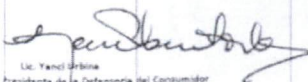


PERSPECTIVA 1

CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS

PERSPECTIVA 1 CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS

| INDICADORES | FÓRMULA DE MEDICIÓN | UNIDAD DE MEDIDA | PERIODO | DIR. | LÍNEA BASE | KPI'S | | | | REP. AL 2012 | INICIATIVAS | ÁREAS/ RESPONSAB | ACTIVIDADES | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (META) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | FECHA | | PROGRAMACIÓN | | | | |
|---|--|------------------|---------|------|------------|--------|------|--------|------|--------------|---|---|--|---|--------------------------------|-----------------------|--------|--------|--------------|-----|-----|------|--|
| | | | | | | 2013 | | 2014 | | | | | | | | | INI | FIN | T1 | T2 | T3 | T4 | |
| | | | | | | L.M.C. | META | L.M.C. | META | | | | | | | | | | | | | | |
| OBJETIVOS ESTRATÉGICO 1.1.7 GARANTIZAR LA CALIDAD Y LA CALIDEZ ORIENTADAS A LA SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1 Disminución de los tiempos de la tramitación de denuncias | Promedio de (fecha de resolución del caso - fecha de ingreso del caso) | días hábiles | Mensual | | 35 | 30 | 26 | 30 | 23 | 29 | Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad y la certificación obtenida en procesos claves. | Planific. y Gestión de todas las unidades y direcciones de la Defensoría del Consumidor | Coordinar campaña de sensibilización, divulgación e implementación del sistema de gestión de calidad | Jefe de Unidad de Planificación y Calidad | Contenidos revisados/reuniones | Documentos | 03-ene | 22-mar | 100% | | | | |
| | | | | | | | | | | | | Ejecutar campaña de sensibilización, divulgación e implementación del sistema de gestión de calidad | Jefe de Unidad de Comunicaciones | Campaña ejecutada | Informes | 03-ene | 22-mar | 1 | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | Coordinar la implementación de la documentación del SGC | Jefe de Unidad de Planificación y Calidad | Monitoreo del uso de registros del SGC | Memorandum de resultados | 15-feb | 22-mar | 2 | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | Organizar reuniones para realizar revisiones del SGC por la Dirección | Jefe de Unidad de Planificación y Calidad | Reuniones mensuales | Documentos | 03-ene | 23-dic | 3 | 3 | 3 | 3 | | |
| | | | | | | | | | | | | Gestionar la certificación del SGC de la DC | Jefe de Unidad de Planificación y Calidad | Certificado del SGC | Documento | 01-jun | 23-dic | | 10% | 25% | 65% | | |
| | | | | | | | | | | | | Obtener la certificación del proceso para vigilar el mercado según ISO 9001: 2008 | Director(a) de Vigilancia de Mercado | Proceso certificado | Documento | 01-dic | 23-dic | | | | | 100% | |
| | | | | | | | | | | | | Obtener la certificación del proceso para atender controversias de consumo, según ISO 9001: 2008. | Directora del Centro de Solución de Controversias | Proceso certificado | Documento | 01-dic | 23-dic | | | | | 100% | |
| | | | | | | | | | | | | Obtener la certificación del proceso sancionatorio según ISO 9001: 2008 | Tribunal Sancionador | Proceso certificado | Documento | 01-dic | 23-dic | | | | | 100% | |
| | | | | | | | | | | | | Obtener la acreditación de los procesos de inspección según la norma ISO 17020. | Director(a) de Vigilancia de Mercado | Proceso acreditado | Documento de acreditación | 01-dic | 23-dic | | | | | 100% | |
| | | | | | | | | | | | | Atender requerimientos relacionados a la implementación del SGC | Jefe de Auditoría Interna | Informe de acciones realizadas en el marco de la implementación del SGC | Documento | 03-ene | 23-dic | 25% | 25% | 25% | 25% | | |
| | | | | | | | | | | | | Atender requerimientos relacionados a la implementación del SGC | Director de Ciudadanía y Consumo | Informe de acciones realizadas en el marco de la implementación del SGC | Documento | 03-ene | 23-dic | 25% | 25% | 25% | 25% | | |
| | | | | | | | | | | | | Atender requerimientos relacionados a la implementación del SGC. | Jefe de Unidad Ambiental | Informe de acciones realizadas en el marco de la implementación del SGC | Documento | 03-ene | 23-dic | 25% | 25% | 25% | 25% | | |
| | | | | | | | | | | | | Atender requerimientos relacionados a la implementación del SGC. | Jefe de Unidad de Comunicaciones | Informe de acciones realizadas en el marco de la implementación del SGC | Documento | 03-ene | 23-dic | 25% | 25% | 25% | 25% | | |
| | | | | | | | | | | | | Atender requerimientos relacionados a la implementación del SGC | Jefe de Unidad de Acceso a la información y transparencia | Informe de acciones realizadas en el marco de la implementación del SGC | Documento | 03-ene | 23-dic | 25% | 25% | 25% | 25% | | |


Lic. Yanel Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor



| INDICADORES | FORMULA DE MEDICION | UNIDAD DE MEDIDA | PERIODO | DIR | LINEA BASE | 2013 | | 2014 | | REP. AL 2012 | INICIATIVAS | AREA(S) RESPONSABIL | ACTIVIDADES | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (META) | MEDIO DE VERIFICACION | FECHA | | PROGRAMACION | | | |
|-------------|---------------------|------------------|---------|-----|------------|------|------|------|------|--------------|-------------|--|--|---|---------------------------|-----------------------|--------|-----|--------------|-----|-----|----|
| | | | | | | UMC | META | UMC | META | | | | | | | | INI | FIN | T1 | T2 | T3 | T4 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | Atender requerimientos relacionados a la implementación del SGC | Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales | Informe de acciones realizadas en el marco de la implementación del SGC | Documento | 03-ene | 23-dic | 25% | 25% | 25% | 25% | |
| | | | | | | | | | | | | Atender requerimientos relacionados a la implementación del SGC | Jefe de Unidad de Planificación y Calidad | Informe de acciones realizadas en el marco de la implementación del SGC | Documento | 03-ene | 23-dic | 25% | 25% | 25% | 25% | |
| | | | | | | | | | | | | Atender requerimientos relacionados a la implementación del SGC | Director de Descentralización | Informe de acciones realizadas en el marco de la implementación del SGC | Documento | 03-ene | 23-dic | 25% | 25% | 25% | 25% | |
| | | | | | | | | | | | | Atender requerimientos relacionados a la implementación del SGC | Jefe de Unidad Financiera Institucional | Informe de acciones realizadas en el marco de la implementación del SGC | Documento | 03-ene | 23-dic | 25% | 25% | 25% | 25% | |
| | | | | | | | | | | | | Realizar auditorías internas a los procesos definidos para el SGC | Jefe de Unidad de Planificación y Calidad | Informe de auditoría realizada | Documento | 02-abr | 30-jun | | 100% | | | |
| | | | | | | | | | | | | Implementar las acciones correctivas orientadas a superar las no conformidades identificadas en las auditorías internas a los procesos del SGC | ADMON/ Talento Humano | Acciones implementadas | Documentos | 02-abr | 30-jun | | 67% | 33% | | |
| | | | | | | | | | | | | Implementar las acciones correctivas orientadas a superar las no conformidades identificadas en las auditorías internas a los procesos del SGC | ADMON /JACI | Acciones implementadas | Documentos | 02-abr | 30-jun | | 67% | 33% | | |
| | | | | | | | | | | | | Implementar las acciones correctivas orientadas a superar las no conformidades identificadas en las auditorías internas a los procesos del SGC | ADMON /JLOG | Acciones implementadas | Documentos | 02-abr | 30-jun | | 67% | 33% | | |
| | | | | | | | | | | | | Implementar las acciones correctivas orientadas a superar las no conformidades identificadas en las auditorías internas a los procesos del SGC | ADMON /GSI | Acciones implementadas | Documentos | 02-abr | 30-jun | | 67% | 33% | | |
| | | | | | | | | | | | | Implementar las acciones correctivas orientadas a superar las no conformidades identificadas en las auditorías internas a los procesos del SGC | Director(a) de Vigilancia de Mercado | Acciones implementadas | Documentos | 02-abr | 30-jun | | 67% | 33% | | |
| | | | | | | | | | | | | Implementar las acciones correctivas orientadas a superar las no conformidades identificadas en las auditorías internas a los procesos del SGC | Director de Descentralización | Acciones implementadas | Documentos | 02-abr | 30-jun | | 67% | 33% | | |
| | | | | | | | | | | | | Implementar las acciones correctivas orientadas a superar las no conformidades identificadas en las auditorías internas a los procesos del SGC | Directora del Centro de Solución de Controversias | Acciones implementadas | Documento | 02-abr | 30-jun | | 67% | 33% | | |

[Firma]
Lic. Yaniel Urbina
Presidente 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 | | | | REF. AL 2012 | INICIATIVAS | AREAS RESPONSAB | ACTIVIDADES | CARGO RESPONSAB | RESULTADO ESPERADO (META) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | FECHA | | PROGRAMACION | | | | |
|---|--|------------------|---------|------|------------|-------|------|------|------|--------------|--|--|---|--|---|--------------------------|--|--------|--------------|-----|-----|-----|---|
| | | | | | | 2013 | | 2014 | | | | | | | | | INI | FIN | T1 | T2 | T3 | T4 | |
| | | | | | | LM.C | META | LM.C | META | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | Implementar las acciones correctivas orientadas a superar las no conformidades identificadas en las auditorías internas a los procesos del SGC | Tribunal Sancionador | Acciones implementadas | Documento | 02-abr | 30-jun | | 67% | 33% | | | |
| | | | | | | | | | | | | Implementar las acciones correctivas orientadas a superar las no conformidades identificadas en las auditorías internas a los procesos del SGC | Directora Juridica | Acciones implementadas | Documento | 02-abr | 30-jun | | 67% | 33% | | | |
| | | | | | | | | | | | | Seguimiento a las no conformidades identificadas en las auditorías internas | Jefe de Unidad de Planificación y Calidad | Informe sobre verificación de implementación de acciones correctivas | Documento | 01-jun | 31-ago | | 33% | 67% | | | |
| | | | | | | | | | | | | Definir criterios para la atención de las constataciones de hecho y definir niveles de decisión en coordinación con el CSC. | Director(a) de Vigilancia de Mercado | Criterios definidos | Documento | 03-ene | 22-mar | 100% | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | Realizar las constataciones de hecho requeridas por los CSC. | Director(a) de Vigilancia de Mercado | Atención del 95% de las constataciones solicitadas | Informe de constataciones de hecho | 03-ene | 23-dic | 95% | 95% | 95% | 95% | | |
| | | | | | | | | | | | | Seguimiento a la implementación del programa de las 5'S. | Jefe de Unidad de Planificación y Calidad | Check List de jornadas de seguimiento | Documento | 03-ene | 23-dic | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| | | | | | | | | | | | | Diseñar e implementar un mecanismo de evaluación sobre la aplicación de los procedimientos en relación a los tiempos | U. Planificación y Calidad | Realizar mediciones de los tiempos del proceso atender controversias de consumo. (I) | Jefe de Unidad de Planificación y Calidad | 4 informes de mediciones | Documento | 03-ene | 23-dic | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | | | | | | | | | | | Diseñar e implementar un plan de mejora con base en los resultados del monitoreo | D. Descentralización | Actualizar trimestralmente el documento de preguntas frecuentes | Director de Descentralización | Documento actualizado | Informe trimestral de la GAT a la Dirección. | 01-mar | 23-dic | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1.2 Calidad y calidez en cada una de las etapas de la atención y tramitación de los casos | No. de llamadas contestadas/ total de llamadas efectivas entrantes | % | Mensual | + | 95% | 97% | 98% | 97% | 98% | 98% | 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/ CSC /U. Planificación y Calidad | Monitorear la cantidad de llamadas contestadas, chat de Ventanillas y atenciones web en la Gerencia de Atención Telefónica (I) | Director de Descentralización/ Gerente de Atención Telefónica | % de llamadas contestadas | Informe mensual. | 03-ene | 23-dic | 97% | 97% | 97% | 97% | |
| | | | | | | | | | | | | | Garantizar la aplicación de criterios de calidad y calidez en la atención y tramitación de casos en Gerencia de Atención Telefónica (seguido de gestiones, escucha de llamadas, monitoreo de flujo de llamadas, atenciones web, uso de lista de chequeo). | Director de Descentralización/ Gerente de Atención Telefónica | Monitoreo de la aplicación de los criterios aplicados efectivamente | Informe mensual. | 03-ene | 23-dic | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | | | | | | | | | | | | | Realizar evaluación sobre la atención brindada en la Gerencias | Director de Descentralización | Evaluaciones realizadas | Informes | 01-feb | 23-dic | 1 | 1 | 1 | 1 | |



Lic. Yancy Urbina
Presidente de la Defensoría del Consumidor



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMÉRICA CENTRAL
PRESIDENCIA

| INDICADORES | FORMULA DE MEDICION | UNIDAD DE MEDIDA | PERIODO | DIR. | LINEA BASE | KPI'S | | | | REP. AL 2012 | INICIATIVAS | AREAS RESPONSABLES | ACTIVIDADES | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (META) | MEDIO DE VERIFICACION | FECHA | | PROGRAMACION | | | |
|---|--|------------------|------------|------|------------|--|---|---|---|--------------|---|--|--|---|--|---|--------|--------|--------------|-----|-----|-----|
| | | | | | | 2013 | | 2014 | | | | | | | | | IN | FN | T1 | T2 | T3 | T4 |
| | | | | | | LIM.C | META | LIM.C | META | | | | | | | | | | | | | |
| No De atenciones que cumplan con los criterios de calidad y calidez/No De atenciones revisadas | % De atenciones que cumplan con los criterios de calidad y calidez/No De atenciones revisadas | % | Trimestral | + | 48% | 57% | 70% | 80% | 90% | 67% | | | Atención oportuna y con calidad de los requerimientos de la Oficial de Información de la DC | Directora del Centro de Solución de Controversias | Atención del 100% de los requerimientos | Informes mensuales presentados | 03-ene | 23-dic | 25% | 25% | 25% | 25% |
| | | | | | | 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 | 23-dic | 100% | 100% | 100% | 100% | | | | |
| | | | | | | Evaluar la aplicación de los criterios de calidad y calidez en los procesos de DVM, Tribunal Sancionador y CSC. (I) | Jefe de Unidad de Planificación y Calidad | 4 informes de Evaluaciones realizadas | Documento (Informes de mediciones realizadas) | | | | 03-ene | 23-dic | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | |
| | | | | | | Realizar encuestas telefónicas de satisfacción a los usuarios que ingresan sus reclamos en los CSC. | Jefe de Unidad de Planificación y Calidad | 4 informes de Evaluaciones realizadas | Documento (Informes de mediciones realizadas) | | | | 03-ene | 23-dic | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | |
| | | | | | | Realizar encuestas telefónicas de satisfacción a los usuarios que ingresan sus reclamos en atención en línea. | Jefe de Unidad de Planificación y Calidad | 4 informes de Evaluaciones realizadas | Documento (Informes de mediciones realizadas) | | | | 03-ene | 23-dic | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | |
| | | | | | | Diseñar e implementar un plan de mejora continua con base en los resultados de la medición del cumplimiento de los criterios de calidad y calidez. | D. Vigilancia de Mercado y Tribunal Sancionador | Fortalecer el proceso de sondeos con herramientas tecnológicas a través del uso de las PDA como parte del proceso de mejora continua. | Director(a) de Vigilancia de Mercado | | | | Informe de procesos fortalecidos con el uso de las PDA | Documento | 03-ene | 23-dic | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| | | | | | | Finalizar al menos 100 expedientes mensuales de los casos activos del Tribunal Sancionador | Tribunal Sancionador | 100 expedientes mensuales cerrados | Resoluciones e informes mensuales | | | | 03-ene | 23-dic | 300 | 300 | 300 | 300 | | | | |
| 1.3 Evaluación de la calidad y calidez en las solicitudes tramitadas conforme al procedimiento de Representación Judicial | (Número de solicitudes tramitadas que cumplen con los criterios de calidad y calidez contemplados en el procedimiento de representación judicial / Número de solicitudes tramitadas por la DJ) | % | Semestral | + | N/A | 40% | 45% | 75% | 80% | 36% | D. Jurídica/J. Unidad de Planificación y D. CSC | Crear e implementar un procedimiento de tramitación de los casos de Representación Judicial | Documentar adecuadamente los expedientes para tramitación de casos de representación judicial | Directora del Centro de Solución de Controversias | 100% de los expedientes de casos para Representación Judicial debidamente documentados | Informes de Dirección Jurídica | 03-ene | 23-dic | 25% | 25% | 25% | 25% |
| | | | | | | Atender solicitudes de representación judicial | Directora Jurídica | Solicitudes atendidas | Registro de solicitudes de representación judicial y de casos atendidos | | | | 03-ene | 23-dic | 3 | 3 | 3 | 3 | | | | |
| | | | | | | Evaluar el trato al usuario en los casos de representación judicial (I) | Jefe de Unidad de Planificación y Calidad | 2 informes de Evaluaciones realizadas | Documento (Informes de mediciones realizadas) | | | | 15-jul | 23-dic | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | |
| 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 | 7 | 8.7 | 7 | 8 | 8.62 | U. de Planificación y Calidad | Implementar mediciones periódicas de satisfacción de los usuarios relacionados con la calidad y la calidez | Realizar llamadas a las y los consumidores, para verificar si han sido informados sobre el estado y avance de su caso. (I) | Jefe de Unidad de Planificación y Calidad | 4 informes de Evaluaciones realizadas | Documento (Informes de mediciones realizadas) | 03-ene | 23-dic | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | | | | | Realizar evaluaciones presenciales de la calidez en la atención a los usuarios de los CSC. (I) | Jefe de Unidad de Planificación y Calidad | 3 informes de Evaluaciones realizadas | Documento (Informes de mediciones realizadas) | | | | 02-abr | 23-dic | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | |
| | | | | | | Realizar medición de Promotor Neto de la institución. (I) | Jefe de Unidad de Planificación y Calidad | 12 informes de Evaluaciones realizadas | Documento (Informes de mediciones realizadas) | | | | 03-ene | 23-dic | 3 | 3 | 3 | 3 | | | | |





PERSPECTIVA 1 CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS

| INDICADORES | FÓRMULA DE MEDICIÓN | UNIDAD DE MEDIDA | PERÍODO | DIR. | LÍNEA BASE | REF. AL 2012 | | | | INICIATIVAS | ÁREAS/RESPONSABLES | ACTIVIDADES | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (META) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | FECHA | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | |
|-------------|---------------------|------------------|---------|------|------------|--------------|------|-------|------|-------------|--------------------|-------------|-------------------|---------------------------|-----------------------|-------|-----|--------------|----|----|----|--|--|--|--|
| | | | | | | 2013 | | 2014 | | | | | | | | INI | FIN | T1 | T2 | T3 | T4 | | | | |
| | | | | | | LIM.C | META | LIM.C | META | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1.2// FORTALECER LOS MEDIOS ALTERNOS EN LA SOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|------------|---|-----|-----|-----|-----|-----|--|--|---|--|---|---------------------------------------|---|--------|--------|------|------|-----|-----|
| 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 | % | Trimestral | + | N/A | 40% | 60% | 80% | 90% | 12% | Aplicar encuestas a los usuarios que midan su conocimiento sobre los medios alternos | U.de Planificación y Calidad | Evaluar el conocimiento de los usuarios, sobre la figura de los medios alternos que va aplicar en su caso y pasos que llevará su trámite (I) | Jefe de Unidad de Planificación y Calidad | 4 informes de Evaluaciones realizadas | Documento (informes de mediciones realizadas) | 03-ene | 23-dic | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | | | | | | | | | Diseñar e implementar un plan de promoción que dé a conocer las ventajas de los medios alternos | D. del CSC/D. Descentralización/U. Comunicaciones/ | Diseñar y ejecutar Plan de Promoción que de a conocer las ventajas de los medios alternos | Jefe de Unidad de Comunicaciones | Documento | Documento | 03-ene | 22-mar | 1 | | | | |
| | | | | | | | | | | Envío periódico de información relevante sobre los medios alternos a los Gabinetes de Gestión Departamental. | Director de Descentralización | Director de Descentralización | Director de Descentralización | Informe enviados a los gabinetes de gestión Departamental | 4 informes | Documento | 03-ene | 23-dic | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | | | | | | | | | Diseñar un manual ABC de las ventajas de la resolución alterna de conflictos en versión popular | Directora del Centro de Solución de Controversias | Definición de contenidos de manual | Directora del Centro de Solución de Controversias | Definición de contenidos de manual | Contenidos remitidos a Comunicaciones | Documento | 03-ene | 31-ene | 100% | | | |
| | | | | | | | | | | Participar en el diseño del manual sobre el ABC de las ventajas de la resolución alterna de conflictos en versión popular. | Director de Descentralización | Definición de contenidos de manual | Director de Descentralización | Definición de contenidos de manual | Documento | Documento | 03-ene | 31-ene | 100% | | | |
| | | | | | | | | | | Diseño e impresión del ABC de las ventajas de la resolución alterna de conflictos en versión popular. | Jefe de Unidad de Comunicaciones | Nuevo brochure educativo | Jefe de Unidad de Comunicaciones | Nuevo brochure educativo | Brochure | Documento | 02-abr | 30-jun | | 1 | | |
| | | | | | | | | | | Participar en la producción y difusión de audio visual sobre el ABC de las ventajas de la resolución alterna de conflictos. | Director de Descentralización | Campana de Divulgación | Director de Descentralización | Campana de Divulgación | Informe de actividades realizadas | Documento | 02-abr | 30-jun | | 100% | | |
| | | | | | | | | | | Colaborar en el diseño de un programa de educación sobre resolución alterna de conflictos dirigido al talento humano de la institución, las asociaciones de consumidores y consumidoras, docentes y estudiantes. | Director de Descentralización | Programa de Capacitación Elaborado | Director de Descentralización | Programa de Capacitación Elaborado | Documento remitido | Documento | 03-ene | 22-mar | 1 | | | |
| | | | | | | | | | | Desarrollar jornadas explicativas en los CSC, DC Móvil, Ventanillas, asociaciones de consumidores, sobre la resolución alterna de conflictos | Directora del Centro de Solución de Controversias | Charlas impartidas | Directora del Centro de Solución de Controversias | Charlas impartidas | Registros de participación en charlas | Documento | 04-feb | 23-dic | 15% | 25% | 40% | 20% |
| | | | | | | | | | | Desarrollar charlas explicativas en los CSC, DC Móvil y Ventanillas, sobre la resolución alterna de conflictos | Director de Descentralización | Charlas impartidas | Director de Descentralización | Charlas impartidas | Informes mensuales | Documento | 04-feb | 23-dic | 15% | 25% | 40% | 20% |

Dr. Yanes Urbina
Presidente de la Defensoría del Consumidor



| INDICADORES | FÓRMULA DE MEDICIÓN | UNIDAD DE MEDIDA | PERIODO | DIR. | LÍNEA BASE | 2013 | | 2014 | | REP. AL 2012 | INICIATIVAS | ÁREA(S) RESPONSABLE | ACTIVIDADES | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (META) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | FECHA | | PROGRAMACIÓN | | | |
|--|--|------------------|---------|------|------------|------|------|------|------|--|----------------|---|---|--|--|-----------------------|--------|-----|--------------|-----|-----|----|
| | | | | | | LM.C | META | LM.C | META | | | | | | | | IN | FIN | T1 | T2 | T3 | T4 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | Identificar, preparar y remitir casos exitosos resueltos en los medios alternos | Director de Descentralización | Informe de casos remitidos | Documento | 01-feb | 30-nov | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | | | | | | | | | | | | Difusión de audiovisuales animados que promocionen medios alternos | Jefe de Unidad de Comunicaciones | Audio Visual producido y difundido | Video | 03-ene | 23-dic | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | | | | | | | | | | | Coordinar con el área de Comunicaciones la promoción mediática permanente de las ventajas de la resolución alterna de conflictos a partir de casos exitosos identificados en los CSC. | Directora del Centro de Solución de Controversias | Casos exitosos difundidos que coadyuvan en el conocimiento de la población sobre las ventajas de la resolución alterna de conflictos | Informe mensual de casos exitosos identificados y difundidos | 03-ene | 23-dic | 25% | 25% | 25% | 25% | |
| | | | | | | | | | | | | Difusión de un capítulo de radio novela sobre ventajas de los Medios Alternos de Solución de Controversias. | Jefe de Unidad de Comunicaciones | Difusión de Audio | 03-ene | 22-mar | 1 | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | Gestión de prensa para la promoción de los Medios Alternos a través de casos ejemplarizantes a través de Transparencia Activa | Jefe de Unidad de Comunicaciones | Artículo publicado | Artículo publicado | 03-ene | 20-dic | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | | | | | | | | | | | Diseñar en conjunto con la Dirección del CSC y Comunicaciones plan de divulgación de medios alternos de solución de controversias. | Director de Descentralización | Plan diseñado y aprobado por la Presidencia. | Documento | 03-ene | 22-mar | 1 | | | | |
| | | | | | | | | | | | | Implementar el plan de divulgación de medios alternos de solución de controversias. | Director de Descentralización | Plan implementado. | Informe de acciones realizadas | 03-ene | 23-dic | 25% | 25% | 25% | 25% | |
| | | | | | | | | | | | | Monitorear y evaluar el plan de divulgación de medios alternos de solución de controversias. | Director de Descentralización | Evaluación realizada | Informe de evaluación | 01-jul | 30-sep | | | 1 | | |
| 2.2 Calificación de los/as trabajadores/as involucrados/as con los medios alternos | Calificación obtenida en eventos de capacitación | Calificación | Anual | + | N/A | 8 | 8 | 9.5 | | Diseñar y realizar programa de capacitación orientada al desarrollo de habilidades en la resolución alterna de conflictos. | D. CSC / 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 (I) | Directora del Centro de Solución de Controversias | 2 Diagnósticos de conocimiento realizados | Documentos remitidos | 18-feb | 04-oct | | 50% | | 50% | |
| | | | | | | | | | | | | Coordinar e implementar con la unidad de Talento Humano el programa de educación sobre resolución alterna de conflictos dirigido al talento humano de la institución. | Directora del Centro de Solución de Controversias | Programa de educación implementado con el personal de diferentes áreas de la institución. | Registros de participación | 18-mar | 30-sep | 10% | 50% | 40% | | |
| | | | | | | | | | | | | Coordinar con el CSC la evaluación teórica de los conocimientos adquiridos sobre medios alternos de conflictos. | ADMON/ Talento Humano | Informe de evaluación realizada | Documento de Informe | 15-oct | 15-nov | | | | 1 | |

[Firma]
Lic. Yaxel Urbina
Presidente de la Defensoría del Consumidor



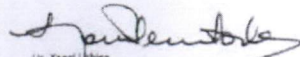
PERSPECTIVA 1 CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS

| INDICADORES | FÓRMULA DE MEDICIÓN | UNIDAD DE MEDIDA | PERIOD. | DIR. | LINEA BASE | KPI'S | | | | REP. AL 2012 | INICIATIVAS | AREAS RESPONSAB | ACTIVIDADES | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (META) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | FECHA | | PROGRAMACION | | | | | |
|--|---|---|--|---------------------------------------|-------------------|--------|--------|-------|------|--------------|---|--------------------------------|--|---|---|--|--------------------------------|--------------------|--------------|--------|-----|-----|-----|-----|
| | | | | | | 2013 | | 2014 | | | | | | | | | INI | FIN | T1 | T2 | T3 | T4 | | |
| | | | | | | L.M.C | META | L.M.C | META | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 | 4 | 4 | 15 | 20 | 9 | Gestionar y realizar acuerdos con Instituciones Públicas y privadas colaboradoras | D.Descentralización/D Juridica | Gestionar con universidades el apoyo con estudiantes para atender nuevas ventanillas que se aperturen. | Director de Descentralización | Acuerdos para el apoyo a 4 nuevas ventanillas. | Documentos | 03-ene | 21-dic | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| | | | | | | | | | | | | | Elaborar convenios con Instituciones Públicas y privadas con base a requerimientos. | Directora Jurídica | 100% convenios elaborados de los requeridos | Documento de requerimiento y Convenios | 03-ene | 23-dic | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| | | | | | | | | | | | | | Abrir nuevas ventanillas de atención al consumidor con la colaboración de instituciones aliadas | D.Descentralización /U. Comunicaciones/ADM ON | Diligenciar con calidad, calidez y oportunidad los reclamos provenientes de Ventanillas Descentralizadas y web, así como también las presenciales, por escrito y telefónicas. | Director de Descentralización/Gerencia de Atención Descentralizada | Casos cerrados en el Trimestre | Informes mensuales | 03-ene | 23-dic | 500 | 500 | 500 | 500 |
| | | | | | | | | | | | | | Elaborar y/o actualizar diagnóstico de trabajo en los lugares previstos para la instalación de las nuevas ventanillas. | Director de Descentralización | Diagnósticos actualizados | 2 Informes | 03-ene | 30-jun | 1 | 1 | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | Acondicionar, instalar y aperturar las nuevas ventanillas en Apopa, Soyapangó, Santa Tecla, y San Salvador Centro. (I) | Director de Descentralización | Al menos 4 ventanillas aperturadas en el AMSS | Informes de cumplimiento | 03-ene | 30-jun | 2 | 2 | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | Realizar capacitación inicial a nuevas ventanillas (LPC, Sistema, Aseguramiento de la Calidad, ética, etc.) | Director de Descentralización | Capacitaciones realizadas | Lista de asistencia | 03-ene | 30-jun | 2 | 2 | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | Capacitar periódicamente a las personas que atienden las Ventanillas Departamentales | Director de Descentralización | Capacitaciones realizadas | Informes sobre capacitaciones | 03-ene | 23-dic | 25% | 25% | 25% | 25% | | |
| | | | | | | | | | | | | | Gestionar el fortalecimiento tecnológico de comunicación para las ventanillas departamentales. | Director de Descentralización | Requerimientos gestionados | Documentos | 03-ene | 30-jun | 50% | 50% | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | Acondicionar lógistica y tecnológicamente 4 nuevas ventanillas, según requerimiento. | ADMON/ GSI- ULOG | Ventanillas acondicionadas | Informe de actividades realizadas | 03-ene | 30-jun | 50% | 50% | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | Producción de cuña radial para la promoción de las Ventanillas Departamentales | Jefe de Unidad de Comunicaciones | Cuña producida | Audio | 02-abr | 30-jun | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| Pauta en radios regionales y comunitarias para promoción de las Ventanillas Departamentales y difusión en Defensorías móviles. | Jefe de Unidad de Comunicaciones | Plan de pauta | Informe mensual de avances | 03-ene | 23-dic | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Monitorear y evaluar la atención y el servicio prestado al consumidor que utilice los servicios móviles y temtonales de la DC | DVM/Desc centralización y Planificación y Calidad | Elaborar y presentar un informe estadístico de las atenciones prestadas por la DC en el quinto día del mes siguiente. | Director(a) de Vigilancia de Mercado /Gerente de Estudios | Informe de Estadísticas | Documentos | 01-feb | 23-dic | 2 | 3 | 3 | 3 | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Director de Descentralización | Informe sobre monitoreo a ventanillas | Documento | 03-ene | 23-dic | 3 | 3 | 3 | 3 | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Director de Descentralización/Gerente de Atención Telefónica | Asesorías brindadas | 1 informe mensual | 03-ene | 23-dic | 25% | 25% | 25% | 25% | | | | | | | | | | | | | |

Dr. Yessid Urbina
 Presidente de la Defensoría del Consumidor



| INDICADORES | FÓRMULA DE MEDICIÓN | UNIDAD DE MEDIDA | PERIODO | DIR. | LINEA BASE | KPI'S | | | | REP. AL 2012 | INICIATIVAS | ÁREAS/RESPONSABLES | ACTIVIDADES | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (META) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | FECHA | | PROGRAMACIÓN | | | |
|--|----------------------|------------------|---------|------|------------|-------|------|-------|------|--------------------|--|---|---|---|-------------------------------------|-------------------------|--------|--------|--------------|------|------|------|
| | | | | | | 2012 | | 2013 | | | | | | | | | NI | FIN | T1 | T2 | T3 | T4 |
| | | | | | | LIM.C | META | LIM.C | META | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | Realizar encuestas telefónicas de satisfacción a los consumidores que ingresaron sus reclamos en ventanillas de atención. | Jefe de Unidad de Planificación y Calidad | 4 informes de evaluaciones realizadas | Documento de mediciones realizadas) | 03-ene | 23-dic | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 3.2 Municipios atendidos por defensorías móviles | Municipios visitados | Cantidad | Mensual | + | 4 | 25 | 32 | 15 | 22 | 25 (Promedio 2012) | 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/D. Descentralización/Unidad Ambiental/DCSC | Gestionar el apoyo técnico y financiero internacional, para las Defensorías Móviles | Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales | 2 proyectos aprobados por donantes. | Convenio de Cooperación | 14-ene | 28-jun | 1 | 1 | | |
| | | | | | | | | | | | | Elaborar Plan Defensorías Móviles, incorporando las mejoras de evaluación 2012 | Director de Ciudadanía y Consumo | Plan elaborado | Documento del Plan de DM | 03/ene | 28/feb | 100% | | | | |
| | | | | | | | | | | | | Implementar Plan de Defensorías Móviles, según las características y necesidades de los diversos municipios. (f) | Director de Ciudadanía y Consumo | Defensorías realizadas, según las características y necesidades de los diversos municipios. | Actas | | 03/ene | 23/dic | 25% | 25% | 25% | 25% |
| | | | | | | | | | | | | Implementar Plan de Defensorías Móviles, según las características y necesidades de los diversos municipios. (f) | Director de Descentralización/R. Occidente | Defensorías realizadas | Actas | | 03-ene | 23-dic | 25% | 25% | 25% | 25% |
| | | | | | | | | | | | | Implementar Plan de Defensorías Móviles, según las características y necesidades de los diversos municipios. (f) | Director de Descentralización/R.G. Oriente | Defensorías realizadas | Actas | | 03-ene | 23-dic | 25% | 25% | 25% | 25% |
| | | | | | | | | | | | | Elaborar y ejecutar mensualmente un Plan de Medios de Prensa sobre Defensorías Móviles | Jefe de Unidad de Comunicaciones | Plan ejecutado | Documento | | 03-ene | 23-dic | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | | | | | | | | | | | Producción de cuña radial para la promoción de la Defensoría móvil | Jefe de Unidad de Comunicaciones | Cuña radial producida (Plan de pauta en radios regionales o locales) | Informe mensual de avances | | 03-ene | 23-dic | 1 | | 1 | |
| | | | | | | | | | | | | Difusión de la programación de la Defensoría móvil a través de e-mail masivos, sitio web, redes sociales y programas institucionales de la Defensoría e Intranet. | Jefe de Unidad de Comunicaciones | Programación publicada | Documento publicado | | 03-ene | 23-dic | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | | | | | | | | | | | Informar a la población consumidora sobre el tema de consumo sostenible, a través de las Defensorías Móviles. | Jefa de Unidad Ambiental | Cantidad de personas informadas en temas de consumo sostenible | Memoria de resultados | | 03-ene | 23-dic | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | | | | | | | | | | | | Ejecutar a través de la Unidad de Inspección, la programación de Defensorías Móviles remitidas por la DCYC, aplicando la estrategia territorial de la DC | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Unidad de Inspección | Jornadas de Defensorías Móviles atendidas | Informe de actividades mensuales | | 03-ene | 23-dic | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | | | | | | | | | | | Participar en Defensorías Móviles según requerimiento | Directora del Centro de Solución de Controversias | Requerimientos atendidos oportunamente | Informe mensual | | 03-ene | 23-dic | 25% | 25% | 25% | 25% |


 Lic. Yanet 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 | | | | REP. AL 2012 | INICIATIVAS | AREAS/ RESPONSAB. | ACTIVIDADES | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (META) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | FECHA | | PROGRAMACIÓN | | | | | |
|--|---|------------------|------------|------|------------|-------|------|-------|------|-------------------------------|---|--|---|---------------------------------------|--|---|----------------------------------|-------------------------|--------------|--------|--------|-----|-----|-----|
| | | | | | | 2013 | | 2014 | | | | | | | | | IN | FIN | T1 | T2 | T3 | T4 | | |
| | | | | | | LIM.C | META | LIM.C | META | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | Monitorear y evaluar las DC móviles | D. CSC/U. Planificación y Calidad/D. Ciudadanía y Consumo | Evaluar Plan de Defensorías Móviles | Director de Ciudadanía y Consumo | Evaluaciones realizadas, identificando posibles mejoras para el siguiente plan. | Memoria de evaluación | 01-jun | 23-dic | | | | 50% | 50% |
| | | | | | | | | | | | | Proponer mejoras continuas al Plan de Defensorías Móviles | Directora del Centro de Solución de Controversias | Mejoras propuestas | Documentos trimestrales remitidos | | 02-abr | 23-dic | | | | 33% | 33% | 33% |
| | | | | | | | | | | | | Realizar encuesta telefonica a los consumidores que ingresaron sus casos a través de la Defensoría Móvil | Jefe de Unidad de Planificación y Calidad | 4 informes de Evaluaciones realizadas | Documento (informes de mediciones realizadas) | | 03-ene | 23-dic | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| 3.3 Calificación del funcionamiento de las oficinas regionales | Evaluación según check list | Calificación | Trimestral | + | N/A | 8 | 9 | 8 | 9 | 0.00 | Coordinar la estandarización del funcionamiento de las Oficinas Regionales con las Direcciones Nacionales | D. Descentralización | Fortalecimiento del Programa de Consumismo Juvenil a través de su replicación en otros centros educativos. | Director de Descentralización | Centros escolares atendidos con el Programa | Informe final de la actividad. | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | Focalización del trabajo sobre participación ciudadana en el foro ciudadano en Santa Ana y el Grupo Gestor de San Miguel. | Director de Descentralización | Feros realizados | Listas de asistencia | | | | | 1 | | 1 | |
| | | | | | | | | | | | | | Establecer mecanismos idóneos de comunicación y coordinación de acciones entre las Gerencias Regionales y la Dirección de CC | Director de Descentralización | Mecanismos definidos y en marcha | 1 Informe trimestral | | 01-mar | 23-dic | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | | | | | | | | | | | | Apoyar la coordinación de acciones de mejora continua entre las diferentes Direcciones Nacionales y áreas de la Defensoría Central con las oficinas regionales. | D. Descentralización | Realizar evaluaciones sobre el funcionamiento de las oficinas regionales (I) | Director de Descentralización | Calificación obtenida evaluación | Documento de evaluación | | 03-ene | 22-mar | 1 | | |
| | | | | | | | | | | | | | Desarrollar 3 proyectos de mejoramiento en los CSC de la Dirección. | Director de Descentralización | Proyectos de Mejoramiento ejecutados | Informe de actividades realizadas | | 03-ene | 23-dic | 1 | 1 | 1 | | |
| 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 (Determinado o determinable) | 2- No. De casos de interés determinado, tramitados en el tiempo establecido / Total de casos identificados, según el procedimiento establecido. | % | Trimestral | + | | 90% | 100% | 90% | 100% | 37 (casos reportados al 2012) | Diseñar e implementar un instructivo para la preparación y presentación de denuncias por casos colectivos | D. Jurídica | Tramitar casos colectivos de interés determinado o determinable conforme al procedimiento establecido en los plazos indicados en lo que corresponda (I) | Directora Jurídica | 90% de casos colectivos tramitados por mes dentro de los plazos definidos | Informe mensual | 03-ene | 23-dic | 90% | 90% | 90% | 90% | | |

Yanc Urbina
Lic. Yanc Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor



| INDICADORES | FÓRMULA DE MEDICIÓN | UNIDAD DE MEDIDA | PERIODO | DIR. | LINEA BASE | 2013 | | | | REP. AL 2012 | INICIATIVAS | ÁREAS/RESPONSAB. | ACTIVIDADES | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (META) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | FECHA | | PROGRAMACIÓN | | | | |
|--|--|------------------|------------|------|------------|-------|------|-------|------|--|--|--|--|--|---|--|--|--------|--------------|------|------|------|-----|
| | | | | | | LIM.C | META | LIM.C | META | | | | | | | | INI | FIN | T1 | T2 | T3 | T4 | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.1 Prácticas ilícitas de afectación económica colectiva identificadas y denunciadas (Intereses difusos-DVM) | No. De casos de interés difuso tramitados en el tiempo establecido / total de casos identificados y denunciados, según el procedimiento establecido. | % | Trimestral | + | | 75% | 100% | 75% | 100% | | | Tramitar casos colectivos de interés difuso conforme al procedimiento establecido (I) | Directora Jurídica | 75% de informes y estudios tramitados por mes dentro del plazo definido | Informe mensual | 03-ene | 23-dic | 75% | 75% | 75% | 75% | | |
| | | | | | | | | | | | | Evaluar la efectividad de la denuncia por casos colectivos con afectación económica presentados | Tribunal Sancionador | Reformular a Servicios Jurídicos sobre la efectividad de las denuncias presentadas por casos colectivos | Tribunal Sancionador | Reuniones | Minutas de reuniones | 03-ene | 23-dic | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | | | | | | | | | | | Aplicar resolución alterna de conflictos a las denuncias por casos colectivos, atendiendo criterios de calidad y calidez | D. CSC / D. Descentralización | Atender, construir y aplicar resolución alterna de conflictos a las denuncias por casos colectivos presentadas de conformidad con el Instructivo y a los criterios de calidad y calidez. | Directora del Centro de Solución de Controversias | Expedientes de denuncias colectivas debidamente documentados y tramitados en tiempo. | Memorandos de casos por intereses colectivos remitidos a Presidencia | 03-ene | 23-dic | 25% | 25% | 25% | 25% |
| | | | | | | | | | | | | | | | Director de Descentralización/G.R. Occidente | Expedientes de denuncias colectivas debidamente documentados y tramitados en tiempo. | Memorandos de casos por intereses colectivos remitidos a Presidencia | 03-ene | 23-dic | 25% | 25% | 25% | 25% |
| | | | | | | | | | | Director de Descentralización/G.R. Oriente | Expedientes de denuncias colectivas debidamente documentados y tramitados en tiempo. | Memorandos de casos por intereses colectivos remitidos a Presidencia | 03-ene | 23-dic | 25% | 25% | 25% | 25% | | | | | |
| 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 | Semestral | - | 365 | 300 | 240 | 240 | 180 | 671 | Diseñar e implementar un Procedimiento Interno para la tramitación de denuncias por casos colectivos | D. Jurídica/ Tribunal Sancionador | Elaboración de resoluciones sobre las peticiones presentadas, mediante escritos recibidos durante la tramitación y finalización de los casos colectivos. | Tribunal Sancionador | El 100% de las peticiones formuladas mensualmente al tribunal, en los casos colectivos, resueltas tanto en la tramitación del expediente como en la | Resoluciones emitidas por el Tribunal Sancionador contenidas en los expedientes | 03-ene | 23-dic | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| | | | | | | | | | | | | Tramitación expedita de los casos colectivos, acorde a la complejidad de las denuncias, escritos e incidentes, tomando en cuenta el tiempo de respuesta ante las peticiones formuladas por el Tribunal Sancionador | Tribunal Sancionador | 100% de casos resueltos en el tiempo definido en el proceso. | Expedientes | 03-ene | 23-dic | 100% | 100% | 100% | 100% | | |
| | | | | | | | | | | | | Enviar de forma expedita, al menos el 80% de las notificaciones relacionadas con los casos colectivos | Tribunal Sancionador | El 100% de los casos colectivos son notificados en el tiempo definido en proceso. | Sistema Sara/Actas de notificación contenidas en los expedientes | 03-ene | 23-dic | 100% | 100% | 100% | 100% | | |

PERSPECTIVA 1 CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS

| INDICADORES | FORMULA DE MEDICIÓN | UNIDAD DE MEDIDA | PERIODO | DIR. | LINEA BASE | 2013 | | 2014 | | REP. AL 2012 | INICIATIVAS | AREAS/ RESPONSABLES | ACTIVIDADES | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (META) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | FECHA | | PROGRAMACIÓN | | | |
|---|---|------------------|---------|------|------------|------|------|------|------|--------------|-------------|---|---|--|---|-----------------------|--------|------|--------------|------|------|----|
| | | | | | | LM.C | META | LM.C | META | | | | | | | | INI | FIN | T1 | T2 | T3 | T4 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | Evaluar la efectividad del procedimiento interno de tramitación de casos colectivos (I) | Jefe de Unidad de Planificación y Calidad | 2 informes de Evaluaciones realizadas | Documento (Informes de mediciones realizadas) | 03-ene | 30-sep | 1 | | 1 | | |
| | | | | | | | | | | | | Sistematizar los criterios aplicados en las resoluciones de denuncias por casos colectivos | Tribunal Sancionador | El 100% de las resoluciones finales dictadas en los casos colectivos se trasladan a la Presidencia | Memorandum | 03-ene | 23-dic | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 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% | 90% | | | | Evaluar que las denuncias por casos colectivos sean presentadas de conformidad con el Instructivo | U. Planificación y Desarrollo | 2 informes de Evaluaciones realizadas | Documento (Informes de mediciones realizadas) | 03-ene | 30-sep | 1 | | 1 | | |
| | | | | | | | | | | | | Monitorear las denuncias por casos colectivos presentadas al Tribunal Sancionador | D. Jurídica | Monitoreo mensual | Informe mensual | 03-ene | 23-dic | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | | | | | | | | | | | | Atender oportunamente los requerimientos y prevenciones que haga el Tribunal Sancionador | D. Vigilancia de Mercado/D. Jurídica/D. CSC | Atender al 100% de los requerimientos recibidos en el trimestre | Informe | 03-ene | 23-dic | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| | | | | | | | | | | | | Dar respuesta a los requerimientos y prevenciones del Tribunal Sancionador | Directora del Centro de Solución de Controversias | Requerimientos atendidos oportunamente | Memorandos remitidos | 03-ene | 23-dic | 25% | 25% | 25% | 25% | |
| | | | | | | | | | | | | Responder dentro del plazo legal a los requerimientos y prevenciones del Tribunal Sancionador | Directora Jurídica | 100% requerimientos respondidos en plazo del total de recibidos | Informe mensual | 03-ene | 23-dic | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| | | | | | | | | | | | | Ejecutar las sanciones impuestas por el Tribunal Sancionador | Tribunal Sancionador | Informe de pago de multas | Informe mensual | 03-ene | 23-dic | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | | | | | | | | | | | | Trasladar a la Presidencia las certificaciones correspondientes por multas no canceladas en el plazo, mediante la elaboración de oficios de remisión a la FGR | Tribunal Sancionador | Elaboración de oficio y certificaciones por multas no canceladas | Oficios y certificaciones remitidos a Presidencia | 03-ene | 23-dic | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | | | | | | | | | | | | Presentar los oficios y certificaciones a la FGR por los casos de multas no pagadas para su ejecución | Tribunal Sancionador | Presentación del oficio y certificación | Oficios y certificaciones remitidos a la FGR | 03-ene | 23-dic | 3 | 3 | 3 | 3 | |

