PERSPECTIVA 4

EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS

PERSPECTIVA 4: EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI'S										INICIATIVA(S)	AREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (Lo que mide numérico)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	CRONOGRAMA 2016											
							2016		2018								EJECUCIÓN GRADUAL															E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	INDICADORES	FORMA O FORMULA DE MEDICIÓN	Unidad de medida	Tempo Period	Dir	Línea base	Línea C	Meta	Línea C	Meta							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D														
4.1 Gestionar la asignación y el uso eficiente y oportuno de los recursos en función de las prioridades institucionales	4.1.1 Ejecución eficiente y oportuna del presupuesto institucional	(Monto del presupuesto ejecutado/Monto presupuestado)*100	%	Mensual	+	98%	95%	98%	95%	98%	Ejecutar las acciones derivadas del proceso de administración financiera de acuerdo a normativa técnica y legal vigente	Unidad Financiera Institucional	Elaborar y gestionar aprobación de la Programación de la Ejecución Presupuestaria (PEP)	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Encargado(a) de Presupuesto	100% de la Programación de la Ejecución Presupuestaria (PEP)	Reporte de PEP inicial generada en el SAFI.	100%												04/01/2016	18/01/2016										
													Elaborar mensualmente los compromisos presupuestarios para remuneraciones y adquisición de bienes y servicios	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Encargado(a) de Presupuesto	100% de documentos elegibles y/o certificados con compromiso asignados	Documento de reporte de compromisos	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	18/01/2016	05/12/2016										
													Dar seguimiento a saldos de compromisos	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Encargado(a) de Presupuesto	4 informes de seguimiento	Informes de seguimiento circulados a administradores de contrato				1			1			1	1		01/04/2016	15/11/2016										
													Elaborar y gestionar la aprobación de ajustes, transferencias y reprogramaciones presupuestarias	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Encargado(a) de Presupuesto	100% de movimientos presupuestarios que requieren intervención de la DGP aprobados	Documentos de movimientos presupuestarios aprobados	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	20/12/2016										
													Elaborar y presentar informes de ejecución presupuestaria para análisis y toma de decisiones (I)	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Encargado(a) de Presupuesto	10 informes de ejecución presupuestaria	Informe de ejecución presupuestaria			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10/03/2016	20/12/2016										
													Informar a la Dirección General de Presupuesto el avance físico-financiero del presupuesto asignado a la DC	Jefe(a) Financiero(a) Institucional	12 informes de avance físico financiero del presupuesto 2016	Nota de remisión de los informes y cuadro de avance	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11/01/2016	20/12/2016										
													Elaborar y presentar proyecto de presupuesto 2017	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Encargado(a) de Presupuesto	1 Presupuesto 2017	Documento de proyecto remitido a la DGP							50%	50%					01/07/2016	31/08/2016										
													Elaborar y dar seguimiento a requerimientos de fondos.	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Tesorero(a) Institucional	100% de requerimientos remitidos dentro de los plazos establecidos	Reportes de requerimientos generados desde la aplicación SAFI	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	11/01/2016	15/12/2016										
													Declarar y pagar impuestos retenidos	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Tesorero(a) Institucional	24 declaraciones elaboradas	Declaraciones recibidas por la DGII y notas de remisión al MINEC	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	11/01/2016	12/12/2016										
													Elaborar y remitir reportes mensuales de análisis de saldos de las cuentas bancarias institucionales	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Tesorero(a) Institucional	12 reportes de análisis de saldos de las cuentas bancarias institucionales	Reporte electrónico remitido a la DGT	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15/01/2016	15/12/2016										
													Dar seguimiento y control de Embargos Judiciales trabados a empleados de la Defensoría.	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Tesorero(a) Institucional	12 controles y cuenta bancaria de embargos actualizados	Reporte de saldos de control de embargo y de cuenta bancaria generado de la aplicación SAFI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15/01/2016	15/12/2016										

Licda. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

PERSPECTIVA 4: EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	KPI'S: FORMA O FORMULA DE MEDICIÓN	Unidad de medida	Tengo Period	Dir	Línea base	2016 Lim.C	2016 Meta	2018 Lim.C	2018 Meta	INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS: EJECUCIÓN GRADUAL E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Fecha de inicio	Fecha de Finalización	CRONOGRAMA 2016 E F M A M J J A S O N D
4.1 Gestionar la asignación y el uso eficiente y oportuno de los recursos en función de las prioridades institucionales	4.1.1 Ejecución eficiente y oportuna del presupuesto institucional	(Monto del presupuesto ejecutado/Monto presupuestado)*100	%	Mensual	+	98%	95%	98%	95%	98%	Ejecutar las acciones derivadas del proceso de administración financiera de acuerdo a normativa técnica y legal vigente	Unidad Financiera Institucional	Realizar cierre anual de la contabilidad institucional 2015	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Contador(a) Institucional	1 Cierre contable efectuado en tiempos y criterios según normativa vigente	Estados Financieros anuales 2015 definitivos	50%	50%											04/01/2016	29/02/2016	
													Elaborar y remitir la liquidación del Presupuesto 2015	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Contador(a) Institucional	100% del presupuesto 2015 liquidado	Nota de remisión y documento de liquidación del presupuesto 2015		100%											01/02/2016	29/02/2016	
													Realizar cierres contables mensuales	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Contador(a) Institucional	12 Cierres contables mensuales realizados en tiempos según normativa vigente	Nota de remisión de Estados Financieros mensuales a la DGP (incluye diciembre año anterior).	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12/01/2016	12/12/2016	
													Conciliar registros contables y control administrativo de existencias (almacén) combustible y activos fijos institucionales	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Contador(a) Institucional	36 conciliaciones al año	Documentos de conciliaciones	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12/01/2016	12/12/2016	
													Actualizar los procedimientos de la Unidad Financiera Institucional	Jefe(a) Financiero(a) Institucional	100% procedimientos aprobados	Documentos aprobados						50%	50%						01/06/2016	29/07/2016	
													Implementar las recomendaciones de auditoría a los Estados Financieros de las diferentes instancias auditoras	Jefe(a) Financiero(a) institucional	100% de observaciones de auditorías implementadas	Memorándum y notas cruzadas	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
											Mecanismos y procedimientos de control aplicados en las unidades de apoyo que garanticen el uso eficiente de los recursos.	Dirección de Administración	Crear e implementar un sistema informático que controle efectivamente los gastos corrientes de la DC: combustible, energía eléctrica, telefonía y almacén	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas informáticos Jefe(a) de Logística	1 sistema informático de control de gastos implementado	1 Sistema funcionando			20%	20%	20%	20%	20%						01/03/2016	29/07/2016	
													Analizar y evaluar continuamente la información generada del control de gastos corrientes	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Logística	9 informes de control de gastos analizados	Documento				1	1	1	1	1	1	1	1	1	01/04/2016	23/12/2016	
													Tomar acciones que mejoren el uso eficiente de nuestros recursos	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Logística	100% de acciones de uso eficiente de recursos implementado	1 documento					13%	13%	13%	13%	12%	12%	12%	12%	02/05/2016	23/12/2016	
													Diseñar e implementar campaña permanente de sensibilización al personal de la DC para el uso racional de los recursos institucionales	Director(a) de Administración	100% campaña diseñada y realizada	Listas de asistencia y/o publcaciones en intranet				12%	11%	11%	11%	11%	11%	11%	11%	11%	01/04/2016	23/12/2016	

Licda. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

PERSPECTIVA 4: EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FORMULA DE MEDICIÓN	KPI'S Unidad de medida	Tiempo Periodo	Dir	Línea base	2016 Line C	2016 Meta	2016 Line C	2016 Meta	INICIATIVA(S)	AREA RESPONSABLE (Y AREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS EJECUCIÓN GRADUAL E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	CRONOGRAMA 2016 E F M A M J J A S O N D
4.1 Gestionar la asignación y el uso eficiente y oportuno de los recursos en función de las prioridades institucionales	4.1.1 Ejecución eficiente y oportuna del presupuesto institucional	(Monto del presupuesto ejecutado/Monto presupuestado)*100	%	Mensual	+	98%	95%	98%	95%	98%	Desarrollar acciones institucionales encaminadas al manejo de desechos sólidos, mediante campañas de eficiencia energética y cuido de medio ambiente.	Dirección de Administración	Realizar actualización de Diagnóstico Ambiental en Defensoría del Consumidor	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Ambiental	1 Diagnóstico Ambiental realizado	1 Documento		1											01/02/2016	29/02/2016	
													Diseñar y ejecutar campaña de manejo de desechos sólidos	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Ambiental	100% acciones ejecutadas	1 Documento de acciones realizadas			33%			33%			34%				01/03/2016	31/10/2016	
													Coordinar la implementación del manejo de desechos sólidos con todas las oficinas de La Defensoría.	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Ambiental	100% de los desechos sólidos generados por la Defensoría del Consumidor manejados según instructivo definido	3 Reportes				1		1			1				11/04/2016	31/10/2016	
													Socializar el diagnóstico ambiental y realizar propuesta de mejora al comité de eficiencia energética	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Ambiental	1 Diagnóstico socializado a miembros del comité de eficiencia energética	Ayuda memoria de reunión del comité de eficiencia energética			1										01/03/2016	31/03/2016	
											Mantener la vigilancia de nuestra adhesión a la normativa técnica y legal vigente.	Unidad de Auditoría Interna	Revisar Plan de Trabajo 2016 y remisión a Corte de Cuentas	Jefe(a) de Auditoría Interna	1 plan revisado, ajustado y remitido	Carta de remisión sellada por la Corte de Cuentas			1										05/01/2016	28/03/2016	
													Elaborar Plan de Trabajo 2017 y remisión a Corte de Cuentas	Jefe(a) de Auditoría Interna	1 plan elaborado y remitido	Carta de remisión sellada por la Corte de Cuentas			1										01/03/2016	31/03/2016	
													Auditar los procesos de adquisición de bienes y servicios a junio y octubre 2016	Jefe(a) de Auditoría Interna	2 informes de auditoría	Cartas de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas						1					1		01/07/2016	23/12/2016	
													Auditar la ejecución presupuestaria de ingresos y egresos institucionales a junio 2016	Jefe(a) de Auditoría Interna	1 informes de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas							1						25/07/2016	31/08/2016	
													Auditar la administración y custodia de fondos y valores	Jefe(a) de Auditoría Interna	2 informes de auditoría	Cartas de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas			1					1					01/03/2016	30/09/2016	
													Auditar los registros, control y saldos de bienes del activo fijo a mayo 2016	Jefe(a) de Auditoría Interna	1 informes de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas						1							01/06/2016	30/06/2016	
													Auditar los registros y saldos de almacén de proveeduría a diciembre 2015 y a septiembre 2016	Jefe(a) de Auditoría Interna	2 informes de auditoría	Cartas de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas	1									1			04/01/2016	09/12/2016	
													Auditar los estados financieros a diciembre 2015	Jefe(a) de Auditoría Interna	1 informe de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas					1								02/05/2016	03/06/2016	

Licda. Yanci Urbina

PERSPECTIVA 4: EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FORMULA DE MEDICIÓN	KPI S				2015		2016			INICIATIVA(S)	AREA RESPONSABLE (Y AREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS					EJECUCIÓN GRADUAL							Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	CRONOGRAMA 2016									
			Unidad de medida	Tempo/ Period	Dir	Linea base	Lin C	Meta	Lin C	Meta								E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
4.1 Gestionar la asignación y el uso eficiente y oportuno de los recursos en función de las prioridades institucionales	4.1.1 Ejecución eficiente y oportuna del presupuesto institucional	(Monto del presupuesto ejecutado/Monto presupuestado)*100	%	Mensual	+	98%	95%	98%	95%	98%	Mantener la vigilancia de nuestra adhesión a la normativa técnica y legal vigente	Unidad de Auditoría Interna	Auditar la gestión ambiental a diciembre 2015	Jefe(a) de Auditoría Interna	1 informe de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas		1												01/02/2016	29/02/2016										
													Evaluar el Control Interno Institucional	Jefe(a) de Auditoría Interna	1 informe de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas				1										01/03/2016	31/03/2016										
													Verificar cumplimiento de medidas de ahorro y austeridad a diciembre 2015 y a septiembre 2016	Jefe(a) de Auditoría Interna	4 informes de auditoría	Correo electrónico remitido a Secretaría de Transparencia y Anticorrupción y Presidencia DC		1		1			1			1				18/01/2016	31/10/2016										
													Verificar cumplimiento de las recomendaciones derivadas de la ejecución del Sistema de Control Interno y Aspectos Legales por la Corte de Cuentas (si las hay)	Jefe(a) de Auditoría Interna	1 informe de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas										1				03/10/2016	31/10/2016										
													Verificar cumplimiento de las recomendaciones derivadas de la ejecución del Sistema de Control Interno y Aspectos Legales por firmas auditoras externas (si las hay)	Jefe(a) de Auditoría Interna	1 informe de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas					1									02/05/2016	31/05/2016										
	4.1.2 Satisfacción de las y los usuarios internos	Calificación en encuesta de satisfacción de las y los usuarios internos	Calificación	Semestral	+	7.9	8.2	8.4	8.7	9	Implementar mejoras de acuerdo a los resultados de las encuestas a cliente interno	Unidad Financiera Institucional Dirección de Administración Unidad de Planificación y Calidad	Realizar medición de satisfacción de cliente interno (I)	Jefe(a) de Planificación y Calidad	2 informes de satisfacción de cliente interno	Informes de cliente interno						1					1			01/06/2016	30/11/2016										
													Realizar acciones de mejora en base a los resultados de encuesta de satisfacción de cliente interno	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Logística Jefe(a) de Talento Humano Jefe(a) de Adquisiciones y Contrataciones Institucional Gerente(a) de Sistemas Informáticos	100% de las mejoras implementadas	Documento que recopile las acciones de mejora implementadas		9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	10%	9%	01/02/2016	23/12/2016										
													Realizar acciones de mejora en base a los resultados de la encuesta de satisfacción de cliente interno	Jefe(a) Financiero(a) Institucional	100% de las mejoras implementadas	Documento que recopile las acciones de mejora implementadas		9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	10%	9%	01/02/2016	23/12/2016										
											Requerimientos de las áreas resueltos en los tiempos definidos.	Unidad Financiera Institucional Dirección de Administración	Atender los requerimientos de recursos de forma oportuna	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Logística Jefe(a) de Talento Humano Jefe(a) de Adquisiciones y Contrataciones Institucional Gerente(a) de Sistemas Informáticos	100% de requerimientos atendidos	Control de requerimientos atendidos	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016										
													Atender los requerimientos de recursos de forma oportuna	Jefe(a) Financiero(a) Institucional	100% de requerimientos atendidos	Control de requerimientos atendidos	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016										

Licda. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

PERSPECTIVA 4: EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	KPI S								INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (cual meta numérica es)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS														CRONOGRAMA 2016
			Unidad de medida	Tipo/ Periodo	Dir	Línea base	2016		2019								EJECUCIÓN GRADUAL												Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	
							Lín C	Meta	Lín C	Meta							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			E F M A M J J A S O N D
4.1 Gestionar la asignación y el uso eficiente y oportuno de los recursos en función de las prioridades institucionales	4.1.3 Satisfacción de las y los usuarios externos	Calificación en encuesta de satisfacción de las y los usuarios externos	Calificación	Semestral	+	9.1	9.2	9.3	9.4	9.5	Implementar mejoras de acuerdo a los resultados de las encuestas a clientes externos	**Unidad Financiera Institucional Dirección de Administración** Unidad de Planificación y Calidad	Realizar medición de satisfacción de cliente externo (I)	Jefe(a) de Planificación y Calidad	2 informes de satisfacción de cliente externo	Informes de cliente externo						1						1	01/06/2016	23/12/2016	
													Realizar acciones de mejora en base a los resultados de la encuesta de satisfacción de cliente externo	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Logística Jefe(a) de Talento Humano Jefe(a) de Adquisiciones y Contrataciones Institucional Gerente(a) de Sistemas Informáticos	100% de las mejoras implementadas	Documento que recopile las acciones de mejora implementadas		9%	9%	9%	9%	9%	10%	9%	9%	9%	9%	9%	01/02/2016	23/12/2016	
													Realizar acciones de mejora en base a los resultados de la encuesta de satisfacción de cliente externo	Jefe(a) Financiero(a) Institucional	100% de las mejoras implementadas	Documento que recopile las acciones de mejora implementadas		9%	9%	9%	9%	9%	10%	9%	9%	9%	9%	9%	01/02/2016	23/12/2016	
4.2 Gestionar y utilizar los recursos asignados con probidad y transparencia	4.2.1 Percepción de los asistentes acerca de la información presentada en los eventos de rendición de cuentas	Promedio de calificaciones de personas encuestadas por la DC	Calificación	Anual	+	No dato	7	7.5	7.7	8	Gestionar eventos de rendición de cuentas territorializadas.	**Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia**	Elaborar un nuevo instrumento (herramienta) de medición, socialización y validación con personas claves de la DC.	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	1 instrumento elaborado	Expediente que contenga el proceso hasta la validación del instrumento				25%	25%	25%	25%						04/04/2016	29/07/2016	
													Elaborar propuesta de eventos de rendición de cuentas conforme al manual	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia y Comisión para la Rendición de Cuentas	1 propuesta elaborada	Documento que contiene la propuesta y comunicación de envío a Asesor de Presidencia y Comisión de rendición de cuentas				1	1	1	1						04/04/2016	29/07/2016	
													Organizar evento de rendición de cuentas en San Salvador, Santa Ana, San Miguel y Asociaciones de Consumidores	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia Comisión para la Rendición de Cuentas	4 eventos organizados y realizados	Expediente que contenga las gestiones realizadas para el evento							2	2					01/07/2016	31/08/2016	
													Realizar la evaluación de satisfacción de personas participantes en los eventos de rendición de cuentas sobre la información presentada en cada uno de los eventos	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia Comisión para la Rendición de Cuentas	1 evaluación realizada	Documento que contiene el promedio de evaluación de los eventos de rendición de cuentas										1			01/09/2016	23/12/2016	
	4.2.2 Resultados de auditorias externas sin hallazgos en el manejo de recursos financieros	Número de hallazgos financieros / Número total de hallazgos reportados por auditorías externas x 100	%	Anual	-	No dato	0%	0%	0%	0%	Gestionar los riesgos institucionales para apoyar la toma de decisiones sobre el uso de los recursos con probidad	**Unidad de Auditoría Interna Unidad Financiera Institucional Dirección de Administración Unidad de Planificación y Calidad Todas las unidades administrativas**	Elaborar un instrumento para facilitar la identificación de los riesgos institucionales	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia Jefe(a) Financiero(a) Institucional Director(a) de Administración Jefe(a) de Planificación y Calidad	1 instrumento aprobado	Instrumento aprobado							100%					01/05/2016	31/07/2016	
													Elaborar la matriz de riesgos institucionales	Todas las unidades Administrativas	1 matriz institucional de riesgos	Matriz de riesgos aprobada									50%	50%			01/09/2016	31/10/2016	
													Implementar el plan de contingencia institucional	Todas las unidades Administrativas	100% de las medidas implementadas	Informe consolidado de implementación de medidas											50%	50%	01/11/2016	23/12/2016	

Licda. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

PERSPECTIVA 4: EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	KPI'S: FORMA O FORMULA DE MEDICIÓN	Unidad de medida	Tipo(s) Period	Dir	Línea base	2016 Lim C	2016 Meta	2019 Lim C	2019 Meta	INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS: ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (cuantificable numéricos)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	EJECUCIÓN GRADUAL E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	CRONOGRAMA 2016 E F M A M J J A S O N D
4.2 Gestionar y utilizar los recursos asignados con probidad y transparencia	4.2.3 Cumplimiento de la DC con las disposiciones de la LAIP	Promedio de calificaciones otorgadas por la SPCTA y el IAIP en transparencia	Calificación	Anual	+	No dato	7	7.5	7.7	8	Gestionar la atención ciudadana	**Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia**	Rediseñar procedimientos para la atención ciudadana, solicitudes de información y datos personales (cuando aplique por la mejora contínua)	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia Comisión para la Rendición de Cuentas	1 procedimiento rediseñado	Expediente que contenga el proceso seguido en el rediseño del o de los procedimientos			1										12/01/2016	23/12/2016	
													Realizar atenciones que se brindan a la ciudadania	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% mecanismo de atención implementado	Folder organizado de forma mensual y que contiene las gestiones ante las denuncias de actos de corrupción	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
													Gestionar con las Unidades administrativas internas, las atenciones que se brinden a la ciudadania	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% de las atenciones con seguimiento	Documentos mensuales que evidencian las gestiones realizadas para cada expediente por rubro	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
													Realizar la recolección de información anual sobre las atenciones brindadas a la ciudadania	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% de la información de atenciones recolectada	Documento que contiene información anual de las atenciones brindadas a la ciudadania	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
													Elaborar material divulgativo y publicación interna sobre los servicios que ofrece la UAIP en temas relacionados al acceso a la información pública, datos personales, atención ciudadana, transparencia y anticorrupción	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	3 materiales	Materiales distribuidos y publicados				1				1				1	01/04/2016	23/12/2016	
													Incorporar servicios de Transparencia en las Defensorías Móviles y otros eventos gubernamentales, especialmente cuando ésté orientado al Acceso a la Información Pública, Transparencia y Anticorrupción	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	3 participaciones realizadas	Documento que contiene las actas de participación en las móviles			1				1				1		04/03/2016	23/12/2016	
													Mantener y actualizar el archivo de gestión de la Unidad y su digitalización.	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	1 archivo de gestión actualizado	12 informes que registra las gestiones del archivo físico y digital	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30/01/2016	23/12/2016	
											Coordinar acciones para conservar y/o incrementar la buena percepción hacia la transparencia y probidad de la institución	**Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia**	Desarrollar y /o participar en actividades que fortalecen los resultados de las evaluaciones realizadas por las entidades responsables	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	12 participaciones realizadas	Documento anual que respalde las gestiones llevadas a cabo para el cumplimiento	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	04/01/2016	23/12/2016	
													Coordinar y gestionar con las unidades administrativas de la DC para la efectiva publicación de la información según la LAIP	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% de seguimiento para la publicación de información oficiosa	Expediente que muestre las gestiones realizadas con las diferentes unidades administrativas de la DC	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
													Sensibilizar al personal de la DC respecto a la Ley de Acceso a la Información Pública- LAIP, Ley de Ética Gubernamental y Ley de Probidad	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia Jefaturas de la DC	3 actividades de sensibilización realizadas	Documento que respalde las gestiones realizadas en el año, los instrumentos y/o documentos elaborados para tal fin			1				1				1		31/03/2016	23/12/2016	

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL

Licda. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoria del Consumidor

PERSPECTIVA 4: EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS

| OBJETIVOS ESTRATEGICOS | INDICADORES | KPI 9 | | | | | | | | | INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES) | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta cuantificada) | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | |