresos institucionales a dic 2013 y jun 2014	Jefe de Auditoría Interna	2 informes con recomendaciones para mejoras al control interno	2 informes de auditoría y cartas de remisión Corte de Cuentas	90%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
6	Arqueo de fondos y valores	Jefe de Auditoría Interna	2 informes con recomendaciones para mejoras al control interno	2 informes de auditoría y cartas de remisión Corte de Cuentas	100%
7	Revisión de los registros, control y saldos de bienes del activo fijo a dic 2013	Jefe de Auditoría Interna	1 informe con recomendaciones para mejoras al control interno	1 informe de auditoría y carta de remisión a Corte de Cuentas	100%
8	Revisión de registros y saldos de almacén de proveeduría a dic 2013 y jun 2014	Jefe de Auditoría Interna	2 informes con recomendaciones para mejoras al control interno	2 informes de auditoría y cartas de remisión Corte de Cuentas	90%
9	Revisión de cifras de los estados financieros a Dic-2013	Jefe de Auditoría Interna	Informe con recomendaciones para mejoras al control interno	Informe de auditoría y carta de remisión Corte de Cuentas	100%
10	Revisión de cumplimiento de medidas de ahorro y austeridad a junio y octubre de 2014 (Si es emitida)	Jefe de Auditoría Interna	1 Informe con recomendaciones p/ observancia de política de ahorro y austeridad 2014	1 informes de auditoría y cartas de remisión Corte de Cuentas	100%
11	Ejecución de auditoría especial (Si es requerida)	Jefe de Auditoría Interna	Acciones correctivas implementadas	Informe de auditoría especial y carta de remisión a la Corte de Cuentas	N/A

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
Vigilar el cumplimiento de recomendaciones derivadas de la ejecución del Sistema de Control Interno					N/A
1	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 de Auditoría Interna	Auditoría de seguimiento realizada	Informe de auditoría de seguimiento	N/A
2	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 de Auditoría Interna	Auditoría de seguimiento realizada	Informe de auditoría de seguimiento	N/A
Elaborar de forma oportuna los Informes presupuestarios y de gestión					83%
1	Solicitar información a las direcciones y redactar documento base del informe anual de labores, Junio 2013 - Mayo 2014, sobre la gestión y ejecución presupuestaria de la Defensoría del Consumidor.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Documento base del informe anual de logros elaborado	Documento	100%
2	Solicitar información a las direcciones y redactar documento base del informe quinquenal de resultados, 2009-2014, sobre la gestión de la Defensoría del Consumidor.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Documento base del informe quinquenal de logros elaborado	Documento	100%
3	Elaborar y presentar al MINEC el informe de logros. (A requerimiento del MINEC)	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Informe de logros elaborado	Informe	100%
4	Edición, diseño e impresión del informe anual (Junio 2013-mayo 2014) sobre la gestión y ejecución presupuestaria de la DC.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Documento diseñado y aprobado para la reproducción	Documento	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
5	Edición, diseño e impresión del informe de gestión (Junio 2013-2014), versión resumen	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Documento diseñado y aprobado para la reproducción	Documento	50%
6	Edición, diseño e impresión del informe de gestión quinquenal 2009-2014	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Documento diseñado y aprobado para la reproducción	Documento	50%
Habilitar sección de Transparencia en Web de la Defensoría					100%
1	Actualizar la Sección de Gobierno Abierto en la página web mensualmente	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	La Página de gobierno abierto actualizada en el 100%	Documento de actualizaciones gestionadas.	100%
2	Contribuir y participar en la Comisión de Ética para dar conocer al personal de la Defensoría del Consumidor, los principios, deberes y prohibiciones éticas, así como otros temas relacionados con la ética pública, haciendo uso de los medios electrónicos institucionales.	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Temas definidos y divulgados.	Memorias de reunión y respaldos de la divulgación	100%
Publicar el informe de gestión en Prensa escrita y digital					100%
1	Publicar el informe de gestión en Prensa escrita y digital	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Publicación de inserto y documento digital	Anuncio	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
Comunicar resultados del informe en conferencia de prensa					100%
1	Comunicar resultados del informe en conferencia de prensa	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Población informada de la gestión	Comunicado de prensa	100%
Publicar el Informe de gestión en la Web de la Defensoría y otros sitios					100%
1	Coordinar la publicación del Informe de gestión en la Web de la Defensoría.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Informe publicado	Sitio web	100%
Realizar reuniones para dar a conocer el informe con Asociaciones de Consumidores y otros actores relevantes					100%
1	Organizar el evento nacional de rendición de cuentas con actores claves, en la primera quincena de junio	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Un evento realizado	Listados de asistencia	100%
2	Organizar dos eventos regionales de rendición de cuentas con actores claves en la primera quincena de junio	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Dos eventos realizados	Listados de asistencia	100%
3	Apoyar el evento de Rendición de cuentas con Asociaciones de Consumidores	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Apoyo al evento	Listado	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
4	Apoyar los eventos de rendición de cuentas organizados por las Gobernaciones Departamentales, en los Gabinetes de Gestión Departamental en los cuales participa la DC	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Eventos realizados	Participación de los miembros de Gabinete de Gestión	100%
Gestionar y realizar entrevistas radiales, televisivas, entre otras para dar a conocer los resultados del informe.					100%
1	Gestionar y realizar entrevistas radiales, televisivas, entre otras para dar a conocer los resultados del informe.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Ciudadanía consumidora informada sobre los logros de la Defensoría.	Informe mensual	100%
Imprimir y distribuir el informe en edición impresa					100%
1	Impresión del informe anual (junio 2013-mayo 2014) sobre la gestión y ejecución presupuestaria de la DC.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	1,000 Documentos	Ejemplares impresos	100%
2	Impresión del informe de gestión (Junio 2013-2014), versión resumen	Jefe de Unidad de Comunicaciones	3,000 ejemplares	Ejemplares impresos	N/A
3	Impresión del informe de gestión quinquenal 2009-2014	Jefe de Unidad de Comunicaciones	1,000 ejemplares	Ejemplares impresos	
4	Distribución de informes (junio 2013-mayo 2014 y quinquenal) sobre la gestión y ejecución presupuestaria de la DC.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Entrega de informes a diferentes actores claves.	Listados de distribución	100%
Realizar encuesta de imagen institucional en probidad y transparencia					100%
1	Dar seguimiento al comportamiento de los resultados de las encuestas y propuesta de acciones que tiendan a fortalecer la percepción ciudadana sobre probidad y transparencia en las actuaciones de la Defensoría del Consumidor.	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Documento	Seguimiento	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
2	Difundir resultados de la encuesta de posicionamiento de la marca, imagen institucional en probidad y transparencia y calificación.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Nota de la población consumidora sobre el conocimiento de la Defensoría	Informe de la encuesta	100%
Crear e implementar mecanismos de atención a quejas del público por corrupción y/o respecto a servicios prestados por la Defensoría.					96%
1	Implementar mecanismos de atención del público que denuncia actos de corrupción con respecto a los servicios prestados por la Defensoría.	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Respuesta en el 100% de las debidamente recibidas	Elaboración del instrumento	100%
2	Elaborar y presentar informes mensuales a la presidencia, sobre denuncias de actos de corrupción.	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Informar en un 100% los casos recibidos	Informe sobre denuncia presentadas	100%
3	Recibir, trasladar a la jefatura correspondiente y dar respuesta a los comentarios, sugerencias, consultas o quejas que ingresan a través de los 4 buzones ubicados en las oficinas de la DC	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Atención, respuesta del 100% a las personas que presentan quejas, comentarios o sugerencias.	Mecanismo de control mensual	100%
4	Elaborar propuesta de informe trimestral sobre trabajo de la UAIPT para que Presidencia DC lo remita a Secretaría de Asuntos Estratégicos.	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	4 Informes que se remiten 10 hábiles (cuatrimestralmente)	Documento	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
5	Actualización semestral del Índice de Información Reservada para ser remitido al Instituto de Acceso a la Información Pública.	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	2 índices	Documentos	100%
6	Elaborar el informe anual de las solicitudes de información para ser enviado al Instituto de Acceso a la Información Pública.	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Informe	Documento	100%
7	Jornadas de inducción a estudiantes de servicio social sobre la LAIP, en coordinación con la UCRI.	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Actividades realizadas en un 100% según requerimiento	Listados de Asistencia	100%
8	Revisión y mejora del Sistema Institucional de Archivos	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Procedimientos actualizados	Instrumentos	100%
9	Implementación del Sistema Institucional de Archivos, que incluye los procedimientos: 1- Organización de archivos de Gestión; 2- Organización de archivo central y 3- Conservación y Custodia de documentos.	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Implementación de Sistema	Informe de seguimiento - Reportes de visitas a los archivos de gestión de cada Unidad Administrativa	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
10	Capacitación a Jefaturas y encargados de archivo de gestión, sobre la elaboración de Tablas de Retención Documental, instructivos para la digitalización y transferencia de archivos	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Orientar a los participantes sobre los pasos para la implementación de la Conservación y custodia de documentos y la digitalización	Listas de asistencia	100%
11	Socializar los procedimientos del Sistema Institucional de Archivos con todas las unidades de la DC, Utilizando la Tecnologías de la Información TIC	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Socialización en las Unidades Administrativas de la DC	Documentos	100%
12	Coordinar y monitorear la digitalización de los archivos institucionales.	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Visitas a los archivos de gestión.	Documentos	100%
13	Digitalizar la documentación de la Dirección del Centro de Solución de Controversias en el marco del archivo institucional.	Directora del Centro de Solución de Controversias	100% de la documentación digitalizada durante 2014	Registros digitales	100%
14	Digitalizar la documentación de la Dirección de Ciudadanía y Consumo en el marco del archivo institucional.	Director de Ciudadanía y Consumo	100% de la documentación digitalizada durante 2014	Registros digitales	100%
15	Digitalizar la documentación de la Dirección de Vigilancia de Mercado, en el marco del archivo institucional.	Directora de Vigilancia de Mercado	100% de la documentación digitalizada durante 2014	Registros digitales	90%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
16	Digitalizar la documentación de la Dirección de Descentralización/Gerencia de Atención Telefónica, en el marco del archivo institucional.	Director de Descentralización/ Gerencia de Atención Telefónica	100% de la documentación digitalizada durante 2014	Registros digitales	100%
17	Digitalizar la documentación de la Dirección de Descentralización/Gerencia de Atención Descentralizada, en el marco del archivo institucional.	Director de Descentralización/ Gerencia de Atención Descentralizada	100% de la documentación digitalizada durante 2014	Registros digitales	45%
18	Digitalizar la documentación de la Dirección de Descentralización/Gerencia Regional de Occidente, en el marco del archivo institucional.	Director de Descentralización/ G.R. Occidente	100% de la documentación digitalizada durante 2014	Registros digitales	95%
19	Digitalizar la documentación de la Dirección de Descentralización/Gerencia Regional de Oriente, en el marco del archivo institucional.	Director de Descentralización/ G.R. Oriente	100% de la documentación digitalizada durante 2014	Registros digitales	92%
20	Digitalizar la documentación del Tribunal Sancionador, en el marco del archivo institucional.	Tribunal Sancionador	100% de la documentación digitalizada durante 2014	Registros digitales	100%
21	Digitalizar la documentación de la Dirección Jurídica, en el marco del archivo institucional.	Directora Jurídica	100% de la documentación digitalizada durante 2014	Registros digitales	80%
22	Digitalizar la documentación de la Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales, en el marco del archivo institucional.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	100% de la documentación digitalizada durante 2014	Registros digitales	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
23	Digitalizar la documentación de la Unidad de Comunicaciones, en el marco del archivo institucional.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	100% de la documentación digitalizada durante 2014	Registros digitales	100%
24	Digitalizar la documentación de la Unidad ambiental, en el marco del archivo institucional.	Jefa de Unidad Ambiental	100% de archivos digitalizados	reporte mensual	90%
25	Digitalizar la documentación de la Dirección de ADMON/Talento Humano, en el marco del archivo institucional.	Directora de Admón./Talento Humano	100% de la documentación digitalizada durante 2014	Registros digitales	100%
26	Digitalizar la documentación de la Dirección de ADMON/Gerencia de Sistemas Informáticos, en el marco del archivo institucional.	Directora de ADMON/GSI	100% de la documentación digitalizada durante 2014	Registros digitales	100%
27	Digitalizar la documentación de la Dirección de ADMON/Unidad de Logística, en el marco del archivo institucional.	Directora de Admón./ULOG	100% de la documentación digitalizada durante 2014	Registros digitales	95%
28	Digitalizar la documentación de la Dirección de ADMON/Unidad de Adquisiciones y Contrataciones, en el marco del archivo institucional.	Directora de ADMON/UACI	100% de la documentación digitalizada durante 2014	Registros digitales	100%
29	Digitalizar la documentación de la Unidad Financiera Institucional, en el marco del archivo institucional.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	100% de la documentación digitalizada durante 2014	Registros digitales	95%
30	Digitalizar la documentación de la Unidad de Auditoría Interna, en el marco del archivo institucional.	Jefe de Auditoría Interna	100% de la documentación digitalizada durante 2014	Registros digitales	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
31	Digitalizar la documentación de la Unidad de Planificación y Calidad, en el marco del archivo institucional.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	100% de la documentación digitalizada durante 2014	Registros digitales	95%
32	Organizar audiencias ciudadanas de la Presidencia de la Defensoría, cuándo sean solicitadas por la población y seguimiento de los acuerdos logrados en dicha audiencia. Estas se llevaran a cabo cuando sean solicitadas por la ciudadanía.	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Atención del 100% de los requerimientos	Constancia de Audiencia	100%
33	Organizar trimestralmente "Despacho desde El Departamento", de la Presidencia de la Defensoría, y dar seguimiento a los acuerdos logrados.	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	4 Despachos	Documento	100%
34	Contribuir a la celebración del día Nacional y Mundial de los Derechos de la Persona Consumidora	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Apoyo al evento	Apoyo al evento	100%
35	Incorporar los servicios del área de Transparencia en la Defensoría Móvil y a eventos gubernamentales, cuyo tema sea orientado a la transparencia y/o acceso a la información pública.	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Acercamiento de los servicios de UAIPT a la población.	Informe de resultados	100%
Realizar jornadas de información y sensibilización interna sobre el Programa Anticorrupción					100%
1	Elaborar una Programa Anticorrupción	Jefa de Unidad de Acceso a la informac. Pública y transparencia	1 documento	Documento	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
2	Realizar jornadas de Información y Sensibilización interna sobre el Programa Anticorrupción	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Instrumentos de comunicación y marketing	Documentos de respaldo	100%
3	Organizar la celebración del día internacional de la Lucha contra la Corrupción.	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Elaborar propuesta	Documentos	100%
Actualizar los Reglamentos y Procedimientos Internos para desarrollar el Programa Anticorrupción					100%
1	Coordinar la incorporación de medidas y procedimientos para la prevención, identificación y sanción de actos de corrupción.	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Serie de mecanismos de control en la DC	Documentos	100%

Perspectiva 3 Eficacia en los procesos institucionales

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
Realizar evaluación de gestión institucional					50%
1	Realizar evaluación de gestión institucional	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	2 Evaluaciones realizadas	Informes elaborados	100%
2	Realizar evaluación de la calidad según la carta iberoamericana. (Por requerimiento de la Subsecretaría de modernización)	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Informe de evaluación	Documento	0%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
Socializar los resultados de la evaluación institucional					100%
1	Socializar los resultados de la evaluación institucional	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	2 eventos realizados	Listas de asistencia	100%
Coordinar la implementación de los cambios derivados de la evaluación institucional					0%
1	Coordinar la implementación de los cambios derivados de la evaluación institucional previamente autorizados por Presidencia	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Plan ajustado	Solicitudes aprobada	0%
Vigilar el cumplimiento de las condiciones contractuales y legales					95%
1	Verificar y analizar la publicidad emitida por anunciantes de: Casas comerciales, Ropa y accesorios, Supermercados, establecimientos de comida rápida, Telecomunicaciones, Lotificaciones, Parcelaciones y Proyecto Habitacionales y Servicios Financieros prioritariamente, así como los avisos de infracción que se presenten.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Unidad de Inspección	Al menos 24 anuncios publicitarios verificados y analizados	Informes o actas de inspección	100%
2	Auditar las metodologías utilizadas en el cobro de intereses por parte de empresas que prestan servicios financieros y que financian compra de bienes y servicios, en base al plan aprobado.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Unidad de Inspección	3 Auditorías realizadas	Informes de auditorias	80%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
3	Verificar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y otras leyes vinculantes al interés de las y los consumidores aplicables a los siguientes sectores: supermercados, farmacias y PMVP de medicamentos, restaurantes, almacenes de venta de muebles y electrodomésticos, tiendas de conveniencia, tiendas mayoristas, lotificaciones, servicios financieros, entre otros.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Unidad de Inspección	3,800 Inspecciones realizadas	Actas de inspección	98%
4	Verificar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y otras leyes vinculantes al interés de las y los consumidores aplicables a los siguientes sectores: supermercados, farmacias y Precio máximo de Venta al Público de medicamentos, restaurantes, almacenes de venta de muebles y electrodomésticos, tiendas de conveniencia, tiendas mayoristas, lotificaciones, servicios financieros, entre otros.	Director de Descentralización/ Gte. Reg. Otte.	Inspecciones realizadas	Actas de inspección	100%
5	Verificar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y otras leyes vinculantes al interés de las y los consumidores aplicables a los siguientes sectores: supermercados, farmacias y Precio máximo de Venta al Público de medicamentos, restaurantes, almacenes de venta de muebles y electrodomésticos, tiendas de conveniencia, tiendas mayoristas, lotificaciones, servicios financieros, entre otros.	Director de Descentralización/ Gte. Reg. Otte.	Inspecciones realizadas	Actas de inspección	100%
6	Vigilar la transparencia del proceso de los sorteos de la LNB en cumplimiento al convenio de cooperación DC-LNB	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Participación del 90% de los sorteos	Boleta de misión oficial	85%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
7	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 Unidad de Inspección	Estadísticas de Inspección disponibles en página Web institucional	Informes de estadísticas de inspección	100%
8	Brindar apoyo en la realización de auditorías en el sector financiero no regulado informal (Huella de oro).	Directora del Centro de Solución de Controversias	Práctica empresarial indebida identificada	Informe trimestral	100%
9	Analizar e identificar prácticas empresariales indebidas, en el sector Telecomunicaciones.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Práctica empresarial indebida identificada	Informe trimestral	100%
10	Analizar e identificar prácticas empresariales indebidas, en el sector financiero	Directora del Centro de Solución de Controversias	Práctica empresarial indebida identificada cada trimestre.	Informe trimestral	50%
11	Analizar e identificar prácticas empresariales indebidas, en el sector de comercio.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Práctica empresarial indebida identificada	Informe trimestral	100%
12	Analizar e identificar prácticas empresariales indebidas, en el sector inmobiliario.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Práctica empresarial indebida identificada	Informe trimestral	100%
13	Analizar e identificar prácticas empresariales indebidas, en el sector de agua potable.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Práctica empresarial indebida identificada	Informe trimestral	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
14	Elaborar el procedimiento de revisión de modelos de contratos de adhesión	Directora Jurídica	Procedimiento elaborado y presentado en la UPYC	Procedimiento elaborado	100%
15	Revisar modelos de contratos de adhesión para su depósito en organismos fiscalizadores dentro del plazo establecido	Directora Jurídica	100% de contratos revisados en plazo legal del total de contratos recibidos	Informe mensual	100%
16	Revisar modelos de contrato de adhesión en sectores priorizados conforme a plan.	Directora Jurídica	100% de contratos revisados conforme al plan	Informe mensual	100%
Ejecutar planes de verificación en sectores priorizados					71%
1	Verificar el cumplimiento de las normas y/o reglamentos técnicos prioritariamente en calidad, inocuidad y contenido neto de alimentos y en etiquetados.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Unidad de Inspección	Planes de verificación de normas ejecutados	Actas de verificación	85%
2	Concluir el análisis realizado en 2012 para identificar los servicios prestados y las causales que generan los diferentes cobros de comisiones y recargos en las 10 cajas de crédito más denunciadas durante el año 2011.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Conclusiones del análisis presentadas.	Informe	0%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
3	Coordinación con la SSF para el seguimiento a recomendaciones para corregir inconsistencias detectadas en investigación realizada en 2012 por las entidades financieras en las reclamaciones sobre la no dispensación de cajeros automáticos y el cumplimiento de las normas de seguridad.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Análisis interinstitucional de las recomendaciones presentadas por la DC a SSF	Informe conjunto	100%
4	Concluir seguimiento de las auditorias de la SSF en el sector de seguros con base en los criterios de verificación definidos por esta institución.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Conclusiones del análisis conjunto con DJ presentadas a Presidencia DC	Informe	100%
Diseñar programa de reconocimiento a proveedores cumplidores de la Ley.					100%
1	Elaborar y enviar los informes de los proveedores que cumplieron las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, verificadas en los planes de inspección para su divulgación	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Divulgar nombres de proveedores cumplidores de la LPC verificados a través de los planes de inspección.	Informes de resultados de planes de inspección	100%
2	Coordinar la publicación en el sitio web, redes sociales y programas institucionales de la Defensoría, la información de los proveedores que cumplieron las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, verificadas en los planes de inspección	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Información colocada en el sitio web	Sitio web	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
Realizar reuniones de prevención y/o advertencia a proveedores					83%
1	Atender oportunamente las solicitudes de audiencia de proveedores para informar los procedimientos institucionales en la aplicación de las normativas y/o reglamentos técnicos	Director(a) de Vigilancia Mercado	El 100% de las audiencias atendidas	Listado de asistentes	67%
2	Realizar reuniones y/o talleres de prevención y/o advertencia a proveedores, en el marco de las Defensoría Móviles de temporada.	Director(a) de Vigilancia Mercado	3 reuniones y/o talleres anuales realizadas	Listado de asistentes	100%
Rediseñar e implementar el procedimiento de tramitación de casos individuales (manejo de expediente, resolución, notificación)					46%
1	Elaboración de resoluciones a las peticiones presentadas mediante escritos recibidos durante la tramitación y finalización de los casos individuales -provenientes del CSC- y de los casos de oficio -presentados por Presidencia-	Tribunal Sancionador	El 100% de las peticiones formuladas por las partes intervinientes en los casos del CSC y de oficio, sean resueltos tanto en la tramitación del expediente, como en la resolución final	Expedientes	71%
2	Tramitación expedita de los casos individuales -provenientes del CSC- y de los casos de oficio -presentados por Presidencia-, acorde a la complejidad de las denuncias, escritos e incidentes, tomando en cuenta el tiempo de respuesta ante las peticiones formuladas por el Tribunal Sancionador	Tribunal Sancionador	100% de casos resueltos en el tiempo definido en el proceso.	Expedientes	20%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
Evaluar la efectividad del procedimiento definido					100%
1	Evaluar la efectividad del procedimiento interno de tramitación de casos individuales (I)	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	4 informes de Evaluaciones realizadas	Informes de mediciones de	100%
Sistematizar los criterios aplicados en las resoluciones de casos individuales					100%
1	Identificar los criterios aplicados en las resoluciones de casos individuales, por medio de las cuales se declaren improcedentes las denuncias presentadas en los CSC	Tribunal Sancionador	Resolución de improcedencia	Resolución notificada/ Expediente	100%
Recopilar normas de utilidad relacionadas con la protección al Consumidor					50%
1	Actualizar la matriz de normas y reglamentos técnicos de interés para la protección al consumidor	Director(a) de Vigilancia Mercado	Matriz actualizada	Listado de normas y reglamentos técnicos	50%
Difundir normas de utilidad relacionadas con la protección al Consumidor					74%
1	Realizar un diplomado sobre normas y reglamentos técnicos para las asociaciones de consumidores en coordinación con la Dirección de Ciudadanía de Consumo	Director(a) de Vigilancia Mercado	Diplomado realizado	Listas de asistencia	100%
2	Realizar talleres de divulgación de normas o reglamentos técnicos en sectores priorizados	Director(a) de Vigilancia Mercado	6 talleres realizados	Lista de asistencia	71%
3	Coordinar con la Unidad de Comunicaciones la difusión en el sitio web de la Defensoría, la matriz de normas y reglamentos técnicos de interés para la protección al consumidor	Director(a) de Vigilancia Mercado	Matriz publicada	Solicitud enviada	50%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
Gestionar propuestas de reforma y/o creación de nuevas normativas					83%
1	Representación institucional en los Organismos Salvadoreños de Reglamentación Técnica, Organismo Salvadoreño de Normalización y en el Centro de Investigación Metrológica	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Participación en el total de las reuniones de la comisión directiva de los Organismos Salvadoreños	Convocatorias a reuniones	75%
2	Representación institucional en los Comités Técnicos de Normalización y Reglamentación según priorización de la DC.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Participación en el 80% de los comités técnicos	Boletas de misión oficial y convocatorias a reuniones	75%
3	Elaborar un diagnóstico que identifique las necesidades de creación o actualización de normas y Reglamentación técnica.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Diagnóstico elaborado	Documento	100%
Rediseñar la estructura organizativa y la gestión del Tribunal Sancionador					100%
1	Elaborar propuesta de reestructuración interna del Tribunal Sancionador y adecuar los procesos internos al SGC.	Tribunal Sancionador	Fortalecimiento de la estructura interna del Tribunal Sancionador	Documento	100%
Rediseñar e implementar el Procedimiento para la preparación y presentación de denuncias por casos individuales					96%
1	Desarrollar análisis y debate sobre criterios jurídicos aplicables por el Tribunal Sancionador en la ejecución del procedimiento sancionatorio.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Criterios analizados y socializados al menos una vez en cada trimestre.	Documentos memoria	75%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
2	Preparar y presentar denuncias por casos individuales conforme a los criterios establecidos por la LPC y otras leyes relacionadas.	Directora del Centro de Solución de Controversias	100% de las denuncias preparadas según nuevo procedimiento	Informe mensual de denuncias	100%
3	Diseñar un Manual de Clasificación de recepción de reclamos y denuncias de consumo en coordinación con Tribunal Sancionador, Dirección Jurídica, Dirección de Descentralización y gerencias, a fin de homologar criterios de clasificación y conceptualización de las mismas, como también el ingreso correcto al sistema SARA.	Directora del Centro de Solución de Controversias y áreas involucradas	Estandarizar los criterios para la clasificación y recepción de reclamos y denuncias.	Manual de Clasificación de recepción de reclamos y denuncias elaborado y aprobado	100%
4	Socializar el Manual de Clasificación de recepción de reclamos y denuncias de consumo en los Centros de Solución de Controversias y otros mecanismos de recepción.	Directora del Centro de Solución de Controversias/Dirección de Descentralización	Divulgación del manual a receptores de casos, para la clasificación correcta de reclamos y denuncias	Listas de Asistencia	100%
5	Coordinar con la Gerencia de Sistemas informáticos, los cambios al SARA respecto a la clasificación de recepción de reclamos y denuncias.	Directora del Centro de Solución de Controversias y ADMON-GSI	Sistema actualizado con nueva clasificación	Documento de requerimiento a GSI	100%
6	Monitorear la correcta aplicación del Manual de Clasificación de recepción de reclamos y denuncias de consumo, a fin de identificar y corregir inconsistencias en la clasificación del reclamo y denuncia al momento de la recepción e ingreso al sistema SARA.	Directora del Centro de Solución de Controversias/Dirección de Descentralización	Información estadística clara y consistente.	Reporte mensual de estadísticas	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
Evaluar que las denuncias por casos individuales sean presentadas de conformidad con el Procedimiento					100%
1	Evaluar que las denuncias por casos individuales sean presentadas de conformidad con el Procedimiento (I)	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	4 informes de Evaluaciones realizadas	Informes de mediciones	100%
Monitorear las denuncias por casos individuales presentadas al Tribunal Sancionador					100%
1	Monitorear las denuncias presentadas en el Tribunal Sancionador	Directora del Centro de Solución de Controversias	Monitoreos mensuales realizados	Informe mensual de denuncias	100%
Atender oportunamente los requerimientos y prevenciones que haga el Tribunal Sancionador					89%
1	Atender oportunamente los requerimientos y prevenciones que haga el tribunal sancionador	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Requerimientos atendidos	Informes	67%
2	Atender oportunamente los requerimientos y prevenciones que haga el tribunal sancionador	Directora del Centro de Solución de Controversias	Requerimientos atendidos oportunamente	Informes mensuales	100%
3	Atender oportunamente los requerimientos y prevenciones que haga el Tribunal Sancionador	Directora Jurídica/Gerencia de Procuración	100% de requ respondidos en plazo	Informe mensual	100%
Elaboración oportuna de informes en cada proceso contencioso y de amparo interpuestos					100%
1	Elaborar oportunamente los informes de cada proceso judicial contencioso administrativo y amparo interpuestos contra las resoluciones del Tribunal Sancionador	Tribunal Sancionador	100% de los informes rendidos con oportunidad	Comprobante de presentación de informes	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
Elaboración oportuna de certificación y oficio de remisión					100%
1	Elaborar oportunamente las certificaciones y los oficios de remisión	Tribunal Sancionador	100% de las certificaciones y oficios de remisión elaborados oportunamente	Comprobante de presentación de oficios y certificaciones	100%
Identificar las principales temáticas de consumo a investigar.					100%
1	Temas de análisis e investigación de interés institucional propuestos y aprobados.	Director(a) de Vigilancia Mercado	Temas de consumo definidos y aprobados	Propuesta de temas a investigar enviada al Despacho	100%
Desarrollar las Investigaciones sobre las temáticas de consumo identificadas y generar insumos para el observatorio de precios					96%
1	Atender oportunamente las coyunturas y/o emergencias cumpliendo el protocolo institucional definido para estas situaciones.	Director(a) de Vigilancia Mercado	Requerimientos atendidos	Informes	100%
2	Realizar al menos 3 análisis sobre temas de impacto y al menos 3 investigaciones cortas sobre temas de interés de los consumidores y/o en el marco de coyunturas relevantes en materia de consumo.	Director(a) de Vigilancia Mercado	Análisis e Investigaciones realizadas	Informe de resultados de análisis e investigación	100%
3	Implementar los convenios de cooperación con ISDEMU, DNM y MINEC (DIGESTYC/DRMH). y actualizar convenio MAG-DC.	Director(a) de Vigilancia Mercado	Convenios ejecutados	Informes de avances	75%
4	Producir un informe semanal de precios y abastecimiento de alimentos a nivel nacional y de la región Centro americana	Director(a) de Vigilancia Mercado	Informes	Informe semanal de resultados	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
5	Ejecutar la programación semanal de sondeos de precios.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Programación de sondeos de precios ejecutada.	Informe de resultados de cada sondeo	100%
6	Ejecutar la programación mensual de quién es quién en los precios	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Programa de Quién es quién en los precios ejecutado	Informe de resultados	100%
Difundir los resultados de las investigaciones realizadas					95%
1	Difundir en el sitio web, medios de comunicación electrónicos, prensa escrita, redes sociales y programas institucionales, los resultados de los estudios de calidad, inocuidad, contenido neto y etiquetado en productos alimenticios.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Población informada	Insertos de prensa	90%
2	Difundir en el sitio web, medios de comunicación electrónicos, prensa escrita, redes sociales y programas institucionales, los resultados de investigaciones en temas de consumo.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Publicaciones realizadas	Informe de avances mensual	100%
Preparar y mantener el Centro de Documentación e Información sobre el Consumo (CIDC) a disposición de las personas consumidoras					100%
1	Preparar y mantener el Centro de Documentación e Información sobre el Consumo (CIDC) a disposición de las personas consumidoras	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Centro de Documentación Funcionando	Documentos	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
Definir los temas de consumo a debatir					100%
1	Identificar temas y proponer la participación de la Defensoría del Consumidor, en la agenda internacional de Consumo.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	DC con propuesta de Temas priorizados, identificados y propuestos para el debate de consumo en foros Internacionales	Documento con propuestas de temas para la agenda internacional	100%
2	Identificar y proponer al menos 1 tema de discusión para evento público a partir de los resultados de los análisis y/o investigación de la DVM	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Temas a debatir definido	Propuesta de temas a debatir enviadas al despacho	100%
3	Identificar y proponer tema de discusión del evento público	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Tema propuesto a Presidencia	Tema aprobado por presidencia	100%
4	Identificar y proponer tema de discusión del evento público	Director de Descentralización	Tema propuesto a Presidencia	Memorando enviado	100%
5	Identificar y proponer tema de discusión del evento público	Directora Jurídica	Tema propuesto	Memorando con propuesta de tema entregada en Presidencia	100%
6	Identificar y proponer tema de discusión del evento público.	Director de Ciudadanía y Consumo	Un Tema definido.	Nombre del tema de debate.	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
Realizar debates sobre temas definidos					64%
1	Organizar o coorganizar el evento de discusión pública (debates o foros) sobre el tema de consumo propuesto por la UCRI.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	1 Evento realizado	Listado de asistentes	100%
2	Organizar o coorganizar el evento de discusión pública (debates o foros) sobre el tema de consumo propuesto.	Director de Descentralización	Evento organizado	Informe del evento desarrollado	0%
3	Organizar o coorganizar el evento de discusión pública (debates o foros) sobre el tema de consumo propuesto.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Debate realizado	Lista de asistencia	0%
4	Debate sobre la Ley de Protección al Consumidor en coordinación con medios de comunicación.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Capacitación a periodistas	Lista de asistencia	100%
5	Elaborar y ejecutar planes de medios en el marco de los debates que realicen las unidades de la DC	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Población informada	Plan de medios ejecutado	50%
6	Organizar o coorganizar el evento de discusión pública (debates o foros) sobre el tema de consumo propuesto.	Directora Jurídica	Debate realizado	Lista de participantes	100%
7	Organizar o coorganizar el evento de discusión pública (debates o foros) sobre el tema de consumo propuesto	Director de Ciudadanía y Consumo	Un Evento realizado	Listados de asistencia	100%
Incorporar las mejoras en el quehacer institucional que se deriven de los debates					58%
1	Elaborar un informe de las propuestas de mejoras en el quehacer institucional que se deriven de los eventos de discusión pública, cuando proceda	Director de Ciudadanía y Consumo	Un Informe elaborado.	Documento.	100%
2	Elaborar un informe de las propuestas de mejoras en el quehacer institucional que se deriven de los eventos de discusión pública, cuando proceda.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Sistematización de iniciativas de mejoras institucionales.	Documento	50%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
3	Elaborar un informe de las propuestas de mejoras en el quehacer institucional que se deriven de los eventos de discusión pública, cuando proceda	Director de Descentralización	1 Informe de propuestas	Informe	0%
4	Elaborar un informe del evento y propuestas de mejoras en el quehacer institucional que se deriven de los eventos de discusión pública, cuando proceda	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Informe y propuesta de mejora incorporada	Informes de sugerencias recibidas en los debates	0%
5	Elaborar un informe de las propuestas de mejoras en el quehacer institucional que se deriven de los eventos de discusión pública, cuando proceda.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Mejoras implementadas	Documento	100%
6	Elaborar un informe de las propuestas de mejoras en el quehacer institucional que se deriven de los eventos de discusión pública, cuando proceda.	Directora Jurídica	Informe elaborado con todas las propuestas de mejora si las hubiere	Informes de sugerencias y propuestas recibidas en los debates	100%
Actualizar las variables a incorporar en las encuestas nacionales					100%
1	Seguimiento al comportamiento de las Variables de consumo incluidas en las encuestas nacionales.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Un informe semestral	Informe	100%
Gestionar la incorporación de las variables definidas en las encuestas nacionales					100%
1	Elaborar propuesta de una o dos variables para incorporar en encuestas nacionales y apoyo a la gestión con institutos de opinión pública para su incorporación.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Propuestas presentadas a presidencia	Informe	100%
Realizar alertas sobre el consumo de productos y servicios riesgosos					71%
1	Implementación de la plataforma informática del Sistema de Alerta de productos y servicios.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Implementación de la plataforma	Informes de avances	25%
2	Implementación de la primera fase del sistema de alerta temprana de alimentos.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Implementación del SATA	Informes de avances	25%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
3	Aportar al diseño y funcionamiento del Sistema Interamericano de Alerta Rápida (SIAR) coordinado con RCSS	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Participar en las actividades de coordinación del SIAR	Informes de avances	75%
4	Participar en las actividades del SIAR y RCSS	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Participar en las actividades de coordinación del SIAR y RCSS	Informes de participación	100%
5	Comunicar alertas sobre el consumo de productos y servicios riesgosos, identificados por Vigilancia de Mercado, cuando se presenten.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Población informada sobre las alertas que emite la Defensoría.	Comunicado de prensa y sitio web institucional	100%
6	Realizar Campaña preventivas sobre productos y servicios riesgosos, si se presentarán alertas	Director de Ciudadanía y Consumo	100% de campañas realizadas, según las alertas que se presenten.	Informes o documentos	100%
Divulgar proveedores más denunciados y más sancionados					100%
1	Elaborar y remitir a la U. de comunicaciones el informe trimestral de los proveedores más denunciados en los CSC de la DC.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Informes remitidos	Documentos	100%
2	Elaborar y remitir a la Unidad. de Comunicaciones el informe trimestral de los proveedores más sancionados.	Tribunal Sancionador	Informes remitidos	Documento en formato excel	100%
3	Coordinar la divulgación del TOP TEN de los proveedores más denunciados y más sancionados en el sitio WEB, TWITTER y FACEBOOK y programas institucionales de la DC.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Informe para difusión	Comunicado de prensa	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
Implementar sistema de alerta de proveedores recurrentemente infractores en los centros					23%
1	Remisión de breve informe semanal a Presidencia y a las Direcciones de la Defensoría sobre las novedades en los reclamos y en las prácticas contrarias al consumidor.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Novedades identificadas en las denuncias semanalmente	Informe semanal remitido	20%
2	Remisión de breve informe semanal a todos los jefes de la Defensoría sobre las novedades en los reclamos y en las prácticas contrarias al consumidor	Director de Descentralización	Novedades identificadas en las denuncias semanalmente	Reporte mensual consolidado	25%
Impulsar el programa de consumerismo juvenil					100%
1	Elaborar el Programa de consumerismo juvenil, incorporando las mejoras de la evaluación 2013.	Director de Ciudadanía y Consumo	1 Programa elaborado.	1 Documento	100%
2	Fortalecimiento del Programa de Consumerismo Juvenil a través de su replicación en al menos dos Centros Educativos nuevos, 1 en cada Región.	Director de Descentralización	Programa de Consumerismo fortalecido	Informes de implementación	100%
3	Implementar el programa consumerismo juvenil	Director de Ciudadanía y Consumo	Programa implementado con 8 grupos de jóvenes	Informe o memoria final anual de implementación del programa	100%
4	Desarrollar un Congreso de Consumerismo Juvenil.	Director de Ciudadanía y Consumo	Un congreso realizado	Listados de asistencia	100%
Evaluar proyecto de consumerismo juvenil					100%
1	Evaluar el programa de consumerismo juvenil	Director de Ciud. y Consumo	Programa evaluado	Inf. de evaluac. del programa.	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
Gestionar la incorporación del programa y guías diseñados					83%
1	Realizar la entrega técnica de resultados de la evaluación y sistematización de la estrategia para la implementación y consolidación de la educación para el consumo sostenible en el ámbito de la educación formal.	Director de Ciudadanía y Consumo	Resultados entregados de manera técnica-pedagógica en 9 departamentos	Listados de asistencia	100%
2	Realizar un Intercambio de experiencias pedagógicas sobre la implementación de la educación para el consumo sostenible en la currícula escolar.	Director de Ciudadanía y Consumo	1 Intercambio realizado	Listados de asistencia.	100%
3	Evaluación del fortalecimiento de la educación para el consumo en el ámbito formal.	Director de Ciudadanía y Consumo	Evaluación realizada, identificando insumos para el siguiente Plan	Documento	100%
4	Alianzas con universidades para promover el desarrollo de actividades vinculadas con el tema de Derecho de Consumo u otros programas.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	3 acuerdos sobre la incorporación de actividades vinculadas con la cátedra de derechos u otros programas en tres universidades nacionales.	3 documentos firmados entre la DC y universidades nacionales (convenios y/o cartas de entendimiento)	33%
Elaborar e implementar programa de educación no formal, en temas de Consumo, Derechos de los consumidores y consumo sostenible					98%
1	Desarrollar al menos dos talleres sobre los derechos del consumidor con la micro y mediana empresa	Director de Ciudadanía y Consumo	2 Talleres realizados	Listados de asistencia	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
2	Ajustar el programa de educación no formal, en temas de consumo y derechos del consumidor.	Director de Ciudadanía y Consumo	Un Programa con los ajustes efectuados.	Documento del programa.	100%
3	Continuar la Implementación del programa de educación no formal, en temas de consumo y derechos del consumidor	Director de Ciudadanía y Consumo	1 Programa implementado en el 100%	Informes semestrales	90%
4	Evaluar el programa de educación no formal, en temas de consumo y derechos del consumidor	Director de Ciudadanía y Consumo	Programa evaluado	Informe de evaluación	100%
5	Elaboración e implementación de plan de capacitación en consumo sostenible	Jefa de Unidad Ambiental	Cantidad de personas capacitadas en temas de consumo sostenible	Listas de asistencia.	100%
Impulso a la Ejecución de la estrategia de asociacionismo en materia de consumo					92%
1	Ejecutar la estrategia de asociacionismo, en armonía con la Política Nacional de Participación Ciudadana.	Director de Ciudadanía y Consumo	1 estrategia ejecutada	Informes	100%
2	Diseñar y organizar un Diplomado sobre Salud y Seguridad Alimentaria	Director de Ciudadanía y Consumo	Documento de propuesta	Documento	100%
3	Realizar Diplomado sobre Salud y Seguridad Alimentaria.	Director de Ciudadanía y Consumo	1 Diplomado realizado.	Listado de asistencia.	100%
4	Diseñar la propuesta sobre el segundo Diplomado en Derecho y Consumo sostenible, DC - COMPAL- UCA	Director de Ciudadanía y Consumo	Documento de propuesta	Documento	100%
5	Realizar el segundo Diplomado en Derecho y Consumo sostenible, DC - COMPAL- UCA	Director de Ciudadanía y Consumo	1 Diplomado realizado.	Listado de asistencia.	50%
6	Desarrollo del Segundo Congreso Nacional de Consumidores	Director de Ciudadanía y Consumo	1 Congreso realizado	Listas de asistencia	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
Evaluar la estrategia de asociacionismo					100%
1	Evaluar la estrategia de asociacionismo	Director de Ciudadanía y Consumo	1 Estrategia evaluada	Informe de evaluación.	100%
Diseñar plan de comunicación institucional					100%
1	Campañas publicitarias sobre salud y seguridad en el consumo de alimentos.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Población informada	Artes de campaña	100%
2	Gestionar la comunicación institucional (Programa radiales, programas de televisión, Twitcam de la Defensoría, potenciar las Redes sociales Twitter, Facebook y YouTube y publicaciones y correos masivos.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Planes de medios	Planes de medios mensuales	100%
3	Promoción de uso de la aplicación móvil del Observatorio de Precios en programas institucionales, redes sociales y correos electrónicos.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Población informada	Mensajes difundidos	100%
Ejecutar plan de comunicación institucional					100%
1	Ejecutar plan de comunicación institucional	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Plan ejecutado	Informes mensuales	100%
Evaluar la efectividad del plan de comunicación institucional					100%
1	Evaluar la efectividad del plan de comunicación institucional	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Resultados de la encuesta	% de personas encuestadas que dijeron haber leído, escuchado o visto noticias sobre la DC	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
Diseñar y aplicar la encuesta a utilizar para evaluar el posicionamiento de la marca					100%
1	Diseñar la encuesta a utilizar para evaluar el posicionamiento de la marca, imagen institucional en probidad y transparencia y calificación.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Instrumento de la muestra	Documento	100%
2	Aplicar la encuesta sobre la evaluación del posicionamiento de la marca, imagen institucional en probidad y transparencia y calificación.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Informe de resultados	Documento	100%
Coordinar la implementación de cambios, derivados de los resultados obtenidos en la encuesta 2010.					100%
1	Identificar oportunidades de mejora para fortalecer el posicionamiento de la marca Defensoría, a partir de los resultados obtenidos en encuesta 2013	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Fortalecer conocimiento de derechos	Informe de seguimiento	100%
2	Implementar acciones comunicacionales de mejora para posicionar la marca.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Acciones realizadas	Informes mensuales	100%
Coordinar y participar en la ejecución del plan de implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor (Iniciativa original: Ejecutar los planes de acción de la PNPC correspondientes a la Defensoría del Consumidor)					88%
1	Coordinar el proceso de planificación de los comités sectoriales de la PNPC.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Comités sectoriales del SNPC con planes de acción.	9 planes de acción elaborados.	100%
2	Seguimiento y monitoreo a la implementación del plan de trabajo de los comités sectoriales.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Monitorear el cumplimiento de metas de los planes de acción de los Comités Sectoriales.	Cuatro informes de seguimiento a la ejecución de los Comités Sectoriales escritos: uno por trimestre.	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
3	Coordinar el proceso de planificación del Comité Ejecutivo	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Plan de acción del comité ejecutivo del SNPC 2014 elaborado y aprobado.	Documento	100%
4	Seguimiento y monitoreo al trabajo del Comité Ejecutivo SNPC	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Seguimiento al cumplimiento de acciones ejecutadas por el CE en 10 reuniones programadas y ejecutadas en el año	10 memorias de reuniones del CE.	90%
5	Coordinar la ejecución del plan del comité de servicios financieros	Directora del Centro de Solución de Controversias	Plan de acción ejecutado	4 informes trimestrales	100%
6	Seguimiento al proceso de adhesión e implementación del Código de Buenas Prácticas y entrega de sello de calidad para Proveedores de Productos y Servicios Financieros	Directora del Centro de Solución de Controversias	Solicitudes de adhesión al CBPPSF atendidas de manera oportuna.	Convenios de adhesión	100%
7	Seguimiento a la implementación del Plan de trabajo del Programa de Educación Financiera en el marco de la Red del conocimiento sobre temas de educación financiera y protección al consumidor.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Plan de educación ejecutado	Informe de actividades	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
8	Coordinación con el Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano, oficinas descentralizada y Alcaldías Municipales competentes para el seguimiento a la implementación de la Ley de Lotificaciones y Parcelaciones para uso habitacional.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Información de avances del proceso de regularización de lotificaciones actualizada mensualmente.	Informes mensuales compartidos	100%
9	Coordinar la ejecución del plan del comité de telecomunicaciones y energía.	Director de Descentralización	Plan de trabajo diseñado e implementado	Ayudas memoria de reuniones de trabajo del Comité.	75%
10	Coordinar la ejecución del plan de implementación del comité de alimentos.	Director(a) de Vigilancia Mercado	Plan de acción ejecutado	Informes trimestrales	75%
11	Coordinar la ejecución del plan de implementación del comité de salud y medicamentos.	Director(a) de Vigilancia Mercado	Plan de acción ejecutado	Informes trimestrales	75%
12	Coordinar la ejecución del plan de implementación del comité de reglamentación técnica.	Director(a) de Vigilancia Mercado	Plan de acción ejecutado	Informes trimestrales	100%
13	Coordinar la ejecución del plan de implementación del comité de agua.	Director(a) de Vigilancia Mercado	Plan de acción ejecutado	Informes trimestrales	100%
14	Representación institucional en CISALUD-técnica.	Director(a) de Vigilancia Mercado	Participación en el total de las reuniones de la Junta Directiva	Informes trimestrales	75%
15	Coordinar la ejecución del plan del comité inmobiliario	Directora del Centro de Solución de Controversias	Plan de acción ejecutado	4 informes trimestrales	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
16	Posicionar los temas de consumo sostenible en el plan de trabajo del comité de educación	Jefa de Unidad Ambiental	Propuestas presentadas ante el comité.	Acta	50%
17	Participar en el Comité de Proyectos de la DC	Director de Descentralización	Seguimiento a Plan de trabajo del comité	Al menos 2 proyectos formulados para su gestión.	50%
18	Representación institucional en la Junta Directiva de la Unidad de Transacciones	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Participación en el total de las reuniones de la Junta Directiva	Convocatorias y actas	75%
19	Representación institucional en la Junta Directiva de la Unidad de Transacciones	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Participación en el total de las reuniones de la Junta Directiva	Convocatorias y actas	100%
20	Representación institucional en la Comisión Técnica de Precios de la Dirección Nacional de Medicamentos	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Participación del 95% de las reuniones de la comisión	Informes	71%
21	Participar en la ejecución del plan de trabajo del comité técnico de seguridad alimentaria y nutricional	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Participación del 90% de las reuniones del comité	Informes trimestrales	86%
22	Representar a la DC en el Comité Técnico del Programa El Salvador Ahorra Energía	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Seguimiento a Plan de trabajo del comité	Asistencia al 90% de las convocatorias.	75%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
23	Participar en el Comité de Eficiencia de Energía de la DC	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Seguimiento a Plan de trabajo del comité	Se reduce el consumo de energía eléctrica en 15% con relación a 2013.	100%
24	Coordinar la ejecución de las acciones comunicacionales que emanen desde los comités sectoriales del Sistema.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Acciones ejecutadas	Informes mensuales	100%
25	Coordinar la ejecución del plan del Comité de Educación	Director de Ciudadanía y Consumo	Coordinación / seguimiento realizado	Ayudas memoria	90%
26	Monitoreo y seguimiento a la ejecución de los planes de acción de la PNPC correspondientes a la Defensoría del Consumidor.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Seguimiento al cumplimiento de las acciones de la PNPC correspondientes a la DC ejecutadas por las Direcciones y Unidades responsables	Cuatro informes de seguimiento elaborados y presentados	25%
27	Elaboración de informes de implementación de la PNPC.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Establecer el nivel de avance de la implementación del plan de acción de la PNPC.	Dos informes de ejecución de acciones de la PNPC	100%
28	Diseño, diagramación e impresión del informe sobre implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Población informada	Informe publicado	50%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
29	Representación institucional en el gabinete de gestión departamental de La Libertad.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Posicionar la temática de consumo y el quehacer de la Defensoría del Consumidor en la agenda estratégica del gabinete departamental.	Listado de temas de La DC, gestionados y desarrollados en los gabinetes	100%
30	Representación institucional en el gabinete de gestión departamental de Chalatenango y Cuscatlán.	Director de Ciudadanía y Consumo	Posicionar la temática de consumo y el quehacer de la Defensoría del Consumidor en la agenda estratégica del gabinete departamental.	Listado de temas de La DC, gestionados y desarrollados en los gabinetes	100%
31	Representación institucional en el Gabinete de Gestión Departamental de San Salvador.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Posicionar la temática de consumo y el quehacer de la Defensoría del Consumidor en la agenda estratégica del gabinete departamental.	Listado de temas de La DC, gestionados y desarrollados en los gabinetes	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
32	Representación institucional en el Gabinete de Gestión Departamental de Santa Ana	Director de Descentralización/ Gte. Reg. Octe.	Posicionar la temática de consumo y el quehacer de la Defensoría del Consumidor en la agenda estratégica del gabinete departamental.	Listado de temas de La DC, gestionados y desarrollados en los gabinetes	100%
33	Representación institucional en los Gabinetes de Gestión Departamental de San Miguel, Morazán y la Unión.	Director de Descentralización/ Gte. Reg. Otte.	Posicionar la temática de consumo y el quehacer de la Defensoría del Consumidor en la agenda estratégica del gabinete departamental.	Listado de temas de La DC, gestionados y desarrollados en los gabinetes	55%
34	Representación institucional en la Comisión Directiva del Centro de Investigaciones Metrológicas.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Seguimiento al plan de trabajo de la Comisión Directiva del CIM	Asistencia al 100% de las convocatorias.	100%
35	Representación Institucional en el Sistema Nacional de la Igualdad Sustantiva-SNIS, Comisión de Ética y otros	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Participación de la DC	Documentos	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
36	Coordinar el comité de eficiencia energética de la DC.	D. ADMON/ULOG, GSI, U. Medio Ambiente, D. Descentralización	Documento de informe	Informe trimestral	100%
37	Coordinar el funcionamiento e implementación del Programa de Prevención de Riesgos Ocupacionales de los Comités de Salud y Seguridad Ocupacional	D. ADMON/Talento Humano	Programa de Prevención de Riesgos Ocupacionales implementado	Informe trimestral	100%
38	Participar en el comité de eficiencia de energía de La DC.	Jefa de Unidad Ambiental	Propuestas implementadas al interior de la DC	Ayuda Memoria de reunión	100%
39	Participar en el SINAMA por medio de la red de unidades ambientales institucionales	Jefa de Unidad Ambiental	Convocatorias atendidas en un 100%	Copia de E-mail a asesoría de Presidencia informando participación y contenido abordado.	100%
Fomentar la adopción y el cumplimiento tanto de códigos de buenas prácticas en el ámbito empresarial, como de cartas de derecho de las y los usuarios en el caso de los servicios públicos prestados por entidades del Estado.					63%
1	Crear o actualizar cartas de derechos priorizadas.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	5 Instituciones del SNPC con cartas de derecho creadas o actualizadas	Cartas de derechos diseñadas o actualizadas	80%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
2	Capacitar a las instituciones del SNPC en propuesta del sistema de difusión de las cartas de derechos.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	1 Capacitación a las instituciones del SNPC en el sistema de difusión de Cartas de Derechos realizada	Un informe de Capacitación	70%
3	Implementar un sistema monitoreo del cumplimiento de las cartas de derechos.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Monitoreo a las cartas implementadas en instituciones del SNPC	Informe de cumplimiento	50%
4	Gestionar financiamiento para la realización de la capacitación a empresarios en la implementación de manual de buenas prácticas.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Recursos de cooperación obtenidos para la implementación de la capacitación.	Carta del donante aprobando la gestión	50%

PERSPECTIVA 4 CRECIMIENTO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL Y DEL TALENTO HUMANO

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
Diseñar una Política de Recursos Humanos por Competencias, que incluya los procesos de Reclutamiento, Selección, Inducción y Salida del personal; Formación y Plan de Carrera; Sistemas de Compensaciones; Plan de Higiene y seguridad ocupacional.					100%
1	Divulgar los procedimientos de la Unidad de Talento Humano relacionados al Sistema de Gestión a los Directores y Jefaturas encargados de su aplicación	Directora de Admón./Talento Humano	100% de Directores y Jefes conocen y aplican los procedimientos	Recepción del procedimiento	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
2	Coordinar las capacitaciones de los comités de Salud y Seguridad Ocupacional con la red Interinstitucional	Directora de Admón./Talento Humano	Acreditación de los comités Institucionales	Acreditación por integrante de comité	100%
Implementar la Política de Recursos Humanos por Competencias.					100%
1	Aplicar el proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción.	Directora de Admón./Talento Humano	Procesos implementados en 100%	Informe Mensual	100%
2	Atender los requerimientos relacionados con la aplicación del proceso de Talento Humano	Directora Jurídica	Atención del 100% de los requerimientos	Informe mensual	100%
Diseñar, implementar y evaluar un Plan de capacitación					100%
1	Ejecución del Plan de Capacitación 2014	Directora de Admón./Talento Humano	90% Capacitaciones realizadas	Listas de asistencia	100%
2	Elaborar el Plan de Capacitación 2015	Directora de Admón./Talento Humano	Plan elaborado	Documento	100%
3	Evaluar el Plan de Capacitación 2014	Directora de Admón./Talento Humano	Plan evaluado	Informe	100%
4	Proponer temáticas de interés de la DVM en el plan de formación del talento humano de la DC	Director(a) de Vigilancia Mercado	Temáticas propuestas	Documento remitido	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
Evaluar el desempeño del personal					100%
1	Coordinar la realización de la evaluación de desempeño en las unidades organizativas de la Defensoría del Consumidor.	Directora de Admón./Talento Humano	Evaluación de Desempeño realizada	Informe de Resultados de la Evaluaciones de Desempeño	100%
2	Informar al personal sobre los resultados de la evaluación de desempeño	Directora de Admón./Talento Humano	Personal notificado del resultado de su evaluación	Nota escrita al personal	100%
Brindar información actualizada a la Dirección de Comunicaciones para alimentar las publicaciones					100%
1	Coordinar la recolección de información actualizada de todas las unidades para alimentar las publicaciones, entrevistas y comunicados de prensa	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Obtener información oportuna para las publicaciones respectivas	Guiones, punteos de prensa y comunicados de prensa	100%
2	Proporcionar información técnica de los temas promovidos por la UNAMB para el diseño y elaboración de material educativo en temas de consumo sostenible.	Jefe de Unidad Ambiental	Informe de acciones ambientales	Informe	100%
Implementar el uso de la intranet					100%
1	Difusión a nivel interno del uso de la intranet	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Personal informado	Requerimiento recibido de la GSI (memos)	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
Institucionalizar un boletín interno					100%
1	Difundir el boletín tanto al personal como a contactos externos	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Empleados informados y población informada	Boletín	100%
Diseñar y aplicar el instrumento de evaluación del conocimiento del personal sobre el quehacer institucional					100%
1	Aplicar el instrumento de evaluación del conocimiento del personal sobre el quehacer institucional	Directora de Admón./Talento Humano	Evaluación del Quehacer institucional realizada	Evaluaciones realizadas	100%
2	Presentar informe de resultados de evaluación a Presidencia	Directora de Admón./Talento Humano	Informe presentado	Documento	100%
Implementar el Sistema de Planeación, Monitoreo y Evaluación (PME)					82%
1	Coordinar la formulación del Plan Estratégico Institucional 2014-2019.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Plan Estratégico Institucional formulado	Documento	100%
2	Coordinar la elaboración del Plan de trabajo 2015 de la Defensoría del Consumidor.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Plan Anual de Trabajo 2015 elaborado	Documento del Plan	70%
3	Seguimiento a la ejecución del plan de trabajo 2014 de la Defensoría del consumidor	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	12 Informes mensuales elaborados y remitidos a Presidencia	Informes mensuales	75%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
Realizar reuniones de información e involucramiento del personal en el proceso de Planificación Monitoreo y Evaluación					94%
1	Realizar al menos cuatro reuniones con el equipo de trabajo del área para informar y evaluar la gestión del área	Tribunal Sancionador	4 Reuniones con el talento humano del Tribunal	Ayuda memorias de reuniones	100%
2	Realizar al menos cuatro reuniones con el equipo de trabajo del área para informar y evaluar la gestión del área	Jefe de unidad de Auditoria Interna	4 Reuniones con el talento humano de la unidad	Ayuda memorias de reuniones	100%
3	Realizar al menos cuatro reuniones con el equipo de trabajo del área para informar y evaluar la gestión del área	Jefe de Unidad Financiera Institucional	4 Reuniones con el talento humano de la unidad	Ayuda memorias de reuniones.	100%
4	Realizar al menos cuatro reuniones con el equipo de trabajo del área para informar y evaluar la gestión del área	Jefe de unidad de acceso a la información y transparencia	4 Reuniones con el talento humano de la unidad	Ayuda memorias de reuniones	100%
5	Realizar al menos cuatro reuniones con el equipo de trabajo del área para informar y evaluar la gestión del área	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	4 Reuniones con el talento humano de la unidad	Ayuda memorias de reuniones	100%
6	Realizar al menos cuatro reuniones con el equipo de trabajo del área para informar y evaluar la gestión del área	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	4 Reuniones con el talento humano de la unidad	Ayuda memorias de reuniones	75%
7	Realizar al menos cuatro reuniones con el equipo de trabajo del área para informar y evaluar la gestión del área	Jefe de Unidad de Comunicaciones	3 Reuniones con el talento humano de la unidad	Ayuda memorias de reuniones	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
8	Realizar al menos cuatro reuniones con el talento humano de la DVM para informar y evaluar la gestión de la Dirección y de las áreas	Director(a) de Vigilancia de Mercado	4 Reuniones con el talento humano de la dirección	Listado de asistencia y/o ayuda memorias de reuniones	75%
9	Realizar al menos cuatro reuniones con el equipo de trabajo del área para informar y evaluar la gestión del área	Directora Jurídica	4 Reuniones con el talento humano de la dirección	Ayuda memorias de reuniones	100%
10	Realizar al menos cuatro reuniones con el equipo de trabajo del área para informar y evaluar la gestión del área	Director de Ciudadanía y Consumo	4 Reuniones con el talento humano de la DCC	Ayudas memorias de reuniones	100%
11	Realizar al menos cuatro reuniones con el equipo de trabajo del área para informar y evaluar la gestión del área	Directora de ADMÓN.	4 Reuniones con el talento humano de la dirección	Ayuda memorias de reuniones	100%
12	Realizar al menos cuatro reuniones con el equipo de trabajo del área para informar y evaluar la gestión del área	Directora del Centro de Solución de Controversias	4 reuniones con el talento humano de la Dirección	Ayudas memorias de reuniones	100%
13	Realizar al menos cuatro reuniones con el equipo de trabajo del área para informar y evaluar la gestión del área	Director de Descentralización	4 Reuniones con el talento humano de la dirección	Ayuda memorias de reuniones	75%
Cumplir con los compromisos y acuerdos adquiridos en CONCADECO					83%
1	Gestionar recursos para participar en las reuniones de CONCADECO	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Garantizar la participación de la DC en CONCADECO.	Financiamiento obtenido.	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
2	Coordinar el seguimiento a los nuevos compromisos que la DC adquiriera en la reunión 2014 de titulares del CONCADECO.	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	DC impulsando CONCADECO a través del cumplimiento de los acuerdos y compromisos asumidos.	Chequeo de la lista de compromisos asumidos con CONCADECO.	33%
3	Seguimiento mensual a la actualización de la información, en el Portal de CONCADECO.	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Actualizado y alimentado mensualmente el portal con información y noticias.	Portal CONCADECO actualizado mensualmente	100%
4	Realizar y enviar los resultados del sondeo de precios de productos básicos y el sondeo mensual de remesas en el marco de la coordinación envía Centroamérica.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Gerente de Estudios	Sondeos realizados	Correo electrónico de envió	100%
Participar de forma activa en las reuniones de CONCADECO					100%
1	Participar en la organización de las reuniones de titulares de CONCADECO.	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Garantizar la posición e iniciativas de la DC en las agendas preparatorias de reuniones de CONCADECO	Documento con acuerdos y agendas preparatorias de reuniones de CONCADECO	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
Presentar propuestas de nuevas iniciativas a implementar por parte del CONCADECO					100%
1	Presentación de propuestas ante CONCADECO	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Miembros de CONCADECO conocen puntos de interés de la DC.	1 informe con reacciones ante la propuesta de la DC.	100%
2	Organizar un evento regional en El Salvador con la participación de miembros del CONCADECO en el marco del día del Consumidor. (I)	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Plan de acción CONCADECO 2014 preparado y posicionamiento de la DC en la agenda regional	Plan de acción CONCADECO 2014.	100%
Participar en reuniones programadas por el FIAGC					100%
1	Gestionar recursos para participar en las reuniones del FIAGC	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Garantizar la participación de la DC en la reunión anual del FIAGC	Financiamiento obtenido.	100%
2	Participar en reunión anual del FIAGC	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Garantizar la posición e iniciativas de la DC en las agendas de reuniones del FIAGC	Agenda de la reunión.	100%
Participar en las comisiones de trabajo del FIAGC					95%
1	Envío periódico de información al FIAGC sobre el trabajo de la DC.	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Socialización del trabajo de la DC entre los miembros del FIAGC.	Registro de Comunicación de envío de información.	90%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
2	Participar en comisión de trabajo 2014 del FIAGC.	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Aportes sustanciales de la DC presentados en los grupos de trabajo.	Documentos con aportes enviados a las coordinaciones de los grupos de trabajo.	100%
Participar en ICPEN					33%
1	Elaboración y envío de informe anual (ICPEN)	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Socializar ante los miembros del ICPEN el trabajo que realiza la DC.	1 Documento de informe elaborado y enviado.	100%
2	Gestionar recursos para participar en las conferencias anuales de ICPEN	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Garantizar la participación de la DC en las dos conferencias del ICPEN.	Recursos económicos obtenidos.	0%
3	Participar en conferencia anual. (ICPEN)	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Garantizar la posición e iniciativas de la DC en las agendas preparatorias de reuniones ICPEN	Acta y/o memoria de la conferencia.	0%
Participar en Consumers International					80%
1	Gestionar recursos para participar en congreso anual de Consumers International en 2015	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Garantizar la participación de la DC en el congreso del CI 2015.	Recursos económicos obtenidos.	0%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
2	Seguimiento al cumplimiento de acuerdos, solicitudes y compromisos adquiridos en Consumers International.	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Garantizar que los acuerdos y compromisos adquiridos con CI sean cumplidos en su totalidad.	Informes mensuales de cumplimiento de compromisos	100%
3	Gestionar pago de membresía anual a Consumers Internacional	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Garantizar la afiliación de la DC en CI.	Recibo de pago de membresía	100%
4	Envío periódico de información sobre el trabajo de la DC a Consumers International.	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Socializar ante los miembros de CI el trabajo que realiza la DC.	Notas y correos de envío de información.	100%
5	Pagar membresía anual a Consumers International	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Membresía renovada.	Transferencia bancaria electrónica a favor de Consumers International por pago de membresía.	100%
Gestionar acuerdos y/o convenios bilaterales con Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor prioritizadas					50%
1	Gestionar renovación de convenio o acuerdos de colaboración	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Renovados 4 convenios internacionales de colaboración.	4 Convenios	50%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
2	Gestionar nuevos convenios o acuerdos de colaboración	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Gestionados al menos 4 nuevos convenios o acuerdos internacionales de colaboración	Convenios firmados	50%
Implementar acuerdos y/o convenios					100%
1	Coordinar la implementación de acuerdos y/o convenios	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Seguimiento a los compromisos adquiridos en acuerdos y/o convenios	Informe de ejecución trimestral.	100%
Mantener una comunicación permanente con los cooperantes					100%
1	Desarrollar acciones de información, dialogo político, con los cooperantes prioritarios	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Cooperantes prioritarios informados sobre las proyecciones de trabajo de la DC.	Informes de reuniones con cooperantes prioritarios.	100%
2	Celebrar reuniones con los cooperantes prioritarios para informar la gestión de la DC.	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Posicionar a la DC ante cooperantes para el financiamiento de procesos y proyectos de la DC.	Dossier de documentos enviados a cooperantes.	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
Formular y presentar proyectos a la cooperación internacional					75%
1	Identificación de nuevos donantes para el trabajo de la DC.	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	3 donantes nuevos para ampliar la base de instituciones o países donantes de la DC y establecer las relaciones	Listado actualizado y priorizado de cooperantes. Plan de visitas a los nuevos donantes.	100%
2	Coordinar la elaboración de los perfiles / TdR para el financiamiento de proyectos de la DC.	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Portafolio de 8 proyectos de la DC	Inventario de proyectos a gestionar.	100%
3	Gestionar el apoyo técnico y financiero internacional, para el portafolio de proyectos priorizados.	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	8 Proyectos aprobados por los cooperantes	Convenios de cooperación.	25%
Dar seguimiento a la ejecución de los proyectos financiados con cooperación internacional					88%
1	Realizar monitoreo y seguimiento a los proyectos ejecutados por la DC.	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Proyectos ejecutados según los convenios de cooperación firmados con los cooperantes	Informe de ejecución de proyectos	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
2	Comité de Proyectos Identifica prioridades de proyectos.	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Comité de proyectos garantiza la intencionalidad y rigurosidad técnica en los 8 proyectos formulados.	Al menos 8 revisiones críticas de los proyectos formulados. Informes de reuniones del Comité de Proyectos mensual	75%
Rendir cuentas de forma apropiada y oportuna a los cooperantes Financieros					100%
1	Presentar informes a los cooperantes en los plazos convenidos	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Cooperantes con información sobre ejecución de proyectos en plazos establecidos	Informes presentados a los cooperantes	100%
Gestionar ante entidades el apoyo de voluntarios					100%
1	Levantamiento de requerimientos de apoyo de voluntariado para los procesos de la DC	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Procesos que requieren apoyo voluntario identificados y debidamente autorizados según procedimiento.	Documento de requerimientos autorizados por presidencia.	100%

No.	Iniciativas / actividades	Cargo responsable	Resultado esperado (meta)	Medio de verificación	% de cumplimiento al Semestre II POA 2014
2	Gestionar ante entidades el apoyo de voluntarios y seguimiento al trabajo realizado por el voluntariado que apoya los procesos de la DC.	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Procesos de la DC apoyados con voluntariado.	Informes mensuales de desempeño de proyectos en servicio social. Informe final de voluntariado.	100%
Evaluar anualmente el clima organizacional					100%
1	Realizar evaluación anual de clima organizacional.	Directora de Admón./Talento Humano	Evaluación del Clima Organizacional realizado	Informe de los Resultados de la Evaluación del Clima Organizacional	100%
Realizar actividades recreativas y de esparcimiento colectivo					100%
1	Elaborar e implementar propuesta de Plan de Trabajo de recreación	Directora de Admón./Talento Humano	Plan elaborado e implementado	Documento	100%