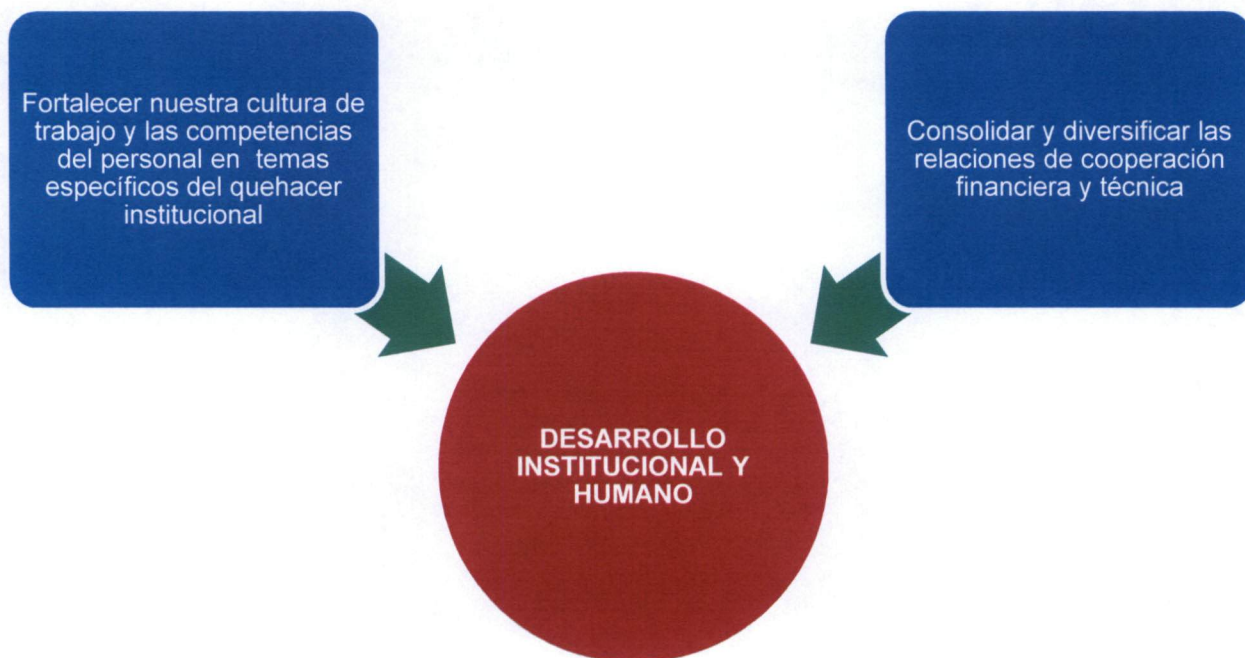


PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016 - 2019

3. DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

Esta perspectiva responde a la necesidad de focalizar los esfuerzos en los recursos que son básicos para la institución, el personal. Contar con el personal altamente especializado y competente permitirá a la Defensoría del Consumidor mejorar los procesos organizacionales, garantizar la satisfacción de las partes interesadas y por tanto cumplir con los objetivos.



PERSPECTIVA 3: DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	KPI'S				2016				2019				INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)
			Unidad de medida	Temp./ Period.	Dir.	Linea base	2016		2019							
							Lim.C	Meta	Lim.C	Meta						
3.1 Fortalecer la cultura de trabajo y las competencias del personal en temas específicos del quehacer institucional.	3.1.1 Personal de la Defensoría con competencias actualizadas en el quehacer institucional	(Número de personas con competencias actualizadas / total de personas que requieren actualización de competencias)*100	%	Anual	+	No dato	70%	75%	75%	85%	Programa de formación por áreas implementado y evaluado.	Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección Jurídica Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales				
							70%	75%	75%	85%	Rediseñar, implementar y evaluar nuevo instrumento de Evaluación de Desempeño institucional	Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección Jurídica Unidad de Comunicaciones Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales Unidad de Planificación y Calidad Unidad Financiera Institucional				
											Implementar un sistema de evaluación del rendimiento laboral de los empleados(as)	Dirección de Administración				
	3.1.2 Satisfacción del personal con el clima organizacional	Promedio de las calificaciones por áreas de trabajo obtenidas de las encuestas del clima organizacional	Calificación	Anual	+	No dato	5	6	7.3	7.5	Mecanismo de fortalecimiento de cultura organizacional que ejerza influencia en la conducta y compromiso de los empleados(as).	Dirección de Administración				
	3.1.3 Iniciativas institucionales que fomentan la igualdad sustantiva dirigida al público interno	Número de iniciativas institucionales ejecutadas	Cantidad	Quinquenal	+	1	2	2	4	4	Actualizar los instrumentos institucionales relativos al Talento Humano	Dirección de Administración				
											Desarrollar acciones que fomentan la igualdad en el público interno.	Dirección de Administración				

PERSPECTIVA 3: DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	Unidad de medida	Temp./ Period.	Dir.	Linea base	KPI'S				INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)
							2016		2019			
							Lím.C	Meta	Lím.C	Meta		
3.2 Consolidar y diversificar las relaciones de cooperación financiera y técnica.	3.2.1 Cooperación financiera recibida	(Monto de los convenios suscritos/Presupuesto de la DC)*100	%	Anual	+	3%	4%	5%	8%	10%	Mantenimiento de relaciones con las actuales entidades de cooperación financiera.	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales Dirección de Administración Dirección de Vigilancia de Mercado Unidad de Comunicaciones Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización
							4%	5%	8%	10%	Implementar convenios con entidades de apoyo financiero	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales Dirección de Administración Dirección de Vigilancia de Mercado Unidad de Comunicaciones Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección del Centro de Solución de Controversias de Consumo. Dirección de Descentralización
											Relaciones con nuevas entidades de cooperación financiera.	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales Dirección de Administración Dirección de Vigilancia de Mercado Unidad de Comunicaciones Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización
	3.2.2 Cooperación técnica recibida.	(Número de acciones de apoyo técnico recibidas / número de acciones de apoyo técnico solicitadas)*100	%	Anual	+	No dato	50%	60%	80%	90%	Participación de la DC en programas de Cooperación Sur-Sur y Triangular.	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales Dirección de Administración Dirección de Vigilancia de Mercado Unidad de Comunicaciones Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización
										Relaciones de cooperación de la DC con otros actores a nivel internacional, regional, nacional y local.	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales Dirección de Administración Dirección de Vigilancia de Mercado Unidad de Comunicaciones Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	

PERSPECTIVA 3: DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	KPI'S								INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)
			Unidad de medida	Temp./ Period.	Dir.	Linea base	2016		2019			
							Lím.C	Meta	Lím.C	Meta		
3.2 Consolidar y diversificar las relaciones de cooperación financiera y técnica.	3.2.2 Cooperación técnica recibida.	(Número de acciones de apoyo técnico recibidas / número de acciones de apoyo técnico solicitadas)*100	%	Anual	+	No dato	50%	60%	80%	90%	Establecimiento e implementación de alianzas o convenios interinstitucionales de cooperación técnica.	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales Dirección de Administración Dirección de Vigilancia de Mercado Unidad de Comunicaciones Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización
											Iniciativas realizadas conjuntamente con el CONCADECO.	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales Dirección de Administración Dirección de Vigilancia de Mercado Unidad de Comunicaciones Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización