



**Defensoría  
del Consumidor**

# **PLAN OPERATIVO 2012**

*Gautier*



Antiguo Cuscatlán, Enero 2012

<b>INTRODUCCION</b>	<b>1</b>
<b>MISION VISION VALORES</b>	<b>1</b>
<b>OBJETIVOS</b>	<b>3</b>
<b>MAPA ESTRATEGICO DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR</b>	<b>5</b>
<b>PERSPECTIVA 1 “CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS”</b>	<b>6</b>
<b>PERSPECTIVA 2 “EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS”</b>	<b>7</b>
<b>PERSPECTIVA 3 “EFICIENCIA EN LOS PROCESOS INSTITUCIONALES”</b>	<b>8</b>
<b>PERSPECTIVA 4 “CRECIMIENTO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL Y DEL TALENTO HUMANO”</b>	<b>9</b>

## INTRODUCCIÓN

En atención a los objetivos definidos en el Plan Estratégico Institucional 2010-2014, la máxima autoridad y cuerpo directivo de la Defensoría del Consumidor, presentan el Plan de Operativo para el año 2012, en el cual se definen los compromisos a desarrollar para el presente año, especialmente aquellos que se orientan a la mejora de los procesos que permitan brindar un mejor servicio al usuario y usuaria de los servicios de la Defensoría, a la Vigilancia del Mercado, a promover una mejor cultura de consumo, a través de la implementación de estrategias que contribuyan a la educación al consumidor, acercamiento de servicios, así como también al cumplimiento de lo establecido en la Política Nacional de Protección al Consumidor.

La Planificación Operativa de la Defensoría del Consumidor, se enmarca en el pensamiento estratégico institucional, cuyo planteamiento parte de la definición de la visión, misión y los valores institucionales.

### VISIÓN:

Ser una institución confiable y accesible, respetada nacionalmente y reconocida internacionalmente como la entidad que protege de manera efectiva los derechos de consumidores y consumidoras y que procura el equilibrio y la seguridad jurídica en las relaciones de consumo.

### MISIÓN:

Proteger efectivamente los derechos de consumidores y consumidoras, facilitando la solución de conflictos en materia de consumo, acercando los servicios, profundizando la vigilancia de los proveedores, promoviendo la educación y la participación ciudadana y coordinando la acción conjunta con otras instituciones del Estado, para contribuir a un mejor funcionamiento del mercado.

## VALORES

### Transparencia

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

### Probidad

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

### **Imparcialidad**

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

### **Equidad**

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

### **Solidaridad**

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

### **Excelencia en el servicio**

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

### **Proactividad**

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

### **Trabajo en equipo**

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

### **Identificación institucional**

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

### **Confidencialidad**

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

El plan agrupa los objetivos en torno a 4 perspectivas, siendo estas las siguientes:

- > Calidad en el servicio a los usuarios,
- > Eficiencia en el uso de los recursos,
- > Eficacia en los procesos institucionales,
- > Crecimiento y Desarrollo Institucional y del talento humano.

## **OBJETIVOS**

Los compromisos definidos en el Plan de Trabajo, también responden a objetivos definidos para cada perspectiva, siendo estos los siguientes:

### **Calidad en el servicio a los usuarios**

1. Garantizar la calidad y la calidez orientadas a la satisfacción en la atención a los usuarios.
2. Fortalecer los medios alternos en la solución de reclamaciones.
3. Ampliar y acercar los medios de atención a los usuarios.
4. Potenciar la identificación y atención de casos colectivos para proteger el interés económico de los consumidores/as.

### **Eficiencia en el uso de los recursos**

1. Garantizar el apoyo efectivo y oportuno de la administración hacia las áreas ejecutoras.
2. Garantizar que la gestión, la asignación y uso de recursos responda a las prioridades institucionales y en forma óptima.
3. Alcanzar liderazgo y respeto en la garantía de la probidad y la transparencia en el uso de los recursos.

### **Eficacia en los procesos institucionales**

1. Generar una cultura de aprendizaje institucional
2. Fomentar y estimular en los proveedores prácticas respetuosas de los derechos de los consumidores y las consumidoras
3. Analizar el fenómeno del consumo en El Salvador
4. Promover el ejercicio de ciudadanía desde el enfoque de los derechos de los consumidores y las consumidoras
5. Garantizar una comunicación institucional proactiva que asegure el posicionamiento y respeto de la Institución
6. Establecer alianzas sólidas con actores claves para la implementación de la política nacional de protección al consumidor

### **Crecimiento y desarrollo institucional y del talento humano**

1. Garantizar la gestión óptima del talento humano de la Institución
2. Potenciar la articulación, complementariedad y Equidad como práctica institucional
3. Fortalecer el sistema de planificación, monitoreo y evaluación Institucional
4. Fortalecer las relaciones internacionales con agencias homólogas
5. Fortalecer la cooperación nacional e internacional
6. Garantizar un clima laboral saludable para la acción institucional.

En el siguiente cuadro denominado "Mapa Estratégico" se muestran los objetivos estratégico de La Defensoría, de acuerdo a la perspectiva a que pertenecen.

## MAPA ESTRATÉGICO DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



# **PERSPECTIVA 1**

## **CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS**

INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	2012		2014		REPORTADO AL 2011	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION					RECURS. FIN. \$
						LIM.C	META	LIM.C	META								INI	FIN	T1	T2	T3	T4	TOTAL	
<b>Objetivos Estratégico 1.1.// Garantizar la calidad y la calidez orientadas a la satisfacción en la atención a los usuarios</b>																								
1.1	Promedio de (fecha de resolución del caso - menos fecha de ingreso del caso)	días hábiles	Mensual	-	35	32	28	30	23	31.30	Revisar y actualizar el Manual de Procesos (Cambio a raíz del Sistema de Gestión de la Calidad. Iniciativa original; Revisar y actualizar el Manual de Procedimientos de atención y tramitación en los tiempos para cada etapa en la tramitación de casos)	D. del CSC	Actualizar el Proceso de atender conflictos de consumo (considerando las NTCIE y Reglamento Interno del Centro de Solución de Controversias) con relación a los procedimientos de arbitraje y mediación	Directora del CSC/Coordinador del CSC de San Salvador	Proceso de atender conflictos de consumo revisado y actualizado	Documento remitido	03-ene	30-sep	50%	0%	50%	0%	100%	
										Implementar el Manual de Procesos. (Cambio a raíz del sistema de gestión de calidad; Iniciativa 2011: Implementar el Manual de Procedimientos actualizado en la tramitación de casos)	U. Planificación y Calidad/D. Vigilancia de Mercado/D. CSC	Coordinar la sensibilización y capacitación del recurso humano de la Dirección del CSC y Tribunal Sancionador en el SGC.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Jornadas de capacitación en SGC	Lista de Asistencia	03-ene	31-mar	4	0	0	0	4		
												Solicitar los ajustes a los procesos automatizados conforme la implementación del Manual de Procesos.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Ajustes Solicitados	Requerimientos enviados	03-ene	30-sep	1	0	1	0	2		
												Solicitar los ajustes a los procesos automatizados conforme la implementación del Manual de Procesos.	Directora del CSC	Ajustes Solicitados	Requerimientos enviados	03-ene	30-sep	1	0	1	0	2		
												Socializar el Manual de Procesos en cuanto a la atención de conflictos de consumo	Directora del CSC	Al menos una jornada de socialización del manual.	Listas de Asistencia	03-ene	30-sep	25%	25%	25%	25%	100%		
												Socializar el Manual de Procesos en cuanto a Vigilancia de Mercado	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Al menos una jornada de socialización del manual.	Listas de Asistencia	03-ene	31-mar	100%	0%	0%	0%	100%		
												Implementar el Manual de Procesos en cuanto a la atención de conflictos de consumo	Directora del CSC	Casos tramitados conforme al proceso	Informes de resultados de evaluación de la implementación	03-ene	21-dic	1	1	1	1	4		
												Implementar el Manual de Procesos en cuanto a Vigilancia de Mercado	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Actividades ejecutadas según Manual de procesos	Informes de resultados de evaluación de la implementación	03-ene	21-dic	1	1	1	1	4		
												Realizar las constataciones de hechos requeridas por los CSC	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Unidad de Inspección	Atención del 90% de las constataciones solicitadas	Informes de constataciones de hechos	03-ene	21-dic	90%	90%	90%	90%	90%		
												Seguimiento a la implementación de los procesos del CSC y Vigilancia de Mercado	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Informes de resultado del Seguimiento	Documento	01-abr	21-dic	0	1	1	1	3		
												Apoyar el proceso de certificación del DVM.	Jefe de Unidad de Planificación y	Asistencias brindadas	Registro de atenciones brindadas	01-feb	21-dic	100%	100%	100%	100%	100%		



PERSPECTIVA 1 CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS

INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	KPI'S				REPORTADO AL 2011	INICIATIVAS	ÁREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION					RECURS. FIN. \$
					LINEA BASE	2012		2014								T1	T2	T3	T4	TOTAL			
						LIM.C	META	LIM.C													META		
No. de llamadas contestadas/ total de llamadas efectivas entrantes	%	Mensual	+	95%	97%	98%	97%	98%	97%	Definir e implementar mecanismos de medición y evaluación periódica sobre la aplicación de los criterios de calidad y calidez en la atención y tramitación	D. Descentralización/U. Planificación y Calidad	Monitorear la cantidad de llamadas contestadas, chat de Ventanillas y atenciones web en la Gerencia de Atención Telefónica	Director de Descentralización/Gerente de Atención Telefónica	12 monitoreos realizados	1 informe mensual.	03-ene	21-dic	3	3	3	3	12	
												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	Verificación mensual de criterios aplicados	1 informe mensual.	03-ene	21-dic	3	3	3	3	12	
												Monitorear la aplicación de criterios de calidad y calidez en la atención y tramitación de casos: Ventanillas y más CSC de la Dirección de Descentralización.	Director de Descentralización	12 reportes de monitoreo	1 informe mensual	03-ene	21-dic	3	3	3	3	12	
												Realizar evaluación sobre la atención brindada en la Gerencias	Director de Descentralización/Gerencias de la Dirección	6 evaluaciones realizadas	6 informes	01-feb	21-dic	1	2	2	1	6	
												Diseño y validación de instrumento de monitoreo de atención con calidad y calidez en las áreas de Vigilancia de Mercado y Ciudadanía y consumo, de las gerencias regionales	Director de Descentralización	Instrumentos validados	2 instrumentos	01-abr	30-jun	0	1	1	0	2	
												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	03-ene	21-dic	3	3	3	3	12	
												Definir mecanismos de medición y evaluación sobre la aplicación de los criterios de calidad y calidez en los procesos de DVM, Tribunal Sancionador y CSC.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Mecanismos de medición y evaluación definidos	Documento	03-ene	31-mar	100%	0%	0%	0%	100%	
												Socializar los mecanismos de medición y evaluación sobre la aplicación de los criterios de calidad y calidez en los procesos de DVM, Tribunal Sancionador y CSC.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Mecanismos de medición y evaluación socializados	Listados de participación	03-ene	31-mar	100%	0%	0%	0%	100%	
												Evaluar la aplicación de los criterios de calidad y calidez en los procesos de DVM, Tribunal Sancionador y CSC.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Evaluaciones realizadas	Informe de resultados	01-abr	21-dic	0	1	1	1	3	
Realizar evaluaciones presenciales de la calidez en la atención a los usuarios de los CSC.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Evaluaciones realizadas	Informe de resultados	01-abr	21-dic	0	1	1	1	3													

  
 LIC. Yanci Urbina  
 Presidente de la Defensoría del Consumidor



PLAN OPERATIVO 2012  
PERSPECTIVA 1 CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS

INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	KPI S				REPORTADO AL 2011	INICIATIVAS	AREAS RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION						RECURS. FIN. \$
						2012		2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4	TOTAL		
						LIM.C	META	LIM.C	META																
												Realizar encuestas telefónicas de satisfacción a los usuarios que ingresan sus reclamos en los CSC.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Encuestas realizadas	Informe de resultados	01-abr	21-dic	0	1	1	1	3			
										Diseñar e implementar un plan de mejora con base en los resultados de la medición del cumplimiento de los criterios de calidad y calidez	Tribunal Sancionador/D. CSC/D. Vigilancia de Mercado	Diseñar un plan de mejora con base en los resultados de la medición del cumplimiento de los criterios de calidad y calidez en la tramitación de casos del Tribunal Sancionador	Tribunal Sancionador	Plan de mejora diseñado	Documento	01-jul	30-sep	0%	0%	100%	0%	100%			
											Implementar el plan de mejora con base en los resultados de la medición del cumplimiento de los criterios de calidad y calidez en la tramitación de casos del Tribunal Sancionador	Tribunal Sancionador	Plan de mejora implementado	Documento de mejora aprobado	01-oct	31-dic	0%	0%	0%	100%	100%				
											Elaborar un Plan de Mejora de la calidad en los procesos del Centro de Solución de Controversias.	Directora del CSC	Plan de mejora aprobado	Documento	01-dic	21-dic	0%	0%	0%	100%	100%				
											Elaborar un Plan de Mejora de la calidad en los procesos de la Dirección de Vigilancia de Mercado.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Procesos rediseñados e implementados	Documento de plan de mejoras e informes de ejecución	01-feb	21-dic	20%	30%	30%	20%	100%				
1.3 Calidad y calidez en la tramitación de casos de Representación Judicial	(Número de casos tramitados que cumplen con los criterios contemplados en el procedimiento de atención de casos / Número	%	Semestral	+	N/A	80%	85%	75%	80%	0%	Crear e implementar un procedimiento de tramitación de los casos de Representación Judicial	D. Juridica/J. Unidad de Planificación/D. CSC	Continuar la implementación del Procedimiento de tramitación de casos de Representación Judicial	Director(a) Juridical/Gerente de Procuración	Procedimiento aplicado en el 100% de los casos	Informe de evaluación trimestral	03-ene	21-dic	25%	25%	25%	25%	100%		
												Evaluar el trato al usuario en los casos de representación judicial	Jefe de Unidad de Planificación y	Evaluaciones realizadas	Informe de Evaluación	01-jul	21-dic	0	0	1	1	2			
												Documentar adecuadamente los expedientes para tramitación de casos de representación judicial	Directora del CSC	100% de los expedientes de casos para Representación Judicial debidamente documentados	Informe de Dirección Jurídica	03-ene	21-dic	100%	100%	100%	100%	100%			
1.4 Percepción de calidad y calidez de la atención por parte de los usuarios/as	Promedio de resultados en instrumentos de evaluación de la satisfacción de los usuarios/as	Calificación	Trimestral	+	N/A	65	70	70	80	74	Implementar mediciones periódicas de satisfacción de los usuarios relacionados con la calidad y la calidez	U. de Planificación y Calidad	Realizar llamadas a las y los consumidores, para verificar si han sido informados sobre el estado y avance de su caso.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Evaluaciones realizadas	Informe	03-ene	21-dic	1	1	1	1	4		
												Realizar medición de Promotor Neto de la Institución.	Jefe de Unidad de Planificación y	Evaluaciones realizadas	Informe	03-ene	21-dic	3	3	3	3	12			
												Elaborar y realizar encuesta de Satisfacción de Usuarios	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Encuestas realizadas	Informe	01-abr	21-dic	0	1	0	1	2			
												Socializar los resultados de las evaluaciones de la satisfacción de los usuarios relacionados con la calidad y la calidez	U. de Planificación y Calidad	Retroalimentar los resultados de todas las evaluaciones y monitoreos a la presidencia y direcciones involucradas	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Resultados divulgados	Informe	03-ene	21-dic	1	1	1	1	4	

Lic. Yanis Urbina  
Presidenta de la Defensoría del Consumidor



PERSPECTIVA 1 CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS

INDICADORES	FORMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	KPI 5				REPORTADO AL 2011	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION					RECURS. FIN. \$
						2012		2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4	TOTAL	
						L.M.C	META	L.M.C	META															
<b>Objetivo Estratégico 1.2// Fortalecer los medios alternos en la solución de reclamaciones</b>																								
2.1 Nivel de conocimiento de los Medios Alternos por parte de los usuarios de la DC	(Personas que tienen una percepción correcta de los medios alternos/ Total de usuarios encuestados que buscan los servicios de la DC)x100	%	Semestral	+	N/A	40%	50%	80%	90%	27%	Aplicar encuestas a los usuarios que midan su conocimiento sobre los medios alternos	U de Planificación y Calidad	Monitorear el conocimiento de los usuarios, sobre la figura de los medios alternos que va aplicar en su caso y pasos que llevará su trámite	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Monitoreos de realizados	Informes	03-ene	21-dic	1	1	1	1	4	
												D del CSC/ D Descentralización/U. Comunicaciones/	Identificar, preparar y remitir casos exitosos resueltos en los medios alternos	Directora del CSC	Casos remitidos	Informe de Casos	03-ene	21-dic	3	3	3	3	12	
												Identificar, preparar y remitir casos exitosos resueltos en los medios alternos	Director de Descentralización	Informes presentados	4 informes	01-feb	30-nov	1	1	1	1	4		
												Atender requerimientos para la promoción mediática de los medios alternos	Directora del CSC	100% de requerimientos atendidos	Informe mensual	03-ene	21-dic	100%	100%	100%	100%	100%		
												Diseñar Plan de Promoción que dé a conocer las ventajas de los medios alternos	Jefe de la Unidad de Comunicaciones	Documento	Documento	03-ene	31-mar	1	0	0	0	1		
												Producir un audio visual que promocióne medios alternos, mediación y arbitraje; y al mismo tiempo generar nuevos banner en la materia. Reproducir brochure educativo en medios alternos	Jefe de la Unidad de Comunicaciones	Audio Visual producido, Banner y Brochure elaborado	Materiales publicitarios elaborados	01-may	21-dic	0%	50%	0%	50%	100%		
Ejecutar Plan de medios para la difusión de medios alternos	Jefe de la Unidad de Comunicación	Plan ejecutado	Plan de medios	01-jul	30-sep	0	0	1	0	1														
2.2 Calificación de los/las trabajadores/las con los medios alternos	Calificación obtenida en eventos de capacitación	Calificación	Anual	+	N/A	65	80	80	95	65	Diseñar y realizar programa de capacitación orientada al desarrollo de habilidades en la resolución alterna de conflictos.	D. CSC / D. Jurídica/ ADMON	Medir la situación actual del conocimiento del personal en relación a la utilización de las técnicas de los medios alternos de solución de conflictos	Directora del CSC	2 Diagnósticos de conocimiento realizados	Documentos remitidos	03-ene	30-sep	1	0	1	0	2	
												Elaborar programa de capacitación sobre solución alterna de conflictos	Directora del CSC	Programa de Capacitación Elaborado	Documento remitido	01-feb	29-feb	1	0	0	0	1		
												Ejecutar en base a requerimiento programa de capacitación de solución alterna de conflictos en materia de casos colectivos	Director(a) Jurídica/Gerente de Procuración	Programa ejecutado de acuerdo a requerimiento	Lista de participantes y resultados de evaluaciones	01-abr	21-dic	0%	100%	100%	100%	100%		
												Coordinar la evaluación técnica de los conocimientos adquiridos sobre medios alternos de conflictos.	ADMON/Jefatura de Talento Humano	evaluación realizada	Informe	15-oct	15-nov	0	0	0	1	1		

PERSPECTIVA 1 CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS

INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	2012		2014		REPORTADO AL 2011	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION					RECURS. FIN. 1
						LIM.C	META	LIM.C	META								INI	FIN	T1	T2	T3	T4	TOTAL	
2.3 Diseño e implementación de Sistema Arbitral de Consumo	Sistema arbitral diseñado e implementado	%	Anual	+	0				95%	100%	0%	Diseñar, Implementar y Evaluar un sistema arbitral de Consumo en el país en la solución de las reclamaciones	D. CSC/U. Cooperación y Relaciones Institucionales/	Coordinar la ejecución del plan de trabajo del Comité de control y seguimiento de la estrategia de implementación de arbitraje	Directora del CSC	Plan de trabajo ejecutado	Ayudas memoriales informes	03-ene	21-dic	10%	25%	60%	100%	100%
																		23-ene	29-feb	1	0	0	0	1
																		01-ene	31-mar	1	0	0	0	1
																		03-ene	30-sep	1	0	1	0	2
																		01-mar	21-dic	100%	100%	100%	100%	100%
																		01-feb	21-dic	100%	100%	100%	100%	100%
																		01-mar	21-dic	100%	100%	100%	100%	100%
																		01-jul	21-dic	0%	0%	100%	100%	100%
																		01-jul	21-dic	0%	0%	100%	100%	100%
01-jul	21-dic	0	0	1	1	2																		

Objetivo Estratégico 1.3.// Ampliar y acercar los medios de atención a los usuarios

3.1 Ventanillas de atención al consumidor en alianza con otras Instituciones	Ventanillas funcionando	Cantidad	Anual	+	3	8	8	15	20	8	Gestionar y realizar acuerdos con Instituciones Públicas y privadas colaboradoras	D.CSC/D. Jurídica	Gestionar y/o dar seguimiento a los acuerdos con Instituciones Públicas y privadas colaboradoras	Director de Descentralización	Los acuerdos acordados se cumplen a satisfacción de las partes	4 informes	03-ene	21-dic	1	1	1	1	4
																	03-ene	21-dic	100%	100%	100%	100%	100%
																	03-ene	21-dic	3	3	3	3	12



Lic. Yarel Urbina  
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor



PERSPECTIVA 1 CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS

INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	2012		2014		REPORTADO AL 2011	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION						RECURS. FN. \$	
						LIM.C	META	LIM.C	META								INI	FIN	T1	T2	T3	T4	TOTAL			
3.2 Municipios atendidos por defensorías móviles	Municipios visitados	Cantidad	Mensual	+	4	17	20	15	22	183	Diseñar e implementar cobertura de los 262 municipios por las DC móviles	D. Ciudadanía y Consumo/U Cooperación y Relaciones Institucionales/U Comunicaciones/D. Vigilancia de Mercado	Elaborar Plan Defensorías Móviles, incorporando las mejoras de evaluación 2011	Directora de Ciudadanía y Consumo	Plan elaborado	Documento del Plan de DM	03-ene	29-feb	100%	0%	0%	0%	100%			
													Gestionar el apoyo técnico y financiero internacional para las Defensorías Móviles	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Informe de seguimiento sobre cumplimiento de contrato de préstamo BCIE	03-ene	30-jun	1	1	0	0	2				
													Elaborar y ejecutar Plan de Medios de Prensa sobre Defensorías Móviles	Jefe de la Unidad de Comunicaciones	Plan ejecutado	Documento	03-ene	21-dic	1	1	1	1	4			
													Implementar Plan de Defensorías Móviles	Directora de Ciudadanía y Consumo	Defensorías realizadas	Actas	03-ene	21-dic	25%	25%	25%	25%	100%	\$19,200		
													Evaluar Plan de Defensorías Móviles	Directora de Ciudadanía y Consumo	Evaluaciones realizadas	Memoria de evaluación	01-jun	21-dic	0%	50%	0%	50%	100%			
													Ejecutar a través de la Unidad de Inspección, la programación de Defensorías Móviles recibida de la DCC.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Unidad de Inspección	Programación de Móviles ejecutado	Hoja de control de Defensoría Móvil	03-ene	21-dic	100%	100%	100%	100%	100%			
													Implementar mejoras en Plan de Defensorías Móviles	Directora de Ciudadanía y Consumo	Mejoras implementadas	Plan de Defensorías Móviles actualizado	01-jul	30-sep	0%	0%	100%	0%	100%			
													Monitorear y evaluar las DC móviles	D. CSC/U Planificación y Calidad	Participar en Defensorías Móviles según requerimiento	Directora del CSC	Requerimientos atendidos oportunamente	Informe mensual	03-ene	21-dic	4	4	4	4	16	
													Proponer mejoras al Plan de Defensorías Móviles	Directora del CSC	Mejoras propuestas	Documento remitido	03-ene	30-mar	1	0	0	0	1			
													Evaluar la atención en las Defensorías móviles	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Evaluaciones realizadas	Documento	03-ene	21-dic	1	1	1	1	4			
Realizar encuesta telefónica a los consumidores que ingresaron sus casos a través de la Defensoría Móvil	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Encuestas realizadas	Documento	03-ene	21-dic	1	1	1	1	4																
Monitorear la tramitación de los casos ingresados a través de la Defensoría Móvil.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Monitoreos realizados	Documento	03-ene	21-dic	1	1	1	1	4																
3.3 Calificación del funcionamiento de las oficinas regionales	Evaluación según check list	Calificación	Trimestral	+	N/A	8	9	8	9	8.50	Coordinar la estandarización del funcionamiento de las Oficinas Regionales con las Direcciones Nacionales	D. Descentralización	Garantizar el cumplimiento de actividades de Ciudadanía y Consumo, Vigilancia de Mercado y Centro de Solución de Controversias, en las oficinas regionales	Director de Descentralización	Programas de trabajo de las Direcciones Nacionales cumplidos a satisfacción	Informes mensuales	03-ene	21-dic	3	3	3	3	12			
													Diseñar e Implementar un plan de desarrollo de capacidades en temas de participación ciudadana y educación para el consumo responsable en las Gerencias Regionales	Director de Descentralización	Capacidades del Talento Humano regional fortalecidas	Informe de la ejecución del plan	01-mar	30-nov	20%	40%	40%	0%	100%			



*Lk. Yanc Urbina*  
Lk. Yanc Urbina  
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

PERSPECTIVA 1 CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS

INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	KPI'S				REPORTADO AL 2011	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION					RECURS. FIN. \$
						2012		2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4	TOTAL	
						LIM.C	META	LIM.C	META															
												Establecer mecanismos idóneos de comunicación y coordinación de acciones entre las Gerencias Regionales y la Dirección de CC	Director de Descentralización	Comunicaciones y coordinación entre Direcciones fortalecida	1 Informe trimestral		01-mar	21-dic	1	1	1	1	4	
												Monitorear y asesorar cumplimiento de planes operativos de las Gerencias de la Dirección de Descentralización	Director de Descentralización	Revisión trimestral del cumplimiento mensual de planes	Informes de cumplimiento		01-mar	21-dic	1	1	1	1	4	
												Apoyar la coordinación de acciones de mejora continua entre las Direcciones Nacionales y áreas de la Defensoría Central con las oficinas regionales.	D. Descentralización	Proyectos de acciones de mejora continua entre las DC con cada gerencia de la Dirección de Descentralización.	Documentos		03-ene	21-dic	1	1	1	1	4	

**Objetivo Estratégico 1.4. // Potenciar la identificación y atención de casos colectivos para proteger el interés económico de los consumidores/as**

4.1 Prácticas ilícitas de afectación económica colectiva identificadas y denunciadas	No de casos colectivos identificados y procesados	Cantidad	Cuatrimestral	+	0.7	20	30	2	3	40	Diseñar e implementar un instructivo para la preparación y presentación de denuncias por casos colectivos	D. Jurídica	Implementar el nuevo procedimiento en la preparación y presentación de denuncias colectivas en lo que corresponda.	Director(a) Jurídica/Gerente de Procuración	Procedimiento aplicado en el 100% de los casos	Informe de evaluación trimestral		03-ene	21-dic	25%	25%	25%	25%	100%		
												Evaluar la efectividad de la denuncia por casos colectivos con afectación económica presentados	Tribunal Sancionador	Retroalimentar a Servicios Jurídicos sobre la efectividad de las denuncias presentadas por casos colectivos	Tribunal Sancionador	Reuniones	Minutas de reuniones		03-ene	21-dic	1	1	1	1	4	
4.2 Pronto ejercicio de la potestad sancionatoria ante denuncias de casos colectivos	Fecha de notificación de la resolución final - menos fecha de recepción de la denuncia	Días	Cuatrimestral	-	365	300	300	240	180	157	Diseñar e implementar un Procedimiento Interno para la tramitación de denuncias por casos colectivos	D. Jurídica/ Tribunal Sancionador	Evaluar las denuncias por casos colectivos declaradas improcedentes.	Director(a) Jurídica	Evaluar el 100% de los casos declarados improcedentes	Informe de evaluación trimestral		03-ene	21-dic	1	1	1	1	4		
												Ajustar el nuevo procedimiento interno de tramitación de casos colectivos	Tribunal Sancionador	Procedimiento ajustado	Documento		03-ene	31-mar	100%	0%	0%	0%	100%			
												Implementar el nuevo procedimiento interno de tramitación de casos colectivos (manejo de expediente, resolución, notificación)	Tribunal Sancionador	Nuevo procedimiento aplicado	Lista de Chequeo		01-abr	21-dic	0%	100%	100%	100%	100%			
												Evaluar la efectividad del procedimiento definido	U. Planificación y Desarrollo	Evaluar la efectividad del procedimiento interno de tramitación de casos colectivos	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Evaluaciones realizadas	Informes		01-abr	21-dic	0	1	0	1	2	
												Sistematizar los criterios aplicados en las resoluciones de denuncias por casos colectivos	Tribunal Sancionador	Identificar y Divulgar los criterios aplicados en las resoluciones de casos colectivos, en casos de denuncias declaradas improcedentes.	Tribunal Sancionador	Criterios Identificados y Divulgados	Documento		01-abr	30-jun	0%	100%	0%	0%	100%	

PERSPECTIVA 1 CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS

INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	KPI'S				REPORTADO AL 2011	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION					RECURS. FIN. \$
					LINEA BASE	2012		2014								T1	T2	T3	T4	TOTAL			
						LIM.C	META	LIM.C													META		
4.3 Efectividad de las denuncias por casos colectivos presentados	(No de casos colectivos resueltos favorablemente / N° de casos colectivos presentados) X 100	%	Anual	+	70%	80%	85%	80%	90%	0%	Evaluar que las denuncias por casos colectivos sean presentadas de conformidad con el Instructivo	U. Planificación y Desarrollo	Evaluar que las denuncias por casos colectivos sean presentadas de conformidad al procedimiento	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Evaluaciones realizadas	Informes	01-abr	21-dic	0	1	0	1	2
											Monitorear las denuncias por casos colectivos presentadas al Tribunal Sancionador	D. Jurídica	Dar seguimiento constante del estado de los casos por denuncias colectivas admitidas y tramitadas en el Tribunal Sancionador	Director(a) Jurídica/Gerente de Procuración	Monitoreo mensual	Informe mensual	03-ene	21-dic	3	3	3	3	12
											Atender oportunamente los requerimientos y prevenciones que haga el Tribunal Sancionador	D. Vigilancia de Mercado/D. Jurídica/D.C. SC	Dar respuesta a los requerimientos y prevenciones del Tribunal Sancionador	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Atender el 100% de los requerimientos recibidos en el trimestre	Informe	03-ene	21-dic	100%	100%	100%	100%	100%
													Dar respuesta a los requerimientos y prevenciones del Tribunal Sancionador	Directora del CSC	Requerimientos atendidos oportunamente	Memorandos remitidos	03-ene	21-dic	100%	100%	100%	100%	100%
													Responder dentro del plazo legal a los requerimientos y prevenciones del Tribunal Sancionador	Director(a) Jurídica/Gerente de Procuración	100% requerimientos respondidos en plazo del total de recibidos	Informe mensual	03-ene	21-dic	3	3	3	3	12
											Ejecutar las sanciones impuestas por el Tribunal Sancionador	Tribunal Sancionador	Verificar el pago efectivo dentro del plazo. (10 días)	Tribunal Sancionador	Verificación realizada	Informes mensuales resultado	03-ene	21-dic	3	3	3	3	12
													Trasladar a la Presidencia las certificaciones correspondientes por multas no canceladas en el plazo.	Tribunal Sancionador	Certificaciones remitidas por multas canceladas	Informes mensuales resultado	03-ene	21-dic	3	3	3	3	12
		Elaborar documento de remisión a FGR	Tribunal Sancionador	Documento elaborado	Documento de remisión	03-ene	21-dic	3	3	3	3	12											
		Gestionar la remisión a la FGR de los casos de multas no pagadas para su ejecución	Tribunal Sancionador	Remisión de multas pagadas	Documento	03-ene	21-dic	3	3	3	3	12											

# **PERSPECTIVA 2**

## **EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS**



PLAN OPERATIVO 2012

PERSPECTIVA 2 EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS

INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	KPI'S				REPORTADO AL 2011	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACION	FECHA		PROGRAMACION						RECURS. FIN. \$
						2012		2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4	TOTAL		
						LIM.C	META	LIM.C	META																
<b>Objetivo Estratégico 2.1.// Garantizar el apoyo efectivo y oportuno de la administración hacia las áreas ejecutoras</b>																									
1.1 Solicitudes resueltas en los tiempos definidos	Solicitudes (ejecutadas en el tiempo definidos /solicitudes) *100	%	Mensual	+	80%	90%	95%	90%	95%	100%	Elaborar y Divulgar y Planificación y Calidad	Capacitar al recurso humano de la ADMON para el mapeo de procesos. (Incluye sensibilización en SGC)	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Jornadas de capacitación para mapeo de procesos	Lista de Asistencia	15-feb	15-mar	4	0	0	0	4			
											Coordinar el Mapeo de los procesos de la Dirección de Administración.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Mapas del Proceso	Documentos	01-abr	15-jun	0	4	0	0	4				
											Seguimiento a la implementación de los procesos de ADMON.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Informes de resultado del Seguimiento	Documentos	01-ago	21-dic	0	0	1	2	3				
										Optimizar los sistemas informáticos de control	Actualizar sitio Web Institucional según lineamiento interno y de gobierno central	ADMON/ Gerente de Sistemas Informáticos	Requerimientos atendidos en un 100%	Informe mensual	03-ene	21-dic	100%	100%	100%	100%	100%				
											Monitorear la utilización efectiva del módulo de atención de las Ventanillas	Director Descentralización	El módulo de atención es utilizado efectivamente	1 informe trimestral	01-abr	21-dic	0	1	1	1	1				
											Implementar el módulo virtual para capacitar al personal que atiende las Ventanillas	Director Descentralización	El módulo es implementado	Informe de puesta en marcha del módulo	01-jul	21-dic	0%	0%	50%	50%	100%				
											Coordinar el desarrollo y puesta en funcionamiento del software para el Sistema de Planificación y Seguimiento de Planes.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Sistema Funcionando	Reportes del Sistema	03-ene	31-mar	100%	0%	0%	0%	100%				
											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 esta sujeta al plazo estimado para su cumplimiento).	ADMON/ Gerente de Sistemas Informáticos	Requerimientos atendidos en un 100%	Informe mensual	03-ene	21-dic	100%	100%	100%	100%	100%				
											Desarrollar un módulo de seguimiento de los casos que se encuentran en Tribunal Sancionador, para usuarios internos y externos	ADMON/ Gerente de Sistemas Informáticos	Modulo implementado	Acta de aceptación del modulo	03-ene	31-mar	100%	0%	0%	0%	100%				
											Desarrollar el módulo de Arbitraje de SARA	ADMON/ Gerente de Sistemas Informáticos	Módulo desarrollado	Informe de reuniones de seguimiento y Acta de aceptación de modulo	03-ene	30-jun	50%	50%	0%	0%	100%				
											Desarrollar el módulo de mediación de SARA	ADMON/ Gerente de Sistemas Informáticos	Módulo desarrollado	Informe de reuniones de seguimiento y Acta de aceptación de modulo	01-abr	30-sep	0%	50%	50%	0%	100%				
											Reestructuración de los módulos Defensoría en Línea y Ventanillas Descentralizadas para mejorar la calidad del servicio	ADMON/ Gerente de Sistemas Informáticos	Módulos reestructurados y funcionando satisfacion	Acta de certificación de funcionamiento a satisfacion	01-abr	30-sep	0	1	1	0	2				
											Atender requerimientos relacionados con actualizar los sistemas informáticos administrativos. (La atención del requerimiento esta sujeta al plazo estimado para su cumplimiento).	ADMON/ Gerente de Sistemas Informáticos	Requerimientos atendidos en un 100%	Informe mensual	03-ene	21-dic	100%	100%	100%	100%	100%				
											Seguimiento a la implementación de los aplicativos de: Transporte, Almacén y Activo Fijo	ADMON/ Jefe de Unidad de Logística	Reuniones de Seguimiento	E-mail de reunión	03-ene	21-dic	3	3	1	1	8				
											Seguimiento a la implementación del aplicativo de compra.	ADMON/ Jefa UACI	Reuniones de Seguimiento	E-mail de reunión	03-ene	21-dic	3	3	1	1	8				
											Dar mantenimiento y optimizar la Infraestructura Tecnológica y comunicaciones (Redes de datos)	ADMON/ Gerente de Sistemas Informáticos	230 equipos de computo, 20 equipos de red, 10 servidores funcionando a satisfacion	Informe trimestral	01-abr	21-dic	0	260	0	260	520				
											Ejecutar un plan para implementar Software Libre	ADMON/ Gerente de Sistemas Informáticos	50 equipos funcionando con software libre	50 actas de recepción de equipos	03-ene	21-dic	0	25	0	25	50				
											Instalar el sitio para contingencias Fase I - Instalación del Hardware	ADMON/ Gerente de Sistemas Informáticos	Equipos contingencia instalados	Informe trimestral	03-ene	31-mar	100%	0%	0%	0%	100%				
											Instalar el sitio para contingencias Fase II - Instalación de Sistemas y Bases de datos	ADMON/ Gerente de Sistemas Informáticos	Sitio de contingencias habilitado	Acta de certificación de funcionamiento.	01-abr	30-jun	0%	100%	0%	0%	100%				



Lic. Yancy Urbina  
Presidenta de la Defensoría del Consumidor



PLAN OPERATIVO 2012

PERSPECTIVA 2 EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS

INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	KPI'S				REPORTADO AL 2011	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION					RECURS. FIN. 1			
			PERIODO	DIR.	LINEA BASE	2012								2014		INI	FIN	T1	T2	T3		T4	TOTAL	
						LIM.C								META	LIM.C									META
									Elaborar procedimientos técnicos de la unidad de informática, para su incorporación en el MAPRO	ADMON/Gerente de Sistemas Informáticos	10 procedimientos elaborados	Memorandum de entrega de los procedimientos a GPD	01-abr	30-sep	0	5	5	0	10					
									Atender requerimientos del Plan Nacional de Gobierno Electrónico conforme a la programación de Dirección de Innovación y Tecnología del GOES. (ITIGES)	ADMON/Gerente de Sistemas Informáticos	Requerimientos atendidos en un 100%	Informe mensual	03-ene	21-dic	100%	100%	100%	100%	100%					
									Atender requerimientos en lo relacionado a mejorar el funcionamiento de Intranet. (La atención del requerimiento esta sujeta al plazo estimado para su cumplimiento)	ADMON/Gerente de Sistemas Informáticos	Requerimientos atendidos en un 100%	Informe mensual	03-ene	21-dic	100%	100%	100%	100%	100%					
									Implementar el Sistema de Sondeo de Precios. (Implementado con tecnología móvil).	ADMON/Gerente de Sistemas Informáticos	Sistema implementado	Acta de aceptación de sistema	03-ene	31-mar	1	0	0	0	1					
									Dar mantenimiento Técnico a Base de datos y aplicativos desarrollados	ADMON/Gerente de Sistemas Informáticos	11 Base de datos y 26 aplicativos funcionando de manera optima	Informe trimestral	01-abr	21-dic	0	37	0	37	74					
									Desarrollar Sistema ESPACIO (Software para interconectar las instituciones miembros del SNPC)	ADMON/Gerente de Sistemas Informáticos	Sistema desarrollado	Informe de reuniones de seguimiento y Acta de aceptación	01-abr	21-dic	0%	25%	50%	25%	100%					
									Dar seguimiento a la contratación para la instalación de la Red de Datos en el Edificio del Plan de la Laguna	ADMON/Gerente de Sistemas Informáticos	Seguimiento realizado	Correos electrónicos	03-ene	28-feb	100%	0%	0%	0%	100%					
									Coordinar y dar seguimiento a la instalación de la red de datos en el Edificio del Plan de la Laguna	ADMON/Gerente de Sistemas Informáticos	Red de datos instalada	Informe de avance y Constancia de red de datos instalada y funcionando	01-mar	30-abr	50%	50%	0%	0%	100%					
									Dar seguimiento a la contratación para el desarrollo del nuevo Sistema de Gestión de Reclamos	ADMON/Gerente de Sistemas Informáticos	Seguimiento realizado	Correos electrónicos	03-ene	28-feb	100%	0%	0%	0%	100%					
									Coordinar y dar seguimiento al desarrollo del Sistema de Gestión de Reclamos en la Etapa I - Análisis e Investigación	ADMON/Gerente de Sistemas Informáticos	Manual de análisis e investigación aprobado por el Comité SARA	Manual aprobado	01-abr	30-jun	0	1	0	0	1					
									Coordinar y dar seguimiento al desarrollo del Sistema de Gestión de Reclamos en la Etapa II - Diseño	ADMON/Gerente de Sistemas Informáticos	Manual de Diseño aprobado por el Comité SARA y Modelo de base de datos desarrollado	Manual aprobado y Documento de modelo de base de datos desarrollado	01-jul	30-sep	0	0	2	0	2					
									Coordinar y dar seguimiento al desarrollo del Sistema de Gestión de Reclamos en la Etapa III - Programación	ADMON/Gerente de Sistemas Informáticos	Programas fuentes, documentados Fase de pruebas de funcionamiento aprobada por el Comité	Reuniones de seguimiento y actas de avance	01-jul	21-dic	0%	0%	30%	40%	70%					
									Atender requerimientos relacionados con el desarrollo de nuevos sistemas y con los que se encuentran operando en las distintas unidades. (La atención del requerimiento esta sujeta al plazo estimado para su cumplimiento).	ADMON/Gerente de Sistemas Informáticos	Requerimientos atendidos en un 90%	Informe mensual	03-ene	21-dic	100%	100%	100%	100%	100%					
							Administrar los recursos, bienes y servicios de la DC.	ADMON	Brindar servicios de apoyo logístico a las unidades ejecutoras	ADMON/Jefe Unidad de Logística	Atender el 90% de los requerimientos solicitados	Control de registros de la unidad	03-ene	21-dic	90%	90%	90%	90%	90%					
									Mantener actualizado el sistema de activo fijo y elaborar reportes de movimientos realizados en el mes.	ADMON/Jefe Unidad de Logística	12 reportes	Documentos	03-ene	21-dic	3	3	3	3	12					
									Dar seguimiento a la ejecución de los contratos de servicios, en los relativo a la prestación de los mismos de acuerdo a las cláusulas establecidas.	ADMON/Jefe Unidad de Logística	Seguimiento a cumplimiento de 11 contratos de servicios	Registros de Reportes de servicios recibidos	03-ene	21-dic	11	11	11	11	44					
									Diseñar e implementar un proceso que permita identificar el consumo y costo generado por cada unidad de la DC, respecto a los servicios administrados por ULOG, de acuerdo a la disponibilidad de información para su cálculo.	ADMON/Jefe Unidad de Logística	Proceso diseñado e implementado	Reportes trimestrales	01-mar	21-dic	1	1	1	1	4					



*J. Urbina*  
Lic. Yanis Urbina  
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

PERSPECTIVA 2 EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS

INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	KPI'S				REPORTADO AL 2011				INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSABLE	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION						RECURS. FN. 1
			PERIODO	DIR.	LINEA BASE	2012		2014		T1							T2	T3	T4	TOTAL					
						LIM.C	META	LIM.C	META																
																	01-abr	21-dic	0	1	0	1	2		
																	03-ene	21-dic	1	0	0	1	2		
																	03-ene	21-dic	3	3	3	3	12		
																	03-ene	21-dic	3	3	3	3	12		
																	03-ene	21-dic	3	3	3	3	12		
																	03-ene	21-dic	3	3	3	3	12		
																	03-ene	21-dic	150	200	150	150	650		
																	03-ene	21-dic	0	1	0	1	2		
																	01-jun	30-jun	0	1	0	0	1		
1.2 Satisfacción del cliente interno y externo	Calificación en encuesta de satisfacción del cliente interno y externo	Calificación	cuatrimestral	+	N/A	7	7.5	7.5	8	4	Implementar sistema de medición de satisfacción del cliente interno y externo.	ADMON/Unidad de Planificación y Calidad	Dar seguimiento a observaciones emanadas de las encuestas de satisfacción al cliente que requieran la participación de la Unidad de Talento Humano	ADMON/Jefatura de Talento Humano	Seguimiento realizado	Informes	03-ene	21-dic	1	1	1	1	4		
													Realizar encuesta cuatrimestral de satisfacción del cliente interno (Unidades Ejecutoras) y externo (Proveedores).	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Encuestas realizadas	Informes	03-ene	21-dic	0	1	1	1	3		
													Crear un sistema de gestión de quejas y reclamos internos y externos	ADMON/Unidad de Acceso a la Información y Transparencia	Oficial de Información y Transparencia	Tramitar el 80% de las solicitudes que ingresen a la UAYT	Reporte	03-ene	21-dic	80%	80%	80%	80%	80%	
													Atender requerimientos de seguimiento a observaciones emanadas de las encuestas de satisfacción al cliente relacionadas a la gestión del talento humano.	ADMON/Jefatura de Talento Humano	de 4 informes	Documentos	03-ene	21-dic	1	1	1	1	4		

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

2.1 Correspondencia entre el presupuesto asignado y el presupuesto planeado	(Presupuesto asignado / Presupuesto planeado de acuerdo a prioridades) *100	%	Mensual	+	N/A			100%	100%		Crear sistema de centro de costos por unidades ejecutoras de acuerdo a planes operativos	Unidad Financiera Institucional	Diseñar sistema de control de asignación y uso de recursos.	Jefe UFI	Sistema Diseñado	Documento	23-ene	03-feb	1	0	0	0	1	
													Coordinar el desarrollo e implementación del sistema de control de asignación y uso de recursos.	Jefe UFI	Sistema funcionando	Reportes	06-feb	31-mar	1	0	0	0	1	
													Ejecutar oportunamente el presupuesto asignado.	Unidad Financiera Institucional	Jefe UFI	Planillas, ordenes de compra y contratos con visto bueno de UFI.	Panillas, ordenes de compra y contratos	03-ene	21-dic	3	3	3	3	12
													Elaboración mensual de compromisos presupuestarios por planillas de remuneraciones y adquisición de bienes y servicios.	Jefe UFI	Planillas de remuneraciones, ordenes de compra y contratos con compromisos presupuestarios	Compromisos presupuestario	03-ene	21-dic	3	3	3	3	12	
													Control de Embargos Judiciales	Jefe UFI	Reporte de embargos judiciales actualizados, informes de retenciones por embargos.	Reportes mensuales	03-ene	21-dic	3	3	3	3	12	





PLAN OPERATIVO 2012

PERSPECTIVA 2 EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS

INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	KPI 5				REPORTADO AL 2011	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION					RECURS. FIN. 1
						2012	2014	T1	T2								T3	T4	TOTAL	INI	FIN			
																				LIM.C	META	LIM.C	META	
												Recepción, revisión y registro de documentación para la generación de obligaciones por pagar, por remuneraciones y compras de bienes y servicios.	Jefe UFI	El 100% de la documentación es revisada y digitada para la generación de obligaciones por pagar.	Reporte de obligaciones por pagar del SAFI.	13-ene	21-dic	3	3	3	3	12		
												Revisión de documentación relacionadas a obligaciones por pagar por remuneraciones y bienes y servicios para la validación contable y su devengamiento.	Jefe UFI	100% de la facturación y planillas mensuales devengadas.	Registros y reportes del SAFI.	03-ene	21-dic	3	3	3	3	12		
												Elaboración, envío y seguimiento a requerimiento de fondos ante el MINEC.	Jefe UFI	Fondos solicitados oportunamente.	Documento de requerimiento y nota de remisión firmada de recibido	17-ene	15-dic	15	15	15	15	60		
												Cancelar oportunamente los compromisos de carácter emergente	Jefe UFI	Facturas y recibos cancelados en los tiempos requeridos.	Facturas y recibos con sello de cancelado	03-ene	21-dic	3	3	3	3	12		
												Elaboración y presentación de la declaración de retenciones mensuales sobre la renta.	Jefe UFI	Declaraciones presentadas adecuada oportunamente	Declaración firmada y sellada y presentada.	10-ene	12-dic	3	3	3	3	12		
												Elaboración y presentación de informe mensual de retenciones del 1% del IVA.	Jefe UFI	Declaraciones presentadas adecuada oportunamente	Declaración firmada y sellada de presentada.	10-ene	12-dic	3	3	3	3	12		
												Elaboración de Informe Anual de Retenciones de renta.	Jefe UFI	Informe presentado oportunamente	Informe con sello de recibido	17-ene	31-ene	1	0	0	0	1		
												Conciliar las cuentas bancarias de la DC.	Jefe UFI	Conciliaciones bancarias elaboradas oportuna y adecuadamente	Conciliaciones bancarias firmadas.	10-ene	10-dic	21	21	21	21	84		
												Reportar a la DGT del ministerio de Hacienda análisis de saldos bancarios.	Jefe UFI	Envío oportuno y adecuado de reporte de análisis de saldos bancarios.	Reportes mensuales.	13-ene	12-dic	3	3	3	3	12		
												Manejar los Fondos de Proyectos	Jefe UFI	100% de requerimientos atendidos con relación a fondos de proyectos	Informe mensual de actividades UFI	03-ene	21-dic	100%	100%	100%	100%	100%		
												Realización de cierres contables mensuales	Jefe UFI	Cierre contable efectuado en los primeros 10 días de cada mes.	Estados financieros firmados.	03-ene	10-dic	3	3	3	3	12		
												Realización de conciliaciones de saldos según registros contables y de control administrativo sobre existencias de consumibles, combustible y activos fijos institucionales.	Jefe UFI	saldos de cuentas de existencias y activos fijos conciliados.	Documentos de conciliación	25-ene	21-dic	2	1	2	1	6		
												Realizar cierre Anual de la contabilidad institucional	Jefe UFI	Se realizan los cuatro cierres en los tiempos señalados en la normativa.	Estados financieros.	03-ene	31-ene	1	0	0	0	1		
												Liquidar el Presupuesto asignado en el año 2011	Jefe UFI	Ejecución presupuestaria en 100%	Informe de ejecución presupuestaria.	25-ene	31-ene	1	0	0	0	1		
												Preparación y envío de Estados financieros mensuales a la DGCG.	Jefe UFI	Estados financieros enviados adecuada y oportunamente.	Nota de remisión firmada de recibido.	10-ene	10-dic	3	3	3	3	12		
												Atención y entrega de información a visitas de supervisión designadas por la DGCG.	Jefe UFI	Informe de visitas de supervisión sin observaciones.	Notificación de visitas.	01-feb	21-dic	2	2	2	2	8		
												Informar al Ministerio de Hacienda los avances físicos financieros del presupuesto asignado a la DC	Jefe UFI	Envío oportuno y adecuado de informes al Ministerio de Hacienda	Nota de remisión firmada de recibido	17-ene	21-dic	3	3	3	3	12		
												Formular el Anteproyecto de Presupuesto 2013	Jefe UFI	Anteproyecto de presupuesto formulado y enviado	Documento de anteproyecto y nota de remisión	01-jul	14-sep	0	0	1	0	1		



*Lic. Yanis Urbina*  
 Lic. Yanis Urbina  
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor



## PERSPECTIVA 2 EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS

INDICADORES	FORMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	KPI'S				REPORTADO AL 2011	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION						RECURS. FIN. \$
					LINEA BASE	2012		2014								INI	FIN	T1	T2	T3	T4	TOTAL		
						LIM.C	META	LIM.C															META	
									Monitorear la ejecución presupuestaria en tiempo y forma	Unidad Financiera Institucional	Realizar los procesos de pagos en los tiempos programados	Jefe UFI	Pagos efectuados en las fechas señaladas.	Voucher de cheques y documentos de transferencias electrónicas	03-ene	21-dic	3	3	3	3	12			
									Gestionar la aprobación de solicitud de provisiones del 2012.	Jefe UFI	Gestionar la aprobación de solicitud de provisiones del 2012.	Jefe UFI	Provisiones solicitadas aprobadas en un 100%	Reporte de provisiones aprobadas.	10-dic	20-dic	0	0	0	1	1			
									Dar seguimiento a procesos de adquisición de bienes y remuneraciones	Jefe UFI	Dar seguimiento a procesos de adquisición de bienes y remuneraciones	Jefe UFI	Disponibilidad presupuestaria acorde a plan de compras y pago de remuneraciones	Compromisos presupuestarios aprobados.	13-ene	21-dic	3	3	3	3	12			
									Comunicar los resultados del seguimiento para la toma de decisiones	Jefe UFI	Comunicar los resultados del seguimiento para la toma de decisiones	Jefe UFI	Decisiones sobre procesos de adquisiciones y contrataciones	Informes de ejecución presupuestaria.	26-ene	21-dic	3	3	3	3	12			
									Realizar los ajustes emanados del monitoreo, que sean pertinentes y que permitan ejecutar en un 100% el presupuesto.	Unidad Financiera Institucional	Gestionar la aprobación de ajustes, transferencias y reprogramaciones al presupuesto	Jefe UFI	Solicitudes de reprogramaciones, ajustes y transferencias aprobadas.	Reportes de modificaciones aprobadas.	17-ene	15-dic	2	2	2	2	8			
<b>2.3 // ALCANZAR LIDERAZGO Y RESPETO EN LA GARANTIA DE LA PROBIIDAD Y LA TRANSPARENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS.</b>																								
3.1 Rendición de cuentas a la ciudadanía en forma oportuna y completa	Fecha de entrega de informe completo - fecha programada de entrega de informe completo	Días	anual	-	N/A			13	13		Realizar auditorías internas que garantice la gestión óptima.	Unidad de Auditoría Interna	de Revisión Plan de Trabajo 2012 y remisión a Corte de Cuentas	Jefe de Unidad de Auditoría Interna	de Plan ajustado y remitido	y Plan de trabajo y carta de remisión	03-ene	30-mar	1	0	0	0	1	
											Elaboración del Plan de Trabajo 2013 y remisión a Corte de Cuentas	Jefe de Unidad de Auditoría Interna	de Plan aprobado y remitido	y Plan de trabajo y carta de remisión	01-mar	30-mar	1	0	0	0	1			
											Actualización de memorando de Planeación Institucional	Jefe de Unidad de Auditoría Interna	de Memorandum actualizado	Memorando con información actualizada	01-feb	30-mar	1	0	0	0	1			
											Auditar los procesos de la UACI y la UFI a jun 2012	Jefe de Unidad de Auditoría Interna	de 2 informes con recomendaciones para mejoras al control interno	2 informes de auditoría y cartas de remisión Corte de Cuentas	01-abr	30-sep	0	1	1	0	2			
											Revisión de la ejecución presupuestaria de ingresos y egresos institucionales a dic 2011 y jun 2012	Jefe de Unidad de Auditoría Interna	de 2 informes con recomendaciones para mejoras al control interno	2 informes de auditoría y cartas de remisión Corte de Cuentas	02-abr	21-dic	0	1	0	1	2			
											Arqueo de fondos y valores	Jefe de Unidad de Auditoría Interna	de 3 informes con recomendaciones para mejoras al control interno	3 informes de auditoría y cartas de remisión Corte de Cuentas	03-ene	21-dic	1	0	1	1	3			
											Revisión de los registros y control de bienes del activo fijo	Jefe de Unidad de Auditoría Interna	de 2 informes con recomendaciones para mejoras al control interno	2 informes de auditoría y cartas de remisión Corte de Cuentas	03-ene	28-sep	1	0	1	0	2			
											Revisión de registros y saldos de almacén de proveeduría	Jefe de Unidad de Auditoría Interna	de 2 informes con recomendaciones para mejoras al control interno	2 informes de auditoría y cartas de remisión Corte de Cuentas	03-ene	28-sep	1	0	1	0	2			
											Revisión de cifras de los estados financieros a Dic-2011	Jefe de Unidad de Auditoría Interna	de informe con recomendaciones para mejoras al control interno	Informe de auditoría y carta de remisión Corte de Cuentas	01-jul	28-sep	0	0	1	0	1			
											Revisión de la gestión institucional y de las acciones correctivas al 30 jun 2012.	Jefe de Unidad de Auditoría Interna	de informe de auditoría con recomendaciones de mejora a la gestión institucional	Informe de auditoría y carta de remisión Corte de Cuentas	01-oct	23-dic	0	0	0	1	1			
											Ejecución de auditoría especial (Si es requerida)	Jefe de Unidad de Auditoría Interna	de Acciones correctivas implementadas	Informe de auditoría especial y carta de remisión a la Corte de Cuentas	01-jul	30-sep	0	0	1	0	1			
											Elaborar o actualizar instrumentos en cumplimiento a las NTG específicas de la institución.	Unidad de Planificación y Calidad/Centro de Solución de Controversias/Dirección Jurídica	de Facilitar la actualización del Reglamento del Centro de Solución de Controversias	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	de Revisión y adaptación del Documento a formatos institucionales	Documento remitido a presidencia	02-jun	21-dic	0	0	0	1	1	
											Elaborar la propuesta de actualización del Reglamento del Centro de Solución de Controversias	Directora del CSC	de Actualización solicitada	Documento remitido a unidad de planificación	02-jun	21-dic	0	0	0	1	1			
											Revisar y validar la propuesta de actualización del Reglamento del Centro de Solución de Controversias	Director(a) Jurídica	de Propuesta Validada	Documento revisado	01-oct	21-dic	0	0	0	1	1			





PLAN OPERATIVO 2012

PERSPECTIVA 2 EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS

INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	KPI 5				REPORTADO AL 2011	INICIATIVAS	AREA(S) RESPON.SAB.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION						RECURS. FR. \$
						2012		2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4	TOTAL		
						LIM.C	META	LIM.C	META																
												Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones derivadas de la ejecución del Sistema de Control Interno	Unidad de Auditoría Interna	Jefe de Unidad de Auditoría Interna	Auditoría de seguimiento realizada	Informe de auditoría de seguimiento	01-jul	28-sep	0	0	1	0	1		
												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)	Unidad de Auditoría Interna	Jefe de Unidad de Auditoría Interna	Auditoría de seguimiento realizada	Informe de auditoría de seguimiento	01-jul	28-sep	0	0	1	0	1		
												Elaborar de forma oportuna los informes presupuestarios y de gestión	Unidad de Planificación/Unidad de Comunicaciones	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Documento base del informe anual de labores	Documento	01-abr	30-abr	0	1	0	0	1		
												Edición y diseño del informe anual (junio 2011-mayo 2012) sobre la gestión y ejecución presupuestaria de la DC.	Unidad de Comunicaciones	Jefe de la Unidad de Comunicaciones	Documento diseñado y aprobado para la reproducción	Documento	01-abr	31-may	0	1	0	0	1		
												Habilitar sección de Transparencia en Web de la Defensoría	Unidad de Acceso a la Información y Transparencia	Oficial de Información y Transparencia	Página web actualizada mensualmente	Documento de actualizaciones gestionadas	03-ene	21-dic	3	3	3	3	12		
												Crear y actualizar mensualmente un campo en la sección de Transparencia en donde se den a conocer los principios, deberes y prohibiciones éticas, así como otros temas relacionados con la ética	Unidad de Acceso a la Información y Transparencia	Oficial de Información y Transparencia	Página web actualizada mensualmente	Documento de actualizaciones gestionadas	03-ene	21-dic	3	3	3	3	12		
												Publicar trimestralmente datos estadísticos de los casos recibidos en la Unidad (Gráficos)	Unidad de Información y Transparencia	Oficial de Información y Transparencia	Página web actualizada trimestralmente	Documento de actualizaciones gestionadas	01-abr	21-dic	0	1	1	1	3		
3.2 Medios en que se divulga el informe de rendición de cuentas	Registro de medios utilizados	cantidad	anual	+	N/A	5	8	6	6	6		Publicar el informe de gestión en Prensa escrita y digital	Unidad de Comunicaciones	Jefe de la Unidad de Comunicaciones	Publicación de inserto y documento digital	Anuncio	01-jun	30-jun	0	1	0	0	1		
												Comunicar resultados del informe en conferencia de prensa	Unidad de Comunicaciones	Jefe de la Unidad de Comunicaciones	Población informada de la gestión	Comunicado de prensa	01-jun	30-jun	0	1	0	0	1		
												Publicar el Informe de gestión en la Web de la Defensoría y otros sitios	Unidad de Comunicaciones	Jefe de la Unidad de Comunicaciones	Informe publicado	Sitio web	01-jun	30-jun	0	1	0	0	1		
												Realizar reuniones para dar a conocer el informe con Asociaciones de Consumidores y otros actores relevantes	Unidad de Acceso a la Información y Transparencia/Directora de Ciudadanía y Consumo	Oficial de Información y Transparencia	Un evento realizado	Listados de asistencia	01-jun	15-jun	0	1	0	0	1	\$3,500	
												Organizar dos eventos regionales de rendición de cuentas con actores claves en la primera quincena de junio	Unidad de Acceso a la Información y Transparencia/Directora de Ciudadanía y Consumo	Oficial de Información y Transparencia	Dos eventos realizados	Listados de asistencia	01-jun	15-jun	0	2	0	0	2	\$4,000	
												Apoyar los eventos de rendición de cuentas organizados por las Gobernaciones Departamentales, en los Gabinetes de Gestión Departamental en los cuales participa la DC	Unidad de Acceso a la Información y Transparencia/Directora de Ciudadanía y Consumo	Oficial de Información y Transparencia	5 Eventos realizados	Listados de asistencia	01-abr	30-sep	0	3	2	0	5		
												Realizar reuniones para dar a conocer el informe con Asociaciones de Consumidores.	Unidad de Ciudadanía y Consumo	Directora de Ciudadanía y Consumo	Reunión de presentación del informe de tercer año de gestión realizada	Listas de asistencia	01-jun	30-jun	0%	100%	0%	0%	100%	\$1,500	
												Gestionar y realizar entrevistas radiales, televisivas, entre otras para dar a conocer los resultados del informe.	Unidad de Comunicaciones	Jefe de la Unidad de Comunicaciones	Ciudadanía consumidora informada sobre los logros de la Defensoría en el primer año de gestión.	Plan de medios ejecutado	01-jun	30-jun	0	1	0	0	1		
												Imprimir y distribuir el informe en edición impresa	Unidad de Comunicaciones	Jefe de la Unidad de Comunicaciones	500 Doc. completos y 5,000 ejemplares de resúmenes	Ejemplares impresos	01-may	31-may	0%	100%	0%	0%	100%		
												Distribución del informe anual (junio 2011-mayo 2012) sobre la gestión y ejecución presupuestaria de la DC.	Unidad de Comunicaciones	Jefe de la Unidad de Comunicaciones	Entrega de informes a diferentes actores claves.	Listados de distribución	01-jun	30-jun	0%	100%	0%	0%	100%		





PLAN OPERATIVO 2012

PERSPECTIVA 2 EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS

INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	KPI'S				REPORTADO AL 2011	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSABLE	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION						RECURS. FIN. \$
						2012		2014									T1	T2	T3	T4	TOTAL				
						LIM.C	META	LIM.C	META																
3.3	Percepción hacia la probidad y transparencia de la Defensoría	Calificación en probidad y transparencia reflejada en encuesta de imagen de imagen	Calificación	Anual	+	N/A	7	8	7	8	-	Realizar encuesta de imagen institucional en probidad y transparencia	Unidad de Acceso a la Información y Transparencia	Gestionar la integración de los contenidos de probidad y transparencia, para evaluar el posicionamiento de la marca.	Oficial de Información y Transparencia	Contenidos integrados en la encuesta	Documento	01-jul	30-sep	0	0	1	0	1	
												Difundir resultados de la encuesta de posicionamiento de la marca, imagen institucional en probidad y transparencia y calificación.	Jefe de la Unidad de Comunicaciones	Nota de la población consumidora sobre el conocimiento de la Defensoría	Informe de la encuesta		01-dic	21-dic	0	0	0	1	1		
3.4	Diseño e implementación de un Programa Anticorrupción	Programa diseñado e implementado	%	anual	+	0			Impl. 90	Impl. 100		Crear e implementar mecanismos de atención a quejas del público por corrupción y/o respecto a servicios prestados por la Defensoría.	Unidad de Acceso a la Información y Transparencia	Implementar mecanismos de atención del público que denuncia actos de corrupción con respecto a los servicios prestados por la Defensoría.	Oficial de Información y Transparencia	Casos atendidos	Informe mensual	03-ene	21-dic	3	3	3	3	12	
												Elaborar y presentar informes mensuales a la presidencia	Oficial de Información y Transparencia	12 informes elaborados	Documento		03-ene	21-dic	3	3	3	3	12		
												Dar seguimiento a los comentarios o sugerencias que ingresan a través de los 4 buzones ubicados en las oficinas de la DC	Oficial de Información y Transparencia	Ciudadanía atendida	Informe mensual		03-ene	21-dic	3	3	3	3	12		
												Elaboración y remisión de informe trimestral a la Sub-Secretaría Técnica de Transparencia de la Presidencia de la República.	Oficial de Información y Transparencia	3 informes presentados a la Presidencia de la República	Informes		03-ene	21-dic	1	1	1	1	4		
												Creación de mecanismos necesarios para la implementación de la Ley de Acceso a la Información Pública	Oficial de Información y Transparencia	Mecanismos creados	Informe		03-ene	30-abr	3	1	0	0	4		
												Inicio del proceso para la elaboración del Sistema Institucional de Archivos, acorde a las Normas Internacionales de Archivística	Oficial de Información y Transparencia	Avanzar en el proceso de establecimiento de archivo	Informe		01-may	21-dic	0	2	3	3	8		
												Aplicación de lineamientos de la mesa de transparencia del organo ejecutivo, para la ética, transparencia y prevención de la corrupción, cuando sean aprobados.	Oficial de Información y Transparencia	Lineamientos aplicados	Informe		03-ene	21-dic	1	1	1	1	4		
												Organizar audiencias ciudadanas de la Presidencia de la Defensoría, cuando sean solicitadas por la población y seguimiento de los acuerdos logrados en dicha audiencia	Oficial de Información y Transparencia	Acercamiento a la ciudadanía	Constancia de la audiencia		03-ene	21-dic	2	2	2	2	8		
												Organizar "Despacho desde El Departamento", de la Presidencia de la Defensoría, y dar seguimiento a los acuerdos logrados	Oficial de Información y Transparencia	Acercamiento de los servidores públicos a la población	Listados de asistencia		01-feb	21-dic	1	1	2	2	6	\$3,500	
												Elaborar y presentar informes mensuales a la presidencia	Oficial de Información y Transparencia	12 informes elaborados	Documento		03-ene	21-dic	3	3	3	3	12		
												Dar seguimiento a los comentarios o sugerencias que ingresan a través de los 4 buzones ubicados en las oficinas de la DC	Oficial de Información y Transparencia	Ciudadanía atendida	Informe mensual		03-ene	21-dic	3	3	3	3	12		
												Elaboración y remisión de informe trimestral a la Sub-Secretaría Técnica de Transparencia de la Presidencia de la República.	Oficial de Información y Transparencia	3 informes presentados a la Presidencia de la República	Informes		03-ene	21-dic	1	1	1	1	4		
												Creación de mecanismos necesarios para la implementación de la Ley de Acceso a la Información Pública	Oficial de Información y Transparencia	Mecanismos creados	Informe		03-ene	30-abr	3	1	0	0	4		
												Inicio del proceso para la elaboración del Sistema Institucional de Archivos, acorde a las Normas Internacionales de Archivística	Oficial de Información y Transparencia	Avanzar en el proceso de establecimiento de archivo	Informe		01-may	21-dic	0	2	3	3	8		
												Aplicación de lineamientos de la mesa de transparencia del organo ejecutivo, para la ética, transparencia y prevención de la corrupción, cuando sean aprobados.	Oficial de Información y Transparencia	Lineamientos aplicados	Informe		03-ene	21-dic	1	1	1	1	4		
												Incorporar los servicios del área de Transparencia en la Defensoría Móvil	Oficial de Información y Transparencia	Acercamiento de servicios a la población	Informe de resultados		03-ene	21-dic	3	3	3	3	12		

*[Firma]*  
Lic. Yanet Urbina  
Presidenta de la Defensoría del Consumidor



PERSPECTIVA 2 EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS

INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	KPI'S				REPORTADO AL 2011				INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION						RECURS. FIN. 1
			PERIODO	DIR.	LINEA BASE	2012		2014		INI							FIN	T1	T2	T3	T4	TOTAL			
						LIM.C	META	LIM.C	META																
												Realizar jornadas de información y sensibilización interna sobre el Programa Anticorrupción	Unidad de Acceso a Información y Transparencia	Diseño de programa anticorrupción	Oficial de Información y Transparencia	Programa diseñado	Documento	03-ene	30-jun	80%	20%	0	0	100%	
												Realizar jornadas de información y sensibilización interna sobre el Programa Anticorrupción	Unidad de Acceso a Información y Transparencia	Realizar jornadas de información y sensibilización interna sobre el Programa Anticorrupción	Oficial de Información y Transparencia	1 jornada por oficina de la DC en el año	Listados de asistencia	01-abr	21-dic	0	1	2	2	5	
												Organizar jornada de la Transparencia y la Lucha contra la corrupción, en el marco del día internacional de la Lucha contra la Corrupción (9 de diciembre)	Unidad de Acceso a Información y Transparencia	Organizar jornada de la Transparencia y la Lucha contra la corrupción, en el marco del día internacional de la Lucha contra la Corrupción (9 de diciembre)	Oficial de Información y Transparencia	Actividades organizadas con apoyo de personal de todas las áreas de la DC	Informe	01-dic	21-dic	0	0	0	1	1	\$1,000
												Actualizar los Reglamentos y Procedimientos Internos para desarrollar el Programa Anticorrupción	Unidad de Acceso a Información y Transparencia	Coordinar la incorporación de medidas y procedimientos para la prevención, identificación y sanción de actos de corrupción.	Oficial de Información y Transparencia	Procedimientos de la UAIP y reglamento interno de la DC actualizados	Documentos	03-ene	31-mar	2	0	0	0	2	
												Actualizar la Política de Transparencia, incorporando lineamientos de LAIP	Unidad de Acceso a Información y Transparencia	Actualizar la Política de Transparencia, incorporando lineamientos de LAIP	Oficial de Información y Transparencia	Política actualizada	Documento	03-ene	31-mar	1	0	0	0	1	\$1,000

*S. Urbina*  
 Lic. Yanet Urbina  
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor



# **PERSPECTIVA 3**

## **EFICIENCIA EN LOS PROCESOS INSTITUCIONALES**

PERSPECTIVA 3 EFICACIA EN LOS PROCESOS INSTITUCIONALES

INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	KPI'S				REPORTADO AL 2011	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSABIL.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION						RECURS. FIN. \$
					LINEA BASE	2012		2014								INI	FIN	T1	T2	T3	T4	TOTAL		
						LIM.C	META	LIM.C															META	
<b>Objetivo Estratégico 3.1.// Generar una cultura de aprendizaje institucional</b>																								
3.1.1 Evaluación oportuna de la gestión institucional	Fecha de presentación de informe de evaluación - fecha establecida	Dias	Anual	-	0			15	8		Realizar evaluación de gestión institucional	Unidad de Planificación y Calidad	Realizar evaluación de gestión institucional	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	2 Evaluaciones realizadas	Informes	01-jul	21-dic	0	0	1	1	2	
											Realizar evaluación según la Carta Iberoamericana	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Informe de Evaluación	Documentos	03-ene	31-ene	1	0	0	0	1			
											Socializar los resultados de la evaluación institucional	Unidad de Planificación y Calidad	Socializar los resultados de la evaluación institucional	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	2 eventos	Listas de asistencia	01-jul	21-dic	0	0	1	1	2	
											Coordinar la implementación de los cambios derivados de la evaluación institucional	Unidad de Planificación y Calidad	Coordinar la implementación de los cambios derivados de la evaluación institucional	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Plan ajustado	Solicitudes aprobada	01-jul	21-dic	0%	0%	100%	100%	100%	
<b>Objetivo Estratégico 3.2.// Fomentar y estimular en los proveedores prácticas respetuosas de los derechos de los consumidores y las consumidoras</b>																								
3.2.1 Cumplimientos a la Ley de Protección al Consumidor (LPC) y a las Normas Salvadoreñas Obligatorias (NSO)	Cantidad de inspecciones sin infracción / Cantidad de inspecciones realizadas	%	cuatrimestral	+	60%	60%	65%	70%	75%	55%	Vigilar el cumplimiento de las condiciones contractuales y legales	Dirección de Vigilancia de Mercado/Dirección Jurídica/Dirección del CSC/	Verificar la publicidad emitida por anunciantes de Supermercados, Telecomunicaciones y Servicios Financieros prioritariamente, así como los avisos de infracción que se presenten.	Director(a) de Vigilancia Mercado/Jefe(a) de Unidad de Inspección	Anuncios publicitarios verificados	Informes o actas de inspección	03-ene	21-dic	3	3	3	3	12	
													Auditar las metodologías utilizadas en el cobro de intereses por empresas que financian compra de bienes y servicios.	Director(a) de Vigilancia Mercado	Empresas auditadas	Informes	03-ene	21-dic	1	1	1	1	4	\$ 60,000
													Revisar modelos de contratos de adhesión para su depósito en organismos fiscalizadores	Director(a) Jurídica	100% de contratos revisados en plazo legal del total de contratos recibidos	Informe mensual	03-ene	23-dic	3	3	3	3	12	
													Revisar modelos de contrato de adhesión en sectores priorizados: Venta a plazos de inmuebles, paquetes vacacionales, crédito en almacenes comerciales de venta por Deptos y telecomunicaciones	Director(a) Jurídica	3 contratos revisados de cada sector priorizado	Informe trimestral	03-ene	23-dic	1	1	1	1	4	
													Verificar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor aplicables a los siguientes sectores: supermercados, farmacias, restaurantes, almacenes de venta de muebles y electrodomésticos, tiendas de conveniencia, tiendas mayoristas, entre otros.	Director(a) de Vigilancia Mercado/Jefe(a) de Unidad de Inspección	Establecimientos inspeccionados	Actas de inspección	03-ene	21-dic	400	400	400	400	1600	
													Elaborar y enviar informes trimestrales de las estadísticas de inspección para actualización de la página WEB de la Institución.	Director(a) de Vigilancia Mercado/Jefe(a) de Unidad de Inspección	Estadísticas de inspección disponibles en página Web institucional	Informes estadísticos de inspección	03-ene	21-dic	1	1	1	1	4	
													Auditar los procesos de facturación de la ANDA	Director(a) de Vigilancia Mercado	Empresas auditadas	Informes	01-abr	30-jun	0	1	0	0	1	\$ 30,000
													Brindar apoyo en la realización de auditorías en el sector financiero no regulado informáticas en el 2010.	Directora del CSC / G del CSC de Servicios Financieros	Apoyos brindados	Documento remitido	01-abr	30-jun	0	1	0	0	1	



*Yandi Urbina*  
Lic. Yandi Urbina  
Presidente de la Defensoría del Consumidor



## PERSPECTIVA 3 EFICACIA EN LOS PROCESOS INSTITUCIONALES

INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	KPI'S				REPORTADO AL 2011	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION						RECURS. FIN. S
						2012		2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4	TOTAL		
						LIM.C	META	LIM.C	META																
												Analizar e identificar prácticas empresariales indebidas, en el sector financiero.	Directora del CSC / G. del CSC de Servicios Financieros	Prácticas empresariales indebidas identificadas	Informe Trimestral	03-ene	21-dic	1	1	1	1	4			
												Analizar e identificar prácticas empresariales indebidas, en el sector de telecomunicaciones.	Directora del CSC/Coordinador del CSC	Prácticas empresariales indebidas identificadas	Informe semestral	03-ene	21-dic	0	1	0	1	2			
												Analizar e identificar prácticas empresariales indebidas, en el sector inmobiliario.	Directora del CSC/Coordinador del CSC	Prácticas empresariales indebidas identificadas	Informe semestral	01-abr	21-dic	0	1	0	1	2			
												Analizar e identificar prácticas empresariales indebidas, en el sector de agua potable.	Directora del CSC/Coordinador del CSC	Prácticas empresariales indebidas identificadas	Informe semestral	01-abr	21-dic	0	1	0	1	2			
										Ejecutar planes de verificación en sectores priorizados	Dirección del CSC	Analizar e identificar los servicios prestados y las causales, que generan los diferentes cobros de comisiones y recargos en las 10 cajas de crédito mas denunciadas en 2011	Directora del CSC / G. del CSC de Servicios Financieros	Cobros indebidos identificados	Informe	01-abr	30-sep	0%	50%	50%	0%	100%			
												Identificar y evaluar los procesos de investigación que realizan las entidades financieras en las reclamaciones sobre la no dispensación de cajeros automáticos	Directora del CSC / G. del CSC de Servicios Financieros	Deficiencias en los procesos identificados	Informe	01-ene	31-may	50%	50%	0%	0%	100%			
												Brindar apoyo en el seguimiento de las auditorías en el sector de seguros con base en los criterios de verificación definidos	Directora del CSC / G. del CSC de Servicios Financieros	Informe de apoyos brindados	Documento remitido	01-abr	21-dic	0	1	0	1	2			
												Verificar el cumplimiento de las normas y/o reglamentos técnicos definidas en la programación trimestral de la Unidad de Seguridad y Calidad	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe de la Unidad de Seguridad y Calidad	Planes de verificación de normas ejecutados	Actas de verificación de	01-feb	21-dic	18	20	19	19	76			
												Verificación de la certificación de calibración de básculas estipulada en la Ley de Conacyt	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe de la Unidad de Seguridad y Calidad	Planes de verificación de calibración de básculas y ejecutados	Actas de verificación de	02-may	21-dic	0	1	0	1	2			
										Diseñar programa de reconocimiento a proveedores cumplidores de la Ley	Dirección de Vigilancia de Mercado/Dirección Jurídica/Unidad de Comunicaciones/	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/Jefe(a) de la Unidad de Inspección	Divulgar nombres de proveedores cumplidores de la LPC a través de los	Informes de resultados de planes de inspección de	03-ene	21-dic	1	1	1	1	4			
												Diseñar y ejecutar el plan de medios para la difusión de proveedores que cumplieron las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, verificadas en los planes de inspección	Jefe de la Unidad de Comunicaciones	Información publicada	Comunicado de prensa	abr-12	21-dic	0	1	0	1	2			
												Coordinar la publicación en el sitio web 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 la Unidad de Comunicaciones	Información colocada en el sitio web	Sitio web	abr-12	21-dic	0	1	0	1	2			
												Proponer reconocimiento por la calidad en la atención de reclamos a los clientes	Director(a) Jurídica	Propuesta realizada	Documento	01-jul	30-sep	0	0	1	0	1			



*Yanib Urbina*  
L.E. Yanib Urbina  
Presidente de la Defensoría del Consumidor

PERSPECTIVA 3 EFICACIA EN LOS PROCESOS INSTITUCIONALES

INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	KPI'S				REPORTADO AL 2011	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSABIL.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION					RECURS. FIN. \$		
					LINEA BASE	2012		2014								INI	FIN	T1	T2	T3	T4	TOTAL			
						LIM.C	META	LIM.C																META	
						300	120	90	90	120	85	Realizar reuniones de prevención y advertencia a proveedores	Dirección de Vigilancia al Mercado	Director(a) de Vigilancia Mercado	3 reuniones anuales realizadas	Listado de asistentes	03-ene	30-sep	1	1	1	0	3		
3.2.2	Fecha de notificación de la resolución de casos individuales	Días	cuatrimestral	-	300	120	90	90	120	85	Rediseñar e implementar el procedimiento de tramitación de casos individuales (manejo de expediente, resolución, notificación) (Se propone cambiar a: procedimiento interno)	Tribunal Sancionador	Solicitar los ajustes a los procesos automatizados conforme la implementación del Manual de Procesos. Socializar el Manual de Procesos en cuanto al Tribunal Sancionador. Implementar el Manual de Procesos en cuanto al Tribunal Sancionador.	Tribunal Sancionador	Ajustes Solicitados	Requerimientos enviados	03-ene	31-mar	100%	0%	0%	0%	1		
												Evaluar la efectividad del procedimiento definido	Unidad de Planificación y Calidad	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	4 Evaluaciones realizadas	Informe	03-ene	21-dic	1	1	1	1	4		
												Sistematizar los criterios aplicados en las resoluciones de casos individuales	Tribunal Sancionador	Identificar los criterios aplicados en las resoluciones de casos individuales	Tribunal Sancionador	Criterios identificados	Documento	03-ene	21-dic	100%	100%	100%	100%	100%	
												Divulgar los criterios aplicados en las resoluciones de casos individuales	Tribunal Sancionador	Criterios socializados	Documento	Documento	03-ene	21-dic	100%	100%	100%	100%	100%		
3.2.3	Propuestas elaboradas o modificación de Normas	Cantidad	Anual	+	0	5	8	3	4	9	Recopilar normas de utilidad relacionadas con la protección al Consumidor	Dirección de Vigilancia al Mercado	de Actualizar la matriz de normas y reglamentos técnicos de interés para la protección al consumidor	Director(a) de Vigilancia Mercado/Jefe de la Unidad de Seguridad y Calidad	Matriz actualizada	Listado de normas y reglamentos técnicos	10-abr	21-dic	0	1	0	1	2		
												Difundir normas de utilidad relacionadas con la protección al Consumidor	Dirección de Vigilancia al Mercado	de Realizar talleres de divulgación de normas o reglamentos técnicos	Director(a) de Vigilancia Mercado/Jefe de la Unidad de Seguridad y Calidad	6 talleres realizados	Lista de asistencia	01-mar	21-dic	1	2	2	1	6	\$ 1,000
												Coordinar la difusión en el sitio web de la Defensoría, de la matriz de normas y reglamentos técnicos de interés para la protección al consumidor	Director(a) de Vigilancia Mercado/Jefe de la Unidad de Seguridad y Calidad	de Matriz publicada	Solicitud enviada	10-abr	21-dic	0	1	0	1	2			
												Gestionar propuestas de reforma y/o creación de nuevas normativas	Dirección de Vigilancia de Mercado/Dirección Jurídica	de Participación en los Organismos de Salvadoreños de Reglamentación Técnica, Organismo Salvadoreño de Normalización y en el Centro de Inspección y de Seguridad y Calidad	Director(a) de Vigilancia Mercado/Jefe de la Unidad de Seguridad y Calidad	Participación en los Organismos de Salvadoreños	Boletas de misión oficial convocatorias a reuniones	03-ene	21-dic	80%	80%	80%	80%	80%	
												Participar en los Comités Técnicos de Normalización.	Director(a) de Vigilancia Mercado/Jefe de la Unidad de Seguridad y Calidad	de los comités técnicos	Participación en los comités técnicos	Boletas de misión oficial convocatorias a reuniones	03-ene	21-dic	80%	80%	80%	80%	80%		
												Elaborar un diagnóstico que identifique las necesidades de creación de normas técnicas.	Director(a) de Vigilancia Mercado/Jefe de la Unidad de Seguridad y Calidad	de Diagnóstico elaborado	Documento	Documento	01-feb	31-mar	1	0	0	0	1		
												Elaborar y co-elaborar propuestas de reforma y nuevas normas	Director(a) Jurídica	de Propuestas elaboradas según diagnóstico	Documento	Documento	01-abr	30-jun	0%	50%	50%	0%	1		
												Gestionar ante otras entidades propuestas de reforma	Director(a) Jurídica	de 100% propuestas elaboradas gestionadas	Documento	Documento	01-oct	21-dic	0%	0%	0%	100%	1		



*Lic. Yanet Urbina*  
 Lic. Yanet Urbina  
 Presidente de la Defensoría del Consumidor

PERSPECTIVA 3 EFICACIA EN LOS PROCESOS INSTITUCIONALES

INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	KPI'S				2012		2014		REPORTADO AL 2011	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION						RECURS. FIN. \$
			PERIODO	DIR.	LINEA BASE	LIM.C	META	LIM.C	META	INI								FIN	T1	T2	T3	T4	TOTAL			
2.4 Efectivo ejercicio de la potestad sancionatoria de denuncias por casos individuales	(Cantidad de denuncias que cumplan con los criterios de calidad / Cantidad de denuncias evaluadas) x100	%	cuatrimestral	+	N/A	80	95	80	90	100	Rediseñar la estructura organizativa y la gestión del Tribunal Sancionador	Tribunal Sancionador	Revisar y mejorar la organización interna del Tribunal Sancionador, para mejorar el funcionamiento de las áreas operacionales.	Tribunal Sancionador	Estructura interna mejorada	Documento de Esquema de Estructura Interna	01-ene	31-mar	100%	0%	0%	0%	100%			
						Rediseñar e implementar el Procedimiento para la preparación y presentación de denuncias por casos individuales	Dirección del CSC	Apoyar la socialización de criterios jurídicos aplicables por el Tribunal Sancionador en la ejecución del procedimiento sancionatorio.	Directora del CSC	Criterios socializados	Listas de asistencias	10-ene	21-dic	1	1	1	1	4								
						(Cantidad de resoluciones que cumplan con los criterios de calidad / Cantidad de resoluciones evaluadas) x100	80	95	80	90	87	Preparar y presentar denuncias por casos individuales conforme a los criterios establecidos por el Tribunal Sancionador en el Manual de Procesos.	Directora del CSC	70% de las denuncias preparadas según nuevo procedimiento	Informe de denuncias	01-feb	21-dic	70%	70%	70%	70%	70%				
	Evaluar que las denuncias por casos individuales sean presentadas de conformidad con el Procedimiento	Unidad de Planificación y Calidad	Evaluar que las denuncias por casos individuales sean presentadas de conformidad con el Procedimiento	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	4 Evaluaciones realizadas	Informe	03-ene	21-dic	1	1	1	1	4													
	Monitorear las denuncias por casos individuales presentadas al Tribunal Sancionador	Dirección del CSC	Requerir un módulo de monitoreo al Sistema informático del Tribunal Sancionador	Directora del CSC	Requisición realizada	Documento remitido	01-feb	29-feb	1	0	0	0	1													
	Atender oportunamente los requerimientos y prevenciones que haga el Tribunal Sancionador	Dirección del CSC/Dirección Jurídica/Dirección de Vigilancia de Mercado	Atender oportunamente los requerimientos y prevenciones que haga el Tribunal Sancionador	Director(a) Jurídica / Gerente de Procuración	100% requerimientos respondidos en plazo	Informe mensual	03-ene	21-dic	3	3	3	3	12													
	Atender oportunamente los requerimientos y prevenciones que haga el Tribunal Sancionador	Dirección del CSC	Atender oportunamente los requerimientos y prevenciones que haga el Tribunal Sancionador	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Requerimientos atendidos	Informes	03-ene	21-dic	100%	100%	100%	100%	100%													
	Atender oportunamente los requerimientos y prevenciones que haga el Tribunal Sancionador	Dirección del CSC	Atender oportunamente los requerimientos y prevenciones que haga el Tribunal Sancionador	Directora del CSC	Requerimientos atendidos	Informes	01-feb	21-dic	100%	100%	100%	100%	100%													
	Celebrar convenios con la Fiscalía General de la República y el Centro Nacional de Registros para intercambio de información	Dirección Jurídica	Gestionar acuerdos con FGR y CNR para intercambio de información	Director(a) Jurídica	2 acuerdos gestionados	Informe trimestral	03-ene	30-jun	1	1	0	0	2													
	2.5 Defensa oportuna de las actuaciones del Tribunal Sancionador	Fecha de entrega de los informes en cada proceso contencioso y de amparo interpuestos - Fecha estipulada	Días	Anual	-	0	0	0	0	0	0	Elaboración oportuna de informes en cada proceso contencioso y de amparo interpuestos	Tribunal Sancionador	Elaborar oportunamente los informes de cada proceso judicial contencioso y administrativo y amparo interpuestos contra las resoluciones del Tribunal Sancionador	Tribunal Sancionador	100% de los informes rendidos con oportunidad	Comprobante de presentación de informes	03-ene	31-dic	100%	100%	100%	100%	100%		



Lic. Yanil Urbina  
 Presidente de la Defensoría del Consumidor

PERSPECTIVA 3 EFICACIA EN LOS PROCESOS INSTITUCIONALES

INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	KPI S				REPORTADO AL 2011	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACION	FECHA		PROGRAMACION						RECURS. FIN. \$		
					LINEA BASE	2012		2014								INI	FIN	T1	T2	T3	T4	TOTAL				
						LIM.C	META	LIM.C															META			
	Resolución es trasladada a Presidencia en un plazo de 45 días / Resolución es notificadas e incumplidas	Porcentaje	Anual	+	N/A	90%	100%	95%	100%	95%	Elaboración oportuna de certificación y oficina de remisión	Tribunal Sancionador	Elaborar oportunamente las certificaciones y los oficios de remisión	Tribunal Sancionador	100% de los informes rendidos con oportunidad	Comprobante de presentación de informes	03-ene	31-dic	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
<b>Objetivo Estratégico 3.3. // Analizar el fenómeno del consumo en El Salvador</b>																										
3.1 Investigaciones oportunas que permitan un mayor conocimiento del consumo de la población salvadoreña	Investigaciones realizadas	Cantidad	Anual	+	5	6	8	10	6	Identificar las principales temáticas de consumo a investigar.	Dirección de Vigilancia Mercado	Identificar las principales temáticas de consumo a investigar.	Director(a) de Vigilancia Mercado	Temas de consumo definidos	Propuesta de temas a investigar enviada al despacho	03-ene	29-feb	1	0	0	0	1				
										Investigar las temáticas de consumo identificadas. (Desarrollo de un Sistema de Vigilancia de Precios y Abastecimiento de Productos esenciales)	Dirección de Vigilancia Mercado	Investigar las temáticas de consumo identificadas.	Director(a) de Vigilancia Mercado	Investigaciones realizadas	Informe de resultados de investigación	03-ene	21-dic	1	2	2	1	6	\$ 27,000			
										Dar seguimiento al Sistema de Vigilancia de Precios y Abastecimiento de Productos Esenciales	Dirección de Vigilancia Mercado	Director(a) de Vigilancia Mercado	Informe de resultados	Informe mensual de resultados	03-ene	21-dic	3	3	3	3	12					
										Ejecutar la programación mensual de sondeos de precios	Dirección de Vigilancia Mercado	Director(a) de Vigilancia Mercado	Programación de sondeos de precios ejecutada	Informe de resultados de cada sondeo	03-ene	21-dic	16	15	15	15	61					
										Ejecutar la programación del quién es quién en los precios	Dirección de Vigilancia Mercado	Director(a) de Vigilancia Mercado	Programa de quién es quién en los precios ejecutado	Informe de resultados	03-ene	21-dic	3	3	3	3	12					
										Difundir los resultados de las investigaciones realizadas	Unidad de Comunicaciones	Difundir en el sitio web y medios de comunicación electrónicos, los resultados de las investigaciones realizadas en temas de consumo.	Jefe de la Unidad de Comunicaciones	Informe de los estudios realizados	Informe de los estudios realizados	03-ene	21-dic	1	2	2	1	6				
										Preparar y mantener el Centro de Documentación e Información sobre el Consumo (CIDC) a disposición de las personas consumidoras	Dirección de Vigilancia Mercado	Brindar una opinión técnica sobre la factibilidad de implementar la propuesta de formato elaborada para el Centro de Documentación e Información para el Consumo	Director(a) de Vigilancia Mercado	Informe de opinión técnica de implementación de CIDC.	Documento	01-may	31-may	0	1	0	0	1				
3.2 Debates públicos sobre temas relevantes de consumo	Debates realizados	Cantidad	Semes-tral	+	0	4	5	1	2	1	Definir los temas de consumo a debatir	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales/Dirección Jurídica/Dirección de Ciudadanía y Consumo/Dirección de Vigilancia de Mercado/Dirección de Descentralización	Identificar y proponer tema de discusión del evento público	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Lista de temas a propuestas a Presidencia	Lista de temas, agenda e informe de evento desarrollado	03-ene	31-mar	1	0	0	0	1			
												Identificar y proponer tema de discusión del evento público	Director(a) Jurídica	Tema propuesto	Memorando con propuesta de tema entregado en Presidencia	01-abr	30-abr	0	1	0	0	1				
												Identificar y proponer tema de discusión del evento público	Directora de Ciudadanía y Consumo	Tema definido	Tema de debate	01-ene	31-ene	100%	0%	0%	0%	100%				
												Identificar y proponer tema de discusión del evento público	Director(a) de Vigilancia Mercado	Temas a debatir definidos	Propuesta de temas a debatir enviadas al despacho	03-ene	16-feb	1	0	0	0	1				
												Identificar y proponer tema de discusión del evento público	Director(a) de Descentralización	Tema identificado y propuesto a la Presidencia	Documento relacionado remitido	03-ene	31-ene	100%	0%	0%	0%	100%				
										Realizar debates sobre temas definidos	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales/Dirección Jurídica/Dirección de Ciudadanía y Consumo/Dirección de Vigilancia de	Organizar o coorganizar el evento de discusión pública (debates o foros) sobre el tema de consumo propuesto.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Evento realizado	Informes proporcionados, agendas desarrolladas.	03-ene	31-mar	1	0	0	0	1				
												Organizar o coorganizar el evento de discusión pública (debates o foros) sobre el tema de consumo propuesto.	Director(a) de Vigilancia Mercado	Debate realizado	Lista de asistencia	16-feb	31-mar	1	0	0	0	1	\$5,000			



Lic. Yanci Urbina  
Presidente de la Defensoría del Consumidor

PERSPECTIVA 3 EFICACIA EN LOS PROCESOS INSTITUCIONALES

INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	KPI'S				REPORTADO AL 2011	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION						RECURS. FIN. \$
					LINEA BASE	2012		2014								INI	FIN	T1	T2	T3	T4	TOTAL		
						LIM.C	META	LIM.C															META	
										Mercado/Dirección de Descentralización	Organizar o coorganizar el evento de discusión pública (debates o foros) sobre el tema de consumo propuesto.	Directora Ciudadanía y Consumo	Debates realizados	Lista de asistencia	01-abr	30-jun	0	1	0	0	0	1	\$2,000	
											Organizar o coorganizar el evento de discusión pública (debates o foros) sobre el tema de consumo propuesto.	Director Descentralización	Evento organizado e implementado	Informe del evento	01-feb	29-feb	0	1	0	0	0	1		
											Organizar o coorganizar el evento de discusión pública (debates o foros) sobre el tema de consumo propuesto.	Director(a) Jurídica	Debate realizado	Lista de participantes	01-ago	31-ago	0	0	1	0	0	1		
											Elaborar Planes de Medios para cobertura periodística (En el marco de los debates)	Jefe de la Unidad de Comunicaciones	Planes de Medios elaborados	Documentos	03-ene	30-sep	2	2	1	0	0	5		
											Ejecutar Plan de Medios (En el marco de los debates)	Jefe de la Unidad de Comunicaciones	Planes de Medios Ejecutados	Reporte de eventos	03-ene	30-sep	2	2	1	0	0	5		
										Incorporar las mejoras en el quehacer institucional que se deriven de los debates	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales/Dirección Jurídica/Dirección de Ciudadanía y Consumo/Dirección de Vigilancia de Mercado/Dirección de Descentralización	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	Informe elaborado	Informe de sugerencias presentadas a la Presidencia	03-ene	31-mar	0	1	0	0	0	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(a) Jurídica	Informe elaborado con todas las propuestas de mejora si las hubiere	Informes de sugerencias y propuestas recibidas en los debates	01-ago	21-dic	0	0	1	0	0	1		
											Elaborar un informe de las propuestas de mejoras en el quehacer institucional que se deriven de los eventos de discusión pública, cuando proceda	Directora Ciudadanía y Consumo	Informe elaborado	Informe	01-jul	30-sep	0%	0%	100%	0%	0%	100%		
											Elaborar un informe de las propuestas de mejoras en el quehacer institucional que se deriven de los eventos de discusión pública, cuando proceda	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Mejora incorporada	Informes de sugerencias recibidas en los debates	01-abr	30-abr	0	1	0	0	0	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(a) de Descentralización	Mejora incorporada	Informes de sugerencias recibidas en los debates	01-abr	30-abr	0	0	0	0	1	1		
3.3 Encuestas de carácter nacional que incorporan nuevas variables relacionadas con consumo	Encuestas de carácter nacional estatales y privadas	Cantidad	Anual	+	0	1	2	3	5	1	Definir las variables a incorporar en las encuestas nacionales	Dirección de Vigilancia de Mercado	Definir las variables a incorporar en las encuestas nacionales	Director(a) de Vigilancia de Mercado / Gerente de Estudios	Variables definidas	Propuesta de variables incorporar	01-jul	30-sep	0	0	1	0	1	
											Gestionar la incorporación de las variables definidas en las encuestas nacionales	Dirección de Vigilancia de Mercado	Gestionar la incorporación de las variables definidas en las encuestas nacionales	Director(a) de Vigilancia de Mercado / Gerente de Estudios	Gestión realizada	Solicitud enviada	01-oct	21-dic	0	0	0	1	1	
Objetivo Estratégico 3.4 // Promover el ejercicio de ciudadanía desde el enfoque de los derechos de los consumidores y las consumidoras																								
4.1 Sistema de alerta temprana sobre prácticas indebidas en el mercado	Alergas realizadas	Cantidad	Trimestral	+	0	4	6	2	3	5	Realizar alertas sobre el consumo de productos y servicios riesgosos	Dirección de Vigilancia de Mercado/Dirección de Ciudadanía y Consumo/Unidad de Comunicaciones	Identificar posibles alertas sobre el consumo de productos y servicios riesgosos.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe de la Unidad de Seguridad y Calidad	Alertas identificadas	Informes trimestrales del monitoreo de alertas	03-ene	21-dic	1	1	1	1	4	
												Verificar la comercialización de los productos o servicios alertados identificados en los monitoreos y divulgar los resultados. (Que lo requieran)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe de la Unidad de Seguridad y Calidad	Inspecciones realizadas	Informe de resultados	03-ene	21-dic	1	0	1	0	2		



*[Signature]*  
Lic. Yanqi Urbina  
Presidente de la Defensoría del Consumidor

PERSPECTIVA 3 EFICACIA EN LOS PROCESOS INSTITUCIONALES

INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	KPI'S				REPORTADO AL 2011	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION						RECURS. FIN. \$		
					LINEA BASE	2012		2014								INI	FIN	T1	T2	T3	T4	TOTAL				
						LIM.C	META	LIM.C															META			
											Realizar Campaña preventivas sobre productos y servicios, si se presentarán alertas.	Directora de Ciudadanía y Consumo	Campaña realizada	Actas	03-ene	21-dic	25%	25%	25%	25%	100%					
											Comunicar alertas sobre el consumo de productos y servicios riesgosos, identificados por Vigilancia de Mercado, cuando se presenten.	Jefe de la Unidad de Comunicaciones	Población informada sobre las alertas que emite la Defensoría	Comunicado de prensa	03-ene	21-dic	1	1	1	1	4					
											Divulgar proveedores más denunciados y más sancionados	Dirección de Vigilancia de Mercado/Unidad de Comunicaciones	Realizar informe trimestral de los proveedores más denunciados en los CSC de la DC	Director(a) de Vigilancia de Mercado / Gerente de Estudios	Informes realizados	Informes	03-ene	21-dic	1	1	1	1	4			
													Realizar informe semestral de los proveedores sancionados, a partir de la información generada del TS.	Director(a) de Vigilancia de Mercado / Gerente de Estudios	Informes realizados	Informes	03-ene	21-dic	0	1	0	1	2			
													Coordinar la divulgación del TOP TEN de los proveedores más denunciados y más sancionados en el sitio WEB, FACEBOOK y en conferencia de prensa.	Jefe de la Unidad de Comunicaciones	Informe para difusión	Documento	01-abr	21-dic	0	1	0	1	2			
													Implementar sistema de alerta de proveedores recurrentemente infractores en los centros	Dirección de Descentralización/Dirección del CSC	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	Informe semanal por Centro	03-ene	21-dic	13	12	12	12	49	
4.2 Diseño e implementación de proyecto de incentivo al consumismo juvenil	Proyecto de Consumismo (defensa de los derechos de consumidores) juvenil diseñado e implementado	%	Anual	+	0	75 implementación	100 implementación	90% implementación	95% implementación	100%	Diseño	Ejecutar proyecto de consumismo juvenil	Dirección de Ciudadanía y Consumo	Diseño e impresión de materiales educativos	Directora de Ciudadanía y Consumo	de y	Guía diagramada e impresa	Ejemplar de Guía	15-ene	30-jun	0%	100%	0%	0%	100%	

PERSPECTIVA 3 EFICACIA EN LOS PROCESOS INSTITUCIONALES

INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	KPI'S				REPORTADO AL 2011	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION						RECURS. FIN. \$	
						2012	2014	LIM.C	META								LIM.C	META	INI	FIN	T1	T2	T3	T4		TOTAL
4.4 Programa de educación para el consumo en educación de Adultos	fecha de presentación de Programa - fecha establecida	días	Anual	N/A	0			N/A	N/A		Dirección Ciudadanía Consumo	de Atender demanda de capacitación de la comunidad	Directora Ciudadanía Consumo	de Atendidas el 100% de solicitudes de capacitaciones charlas de orientación sobre los derechos del consumidor.	informes		20-ene	23-dic	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
																	01-feb	30-mar	100%	0%	0%	0%	100%	\$400		
																	01-abr	31-jul	0%	50%	50%	0%	100%	\$25,000		
4.5 Diseño e Implementación de política de fomento del asociacionismo en materia de consumo	política diseñada e implementada	%	Anual	+	N/A	100% Diseño, 60% implementación	100% diseño, 75% Implementación	90% Implementación	95% Implementación		Dirección Ciudadanía Consumo	de Diseñar la estrategia de asociacionismo.	Directora Ciudadanía Consumo	de Estrategia diseñada	Documento remitido a presidencia		15-ene	31-ene	100%	0%	0%	0%	100%			
																	01-feb	21-dic	0%	33%	33%	34%	100%	\$10,105		
																	17-ene	30-nov	25%	25%	25%	25%	100%			
											Dirección Ciudadanía Consumo	de Ejecutar la estrategia de asociacionismo	Directora Ciudadanía Consumo	de Política Ejecutada	Informes	01-dic	21-dic	0%	0%	0%	100%	100%				
											Dirección Ciudadanía Consumo	de Realizar Diplomado Consumerista	Directora Ciudadanía Consumo	de Diplomado y realizado	Informes	01-dic	21-dic	0%	0%	0%	100%	100%				
											Dirección Ciudadanía Consumo	de Evaluar la estrategia de asociacionismo	Directora Ciudadanía Consumo	de Política Evaluada	Informes	01-dic	21-dic	0%	0%	0%	100%	100%				
Objetivo Estratégico 3.5 // Garantizar una comunicación institucional proactiva que asegure el posicionamiento y respeto de la institución																										
5.1 Diseño e Implementación de un plan de comunicación institucional	Plan diseñado e implementado	%	Anual	+	0	100% Diseño, 80% implementación	100% Diseño, 90% Implementación	90% Implementación	90% Implementación	100%	Unidad de Comunicaciones	de Diseñar plan de comunicación institucional.	Jefe de la Unidad de Comunicaciones	Difusión de 3 temas estratégicos	Documento		03-ene	31-ene	1	0	0	0	1			
																	03-ene	21-dic	3	3	3	3	12			
																	01-mar	30-jun	0	1	0	0	1			
5.2 Posicionamiento de marca de la Defensoría del Consumidor	(Encuestas que conocen la marca / Total de encuestados) x 100	%	anual	+	40%	60%	65%	70%	80%	60%	Unidad de Comunicaciones	de Diseñar la encuesta a utilizar para evaluar el posicionamiento de la marca	Jefe de la Unidad de Comunicaciones	Instrumento de la muestra	Documento	01-jul	30-sep	0	0	1	0	1				



Lic. Yancy Urbina  
Presidente de la Defensoría del Consumidor

PERSPECTIVA 3 EFICACIA EN LOS PROCESOS INSTITUCIONALES

INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	KPI'S							REPORTADO AL 2011	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSABIL.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION						RECURS. FIN. \$
			PERIODO	DIR.	LINEA BASE	2012		2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4	TOTAL		
						LIM.C	META	LIM.C	META																
												Aplicar la encuesta sobre la evaluación del posicionamiento de la marca, imagen institucional en probidad y transparencia y calificación.	Jefe de la Unidad de Comunicaciones	Informe de resultados	Documento	01-oct	21-dic	0	0	0	0	1	1		
5.3 Calificación de la imagen de la Defensoría	Encuesta de Imagen Institucional	Calificación	anual	+	6.2	6.7	6.8	7	8	6.68	Coordinar la implementación de cambios, derivados de los resultados obtenidos en la encuesta 2010.	Unidad de Comunicaciones	Elaborar Plan de Acción de Mejora para posicionar la marca, a partir de los resultados obtenidos en encuesta 2011	Jefe de la Unidad de Comunicaciones	Documento del plan de mejora	Documento	03-ene	31-mar	1	0	0	0	0	1	
												Implementar Plan de Acción de Mejora para posicionar la marca.	Jefe de la Unidad de Comunicaciones	Implementar plan	Documento	01-abr	21-dic	0	1	1	1	1	3		
<b>Objetivo Estratégico 3.6 // Establecer alianzas sólidas con actores claves para la implementación de la política nacional de protección al consumidor</b>																									
6.1 Actualización e implementación de PNPC (Política Nacional de Protección al Consumidor)	Política actualizada e implementada	%	Anual	+	0			70% Implementación	75% Implementación		Coordinar 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)	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales/Dirección de Ciudadanía y Consumo/Dirección de Mercado/Dirección de Descentralización/Unidad de Comunicaciones	Planificación, seguimiento y monitoreo al trabajo de los comités sectoriales	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Acciones de la PNPC ejecutadas	Ayudas memoria e informes de los comités sectoriales	03-ene	21-dic	3	3	3	3	3	12	
												Planificación, seguimiento y monitoreo al trabajo del Comité Ejecutivo	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Acciones de la PNPC ejecutadas	Ayudas memoria de las reuniones de comité ejecutivo	03-ene	21-dic	3	3	3	3	3	12		
												Ejecutar los planes de acción de la PNPC correspondientes a la Defensoría del Consumidor	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Acciones de la PNPC ejecutadas	Ayudas memoria e informes presentados por las unidades	03-ene	21-dic	3	3	3	3	3	12		
												Elaborar informes de implementación de la PNPC	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Acciones de la PNPC ejecutadas	Documentos de informes	03-ene	21-dic	1	1	1	1	1	4		
												Participar en los gabinetes de gestión departamental	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Participación efectiva de la DC en los Gabinetes Departamentales en los cuales se tiene representación.	1 informe mensual	03-ene	21-dic	3	3	3	3	3	12		
												Coordinar la ejecución del plan de implementación del comité de alimentos.	Director(a) de Vigilancia Mercado/Jefe de la Unidad de Seguridad y Calidad	de ejecutado	Informes trimestrales	03-ene	21-dic	15%	35%	35%	15%	15%	100%		
												Coordinar la ejecución del plan de implementación del comité de salud y medicamentos.	Director(a) de Vigilancia Mercado/Jefe de la Unidad de Seguridad y Calidad	de ejecutado	Informes trimestrales	03-ene	21-dic	15%	35%	35%	15%	15%	100%		
												Coordinar la ejecución del plan de implementación del comité de reglamentación técnica	Director(a) de Vigilancia Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Inspección	de ejecutado	Informes trimestrales	03-ene	21-dic	15%	35%	35%	15%	15%	100%		
												Coordinar la ejecución del plan de implementación del comité de agua.	Director(a) de Vigilancia Mercado / Gerente de Estudios	de ejecutado	Informes Trimestrales	03-ene	21-dic	15%	35%	35%	15%	15%	100%		
												Participar en la ejecución del plan de trabajo del comité técnico de seguridad alimentaria y nutricional	Director(a) de Vigilancia Mercado/Jefe de la Unidad de Seguridad y Calidad	de ejecutado	Informes trimestrales	03-ene	21-dic	1	1	1	1	1	4		
												Participar en la ejecución del plan de trabajo del comité interinstitucional para la elaboración de la Política Nacional de Recursos Hídricos, Agua Potable y Saneamiento	Director(a) de Vigilancia Mercado	de ejecución de plan de acción	Informes Trimestrales	03-ene	21-dic	1	1	1	1	1	4		



Lic. Yandi Urbina  
Presidente de la Defensoría del Consumidor

PERSPECTIVA 3 EFICACIA EN LOS PROCESOS INSTITUCIONALES

INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	KPI'S				REPORTADO AL 2011	INICIATIVAS	AREA(S) RESPON.SAB.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION						RECURS. FIN. \$
					LINEA BASE	2012		2014								INI	FIN	T1	T2	T3	T4	TOTAL		
						LIM.C	META	LIM.C															META	
											Coordinar la ejecución del plan del comité de telecomunicaciones y energía.	Director de Descentralización	Plan del Comité ejecutado a satisfacción	Informe preparado para el Comité Ejecutivo del SNPC	01-feb	21-dic	0	1	0	1	2			
											Participar en los gabinetes de gestión departamental	Director de Descentralización/ Gerencias Regionales Oriente Occidente.	Participación efectiva de la DC en los Gabinetes Departamentales en los cuales se tiene representación.	1 informe mensual	03-ene	21-dic	3	3	3	3	12			
											Participar en el Comité Técnico del Programa El Salvador Ahorra Energía	Director de Descentralización	Participación efectiva de la DC en el Comité Técnico del PESAE.	1 informe mensual	03-ene	21-dic	3	3	3	3	12			
											Participar en el Comité de Eficiencia de Energía de la DC	Director de Descentralización	Seguimiento a 2 informes semestrales	2	01-jun	21-dic	0	1	0	1	2			
											Participar en el Comité de Proyectos de la DC	Director de Descentralización	Seguimiento a 4 proyectos del comité	4	03-ene	21-dic	1	1	1	1	4			
											Participar en el Consejo Nacional de la Calidad	Director de Descentralización			05-oct	05-oct	0	0	1	0	1			
											Coordinar la ejecución del plan del comité inmobiliario	Directora del CSC	Plan de acción ejecutado	4 Informes trimestrales	03-ene	21-dic	10%	15%	35%	40%	100%			
											Coordinar la ejecución del plan del comité de servicios financieros	Directora del CSC / G. del CSC de Servicios Financieros	Plan de acción ejecutado	4 Informes trimestrales	03-ene	21-dic	10%	15%	35%	40%	100%			
											Coordinar el diseño de una estrategia para la implementación de la adhesión al sistema arbitral de consumo	Directora del CSC	Documento de Estrategia de implementación	Informe de estrategia	01-oct	21-dic	0%	0%	0%	100%	100%			
											Coordinar la ejecución del plan del comité de Educación	Directora de Ciudadanía y Consumo/Jefe de Educación Consumo	Reuniones de seguimiento	Actas	15-ene	21-dic	25%	25%	25%	25%	100%			
											Participar en los gabinetes de gestión departamental	Directora de Ciudadanía y Consumo/Jefe de Defensoría Móvil	Participación efectiva de la DC en los Gabinetes Departamentales en los cuales se tiene representación.	1 informe mensual	03-ene	21-dic	3	3	3	3	12			
											Coordinar la ejecución de las acciones comunicacionales que emanan desde los comités sectoriales del Sistema	Jefe de la Unidad de Comunicaciones	Plan Ejecutado	Documento	03-ene	21-dic	1	1	1	1	4			
									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.	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales/ Dirección Jurídica	Crear o actualizar cartas de derechos priorizadas	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Cartas elaboradas y actualizadas	Diseño e impresión de cartas	03-ene	21-dic	1	1	3	3	8			
											Diseñar e implementar un sistema de difusión, vigilancia y monitoreo del cumplimiento de las cartas de derechos	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Cartas de derecho divulgadas y por lo menos 1 informe divulgado	Paginas web, fotos de cartas de derecho instaladas en las instituciones involucradas e informe de monitoreo	01-feb	21-dic	0	1	0	0	1			
											Diseño e implementación de manual de buenas prácticas empresariales para la atención y solución de reclamos.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Manual de buenas prácticas diseñado	Documento elaborado y plan de implementación en ejecución	01-feb	21-dic	25%	25%	25%	25%	100%			
											Revisar la propuesta de manual de buenas prácticas empresariales para la atención y solución de reclamos.	Director(a) Jurídica	Propuesta revisada	Documento de resultados de la revisión	01-abr	30-jun	0%	100%	0%	0%	100%			



# **PERSPECTIVA 4**

## **CRECIMIENTO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL Y DEL TALENTO HUMANO**

PERSPECTIVA 4 CRECIMIENTO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL Y DEL TALENTO HUMANO



Defensoría del Consumidor

INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	KPI 5						REPORTADO AL 2011	INICIATIVAS	ÁREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION						RECURSOS \$	
			PERIODO	DIRL	LINEA BASE	2012		2014								INI	FIN	T1	T2	T3	T4	TOTAL			
						LIM.C	META	LIM.C															META		
<b>Objetivo Estratégico // 4.1 Garantizar la gestión óptima del talento humano de la Institución</b>																									
1.1 Diseño e implementación de una política de Recursos Humanos por Competencias	Política diseñada e implementada	%	anual	+	0			75% Diseño	100% Diseño		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	ADMON	Diseñar e implementar un diccionario de competencias	Director ADMON/Jefe de unidad de Talento Humano	de	Diccionario de Competencias	Documento Elaborado	03-ene	15-feb	1	0	0	0	0	1
													Diseñar la estructura de la Política de Recursos Humanos por competencias	Director ADMON/Jefe de unidad de Talento Humano	de	Estructura Diseñada	Documento Elaborado	01-mar	31-mar	1	0	0	0	0	1
													Rediseñar el Manual de Bienvenida	Director ADMON/Jefe de unidad de Talento Humano	de	Manual de Bienvenida actualizado	Documento Elaborado	01-feb	31-mar	1	0	0	0	0	1
													Completar los procedimientos relacionados al área de Talento Humano incorporando el proceso de salida del personal	Director ADMON/Jefe de unidad de Talento Humano	de	Proceso actualizado	Documento Elaborado	03-ene	31-mar	1	0	0	0	0	1
													Implementar el Plan de Higiene y seguridad ocupacional	Director ADMON/Jefe de unidad de Talento Humano	de	Plan implementado	Informe	01-mar	21-dic	1	1	1	1	1	4
													Implementar la Política de Recursos Humanos por Competencias	ADMON	Aplicar el proceso de reclutamiento, selección, contratación, inducción y salida del personal según la Política de Recursos Humanos por Competencias	Director ADMON/Jefe de unidad de Talento Humano	de	Procesos implementados	Informe	03-ene	21-dic	1	1	1	1
1.2 Correspondencia de competencia con puestos de trabajo	(Cantidad de trabajadores que cumplen con al menos el 70% de las competencias deseadas en Manual de Funciones actualizado / Cantidad total de trabajadores) x100	%	anual	+	N/A			65%	75%		Diseñar, implementar y evaluar un Plan de capacitación	ADMON	Implementar el Plan de Capacitación 2012	Director ADMON/Jefe de unidad de Talento Humano	de	Plan Implementado	Informe	01-feb	21-dic	2	3	3	3	11	
													Coordinar la recolección de información de todas las áreas para el Diseño del Plan de Capacitación 2013	Director ADMON/Jefe de unidad de Talento Humano	de	Informe de capacitaciones requeridas por área	Informe elaborado	01-jun	30-jun	0	0	1	0	1	
													Diseñar el Plan de Capacitación 2013	Director ADMON/Jefe de unidad de Talento Humano	de	Plan Diseñado	Plan Aprobado	01-ago	31-ago	0	0	1	0	1	
													Evaluar el Plan de Capacitación 2012	Director ADMON/Jefe de unidad de Talento Humano	de	Plan evaluado	Informe	01-nov	21-dic	0	0	0	1	1	
													Reasignar al personal en los puestos de trabajo según sus competencias	ADMON	Coordinar la reasignación del personal en los puestos de trabajo según sus competencias	Director ADMON/Jefe de unidad de Talento Humano	de	Personal reasignado según competencias	Acuerdos/Contratos	01-jul	31-ago	0	0	1	0
1.3 Promedio global en la Evaluación del desempeño	Promedio de calificación es en evaluación del desempeño de todos los/as empleados/as de la Defensoría	Calificación	anual	+	N/A			70%	80%		Actualizar el Manual de Evaluación del Desempeño incluyendo las competencias identificadas	ADMON	Rediseñar el Manual de evaluación de desempeño incluyendo las competencias identificadas	Director ADMON/Jefe de unidad de Talento Humano	de	Manual Rediseñado	Manual Aprobado	01-abr	31-jul	0	1	0	0	1	
													Coordinar la realización de la evaluación de desempeño en las unidades organizativas de la Defensoría del Consumidor	Director ADMON/Jefe de unidad de Talento Humano	de	Evaluaciones realizadas	Informe	01-abr	30-jun	0	1	0	0	1	
													Coordinar la retroalimentación al personal sobre los resultados de la evaluación de desempeño	Director ADMON/Jefe de unidad de Talento Humano	de	Formularios de evaluación firmados	Informe	01-dic	21-dic	0	0	0	1	1	



Lic. Yancy Urbina  
Residente de la Defensoría del Consumidor

PERSPECTIVA 4 CRECIMIENTO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL Y DEL TALENTO HUMANO

INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	KPI S				REPORTADO AL 2011	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION						RECURSOS FIN
						INI	FIN	T1	T2								T3	T4	TOTAL						
																				2012	2014				
LIM.C	META	LIM.C	META																						
<b>Objetivo Estratégico // 4.2 Potenciar la articulación, complementariedad y Equidad como práctica institucional</b>																									
2.1 Comités de trabajo interdirecciones	Comités funcionados de forma permanente en torno a procesos clave institucionales	Cantidad	anual	+	6			8	10		Poner en marcha los comités interdirecciones en procesos que amerite	Unidad de Planificación y Calidad	Coordinar la documentación del accionar de los comités interdireccionales	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Archivo de Documentos de Documentación		03-ene	21-dic	1	1	1	1	4		
2.2 Conocimiento de los/las trabajadores/as del quehacer institucional	Promedio obtenido en Test de medición de la comunicación interna	Calificación	anual	+	N/A	90	100	80	85	100	Brindar información actualizada a la Dirección de Comunicaciones para alimentar las publicaciones	Unidad de Comunicaciones	Coordinar la recolección de información actualizada de todas las unidades para alimentar las publicaciones	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Obtener información oportuna para las publicaciones respectivas	Guiones, punteos de prensa y comunicados de prensa	03-ene	21-dic	3	3	3	3	12		
											Implementar el uso de la intranet	Unidad de Comunicaciones	Coordinar proyecto de mejora intranet amiga	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Intranet amigable funcionando	Página de intranet con mejoras incorporadas	03-ene	30-may	50%	50%	0%	0%	100%		
											Institucionalizar un boletín interno	Unidad de Comunicaciones	Difundir el boletín	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Empleados informados	Boletín	03-ene	21-dic	6	9	9	9	33		
											Diseñar y aplicar el instrumento de evaluación del conocimiento del personal sobre el quehacer institucional	ADMON	Aplicar el instrumento de evaluación del conocimiento del personal sobre el quehacer institucional	Director ADMON/Jefe de Unidad de Talento Humano	Evaluaciones realizadas	Informe	01-ago	30-sep	0	0	1	0	1		
											Coordinar la comunicación de resultados de evaluación a través de la intranet	Director ADMON/Jefe de Unidad de Talento Humano	Evaluación publicada	Publicación	01-sep	30-sep	0	0	1	0	1				
<b>Objetivo Estratégico // 4.3 Fortalecer el sistema de planificación, monitoreo y evaluación Institucional</b>																									
3.1 Rediseño e implementación del Sistema de Planeación, Monitoreo y Evaluación (PME)	Sistema diseñado e implementado	%	anual	+	0			90% Implementación	95% Implementación		Rediseñar el Sistema de Planeación, Monitoreo y Evaluación (PME)	Unidad de Planificación y Calidad	Gestionar la actualización del Sistema de Planeación, monitoreo y evaluación (Seguimiento a indicadores)	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Sistema actualizado	Documento	01-jul	30-sep	0%	0%	100%	0%	100%		
											Implementar el Sistema de Planeación, Monitoreo y Evaluación (PME)	Unidad de Planificación y Calidad	Coordinar la elaboración del Plan de trabajo 2012 de la Defensoría del Consumidor.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Plan 2012 elaborado	Documento del Plan	03-ene	31-ene	1	0	0	0	1		
											Elaborar propuesta del plan de trabajo 2013, de la Defensoría del Consumidor.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Plan 2013 elaborado	Documento del Plan	01-jul	31-jul	0	0	1	0	1				
											Seguimiento a la ejecución del plan de trabajo 2012 de la Defensoría del consumidor	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Informes mensuales a Presidencia	Documentos	03-ene	21-dic	2	4	3	4	13				
											Realizar reuniones de información e involucramiento del personal en el proceso de PME	Todas las áreas organizativas de la Defensoría del Consumidor	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	03-ene	21-dic	1	1	1	1	4		
											Realizar al menos cuatro reuniones con el equipo de trabajo del área para informar y evaluar la gestión del área	Jefe de Auditoría Interna	4 Reuniones con el talento humano de la unidad	Ayuda memorias de reuniones	03-ene	21-dic	1	1	1	1	4				
											Realizar al menos cuatro reuniones con el equipo de trabajo del área para informar y evaluar la gestión del área	Jefe UFI	4 Reuniones con el talento humano de la unidad	Ayuda memorias de reuniones	03-ene	21-dic	1	1	1	1	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 de Información y Transparencia	4 Reuniones con el talento humano de la unidad	Ayuda memorias de reuniones	03-ene	21-dic	1	1	1	1	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 Planificación y Calidad	4 Reuniones con el talento humano de la unidad	Ayuda memorias de reuniones	03-ene	21-dic	1	1	1	1	4															



PERSPECTIVA 4 CRECIMIENTO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL Y DEL TALENTO HUMANO

INDICADORES	FORMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	KPI'S						REPORTADO AL 2011	INICIATIVAS	AREAS/ RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION						RECURSOS \$
			PERIODO	DIR.	LINEA BASE	2012		2014								INI	FIN	T1	T2	T3	T4	TOTAL		
						L.M.C	META	L.M.C															META	
											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	03-ene	21-dic	1	1	1	1	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 Comunicaciones	4 Reuniones con el talento humano de la unidad	Ayuda memorias de reuniones	03-ene	21-dic	1	1	1	1	4			
											Realizar al menos cuatro reuniones con el equipo de trabajo del área para informar y evaluar la gestión del área	Director(a) de Vigilancia Mercado	4 Reuniones con el talento humano de la dirección	Ayuda memorias de reuniones	03-ene	21-dic	1	1	1	1	4			
											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	03-ene	21-dic	1	1	1	1	4			
											Realizar al menos cuatro reuniones con el equipo de trabajo del área para informar y evaluar la gestión del área	Directora Ciudadanía y Consumo	4 Reuniones con el talento humano de la dirección	Ayuda memorias de reuniones	03-ene	21-dic	1	1	1	1	4			
											Realizar al menos cuatro reuniones con el equipo de trabajo del área para informar y evaluar la gestión del área	Director de ADMON	4 Reuniones con el talento humano de la dirección	Ayuda memorias de reuniones	03-ene	21-dic	1	1	1	1	4			
											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	Ayuda memorias de reuniones	03-ene	21-dic	1	1	1	1	4			
											Realizar al menos cuatro reuniones con el equipo de trabajo del área para informar y evaluar la gestión del área	Director Descentralización	4 Reuniones con el talento humano de la dirección	Ayuda memorias de reuniones	03-ene	21-dic	1	1	1	1	4			
<b>Objetivo Estratégico // 4.4 Fortalecer las relaciones internacionales con agencias homólogas</b>																								
4 1 Iniciativas realizadas conjuntamente con el Consejo Centroamericano de Agencias de Protección al Consumidor (CONCADECO )	Iniciativas conjuntas	Cantidad	anual	+	6			8	9		Cumplir con los compromisos y acuerdos adquiridos en CONCADECO	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales- Dirección de Vigilancia Mercado	Gestionar recursos para participar en las reuniones de CONCADECO	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Recursos obtenidos	Informes de misión	03-ene	21-dic	0	1	0	1	2	
													Coordinar la difusión de estudios, acciones o iniciativas que realice el CONCADECO	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Informes divulgados	Portal CONCADECO	03-ene	21-dic	0	1	0	1	2	
													Coordinar el seguimiento a los nuevos compromisos que la DC adquiere en las reuniones de titulares del CONCADECO	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	acuerdos y compromisos cumplidos	Correos y notas de cumplimiento de acuerdos y compromisos	03-mar	21-dic	0	1	0	1	2	
													Seguimiento mensual a la actualización de la información, en el Portal de CONCADECO	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Portal CONCADECO actualizado	Correos de comunicacón y Portal CONCADECO	03-ene	21-dic	3	3	3	3	12	
													Realizar y enviar los resultados del sondeo de precios de productos básicos	Director(a) de Vigilancia de Mercado / Gerente de Estudios	Sondeos realizados	Correo electrónico de envío	03-ene	21-dic	1	1	1	1	4	
											Participar de forma activa en las reuniones de CONCADECO	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Participar en la organización de las reuniones de titulares de CONCADECO	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Reuniones desarrolladas	agendas, actas de reunion, correspondencia girada	03-feb	30-nov	0	1	0	1	2	
											Presentar propuestas de nuevas iniciativas a implementar por parte del CONCADECO	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Realizar reuniones internas para analizar y preparar propuestas	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Reuniones con Directores y jefes de unidad	informes de reuniones	01-mar	30-nov	0	1	0	1	2	
													Presentación de propuestas ante CONCADECO	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Documentos de propuestas a Presidencia y CONCADECO	Documentos, correos, notas	01-mar	30-nov	0	1	0	1	2	



Lic. Yael Urbina  
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor

PERSPECTIVA 4 CRECIMIENTO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL Y DEL TALENTO HUMANO

INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	KPI S				REPORTADO AL 2011	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION						RECURSOS
						2012		2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4	TOTAL		
						LIM.C	META	LIM.C	META																
4.2 Iniciativas en las que participa la Defensoría en el Foro Iberoamericano de Agencias de Gobierno (FIAGC)	Cantidad de Iniciativas en las que participa la Defensoría	Cantidad	anual	+	2			3	4		Unidad Cooperación y Relaciones Institucionales	Participar en reuniones programadas por el FIAGC	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Recursos obtenidos	Informes de misión	03-ene	21-dic	0	1	0	1	2			
												Participar en reunión anual del FIAGC	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Asistir a reunión y	Acta Reunión. Informe de Misión Oficial	01-jun	21-dic	0	0	0	1	1			
												Participar en las comisiones de trabajo del FIAGC	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Enviar información sobre el trabajo de la DC(FIAGC)	Enviar información periódicamente	Correos y notas de remisión de documentos	03-ene	21-dic	1	1	1	1	4		
												Participar en comisión de trabajo de participación ciudadana	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Enviar información sobre el trabajo de la DC(FIAGC)	Enviar información periódicamente	Correos y notas de remisión de documentos	03-ene	21-dic	1	1	1	1	4		
4.3 Redes internacionales en las que participa la Defensoría del Consumidor	Cantidad de espacios	Cantidad	Anual	+	3			3	3		Unidad Cooperación y Relaciones Institucionales	Participar en el Diálogo Informal Panamericano	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Participar en teleconferencias	Agendas de teleconferencias e informe de reunión por parte de quienes participan	03-ene	21-dic	3	3	3	3	12			
												Participar en ICPEN	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Enviar informe	Informe	03-ene	31-mar	0	1	0	0	1			
												Participar en las conferencias anuales de ICPEN	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Recursos obtenidos	Informes de misión	03-ene	21-dic	0	1	0	1	2			
												Participar en conferencia anual	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Asistir a reunión y	Acta Reunión. Informe de Misión Oficial	03-ene	21-dic	0	0	0	1	1			
												Participar en Consumers International	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Recursos obtenidos	Informes de misión	03-ene	21-dic	0	1	0	1	2			
												Seguimiento al cumplimiento de acuerdos, solicitudes y compromisos adquiridos en Consumers International	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	acuerdos y compromisos cumplidos	correos y notas de cumplimiento de acuerdos y compromisos	03-ene	21-dic	1	1	1	1	4			
												Gestionar pago de membresía anual a Consumers International	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Solicitud a UFI de pago	Nota de solicitud	03-ene	21-dic	0	0	0	1	1			
												Pagar membresía anual a Consumers International	Jefe UFI	Membresía renovada	Transferencia bancaria electrónica a favor de Consumers International.	01-oct	31-oct	0	0	0	1	1			
4.4 Agencias gubernamentales de Protección al Consumidor con las que se tiene relación bilateral priorizada	Agencias con las que se tiene relación política y de cooperación técnica bilateral priorizada	Cantidad	anual	+	4			5	6		Unidad Cooperación y Relaciones Institucionales	Gestionar renovación de convenios y/o acuerdos de colaboración	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Gestión realizada	Notas enviadas	03-ene	21-dic	0	0	2	2				
												Gestionar nuevos convenios y/o acuerdos de colaboración	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Convenio suscrito	Documento firmado	03-ene	21-dic	0	0	0	2	2			
												Implementar acuerdos y/o convenios	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Ejecución de actividades	Informe de ejecución por parte de unidad técnica responsable	03-ene	21-dic	1	1	1	1	4			



PERSPECTIVA 4 CRECIMIENTO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL Y DEL TALENTO HUMANO

INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	KPI'S				REPORTADO AL 2011	INICIATIVAS	ÁREA/SI RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION						RECURSOS
						2012	2014	T1	T2								T3	T4	TOTAL	INI	FIN				
						LIM.C	META															LIM.C	META		
<b>Objetivo Estratégico 4.5 // Fortalecer la cooperación nacional e internacional</b>																									
5.1 Proyectos financiados con Cooperación internacional	Registro de proyectos financiados	Cantidad	anual	+	2			5	6		Mantener una comunicación permanente con los cooperantes	Unidad Cooperación y Relaciones Institucionales	Mantener comunicación permanente con los cooperantes	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Reuniones con cooperantes	Informe de reuniones	03-ene	21-dic	1	1	1	1	4		
													Celebrar reuniones con cooperantes prioritarios para informar la gestión de la DC	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Reuniones con cooperantes	Informe de reuniones	03-ene	21-dic	1	1	1	1	4		
													Formular y presentar proyectos a la cooperación internacional	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Estrategia de Cooperación	Documento elaborado	03-ene	31-mar	1	0	0	0	1		
													Identificar iniciativas para la elaboración de proyectos	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Iniciativas elaboradas	Documentos de iniciativas	03-ene	21-dic	1	1	1	1	4		
													Formular y presentar proyectos a la cooperación internacional	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Proyectos presentados y gestionados	Informe reuniones / notas de remisión	03-ene	21-dic	1	1	1	1	4		
													Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Perfiles de proyectos elaborados	Documentos de perfiles	03-ene	21-dic	1	1	1	1	4			
5.2 Propuestas de Cooperación técnica internacional aprobadas	Registro de propuestas apoyadas técnicamente	Cantidad	anual	+	1			4	5		Dar seguimiento a la ejecución de los proyectos financiados con cooperación internacional	Unidad Cooperación y Relaciones Institucionales	Constituir y poner en funcionamiento el comité de proyectos	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Reuniones con comité ejecutivo y sectoriales	Ayuda memorias de reuniones	03-ene	21-dic	3	3	3	3	12		
													Rendir cuentas de forma apropiada y oportuna a los cooperantes	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Informes presentados	Documentos presentados	03-ene	21-dic	0	1	0	1	2		
5.3 Procesos institucionales apoyados por programas de voluntariado	Procesos apoyados	Cantidad	anual	+	7			8	10		Diseñar y divulgar un programa de apoyo voluntario a la Defensoría	ADMON	Coordinar la identificación de las necesidades de apoyo voluntario	Director ADMON/Jefe unidad de Talento Humano	Necesidades identificadas	Informe	03-ene	29-feb	1	0	0	0	1		
													Diseñar un programa de apoyo voluntario a la Defensoría	Director ADMON/Jefe unidad de Talento Humano	programa elaborado	programa aprobado	01-feb	31-mar	1	0	0	0	1		
													Gestionar ante entidades el apoyo de voluntarios	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Unidades de la DC apoyadas por estudiantes de servicio social	Informes de unidades beneficiadas y notas	03-ene	21-dic	1	1	1	1	4		
													Evaluar y dar seguimiento al funcionamiento del programa de voluntariado	Director ADMON/Jefe unidad de Talento Humano	programa funcionando	Informe	01-mar	21-dic	0	3	3	3	9		
													Evaluar el funcionamiento del programa de voluntariado	Director ADMON/Jefe unidad de Talento Humano	Evaluación realizada	Informe	01-nov	21-dic	0	0	0	1	1		
<b>Objetivo Estratégico 4.6 // Garantizar un clima laboral saludable para la acción institucional</b>																									
5.1 Satisfacción del personal con el clima laboral	Promedio de calificaciones individuales en Evaluación del Clima Laboral	Calificación	anual	+	N/A			8	8.5		Evaluar anualmente el clima organizacional	ADMON	Evaluar el Clima Organizacional	Director ADMON/Jefe unidad de Talento Humano	Clima evaluado (al menos 8 nota promedio)	Informe	01-feb	29-feb	1	0	0	0	1		
													Realizar talleres de sensibilización sobre Trabajo en Equipo	Director ADMON/Jefe unidad de Talento Humano	Talleres realizados (capacitar al menos al 40%)	Informe	01-mar	30-nov	1	1	1	1	4		
													Realizar actividades recreativas y de esparcimiento colectivo	Director ADMON/Jefe unidad de Talento Humano	Plan Elaborado	Documento	01-abr	30-jun	0	1	0	0	1		
													Realizar campaña de valores	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Campaña ejecutada	Informes	03-ene	21-dic	3	3	3	3	12		
													Director ADMON/Jefe unidad de Talento Humano	Requerimientos Atendidos	Documento	03-ene	21-dic	100%	100%	100%	100%	1			



Lic. Yael Urbina  
Presidenta de la Defensoría del Consumidor