

PERSPECTIVA 2

EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS



Defensoría del Consumidor

INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	KPI'S								REP. AL 2012	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
			PER.	DIR.	LINEA BASE	2013		2014		INI								FIN	T1	T2	T3	T4	
						L.M.C.	META	L.M.C.	META														
OBJETIVO ESTRATÉGICO 2.1.// GARANTIZAR EL APOYO EFECTIVO Y OPORTUNO DE LA ADMINISTRACIÓN HACIA LAS ÁREAS EJECUTORAS																							
1.1 Solicitudes resueltas en los tiempos definidos	Solicitudes ejecutadas en el tiempo definidos /solicitudes *100	%	Mensual	+	80%	90%	95%	90%	95%	95%	Optimizar los sistemas informáticos de control.	los de ADMON/ Descentralización/Unidad de Planificación y Calidad	Actualizar sitio Web Institucional según lineamiento interno y de gobierno central 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). Atender requerimientos en lo relacionado a mejorar el funcionamiento del Sistema de Compras Institucional Atender requerimientos en lo relacionado a mejorar el funcionamiento del Sistema de Activo Fijo Institucional Atender requerimientos en lo relacionado a mejorar el funcionamiento del Sistema de Almacén Institucional Atender requerimientos en lo relacionado a mejorar el funcionamiento del Sistema de Asignación y Control de Correspondencia (SIACCO) Atender requerimientos en lo relacionado a mejorar el funcionamiento del Sistema de Planificación Institucional Atender requerimientos en lo relacionado a mejorar el funcionamiento de Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación del Sistema Nacional de Protección al Consumidor Atender requerimientos en lo relacionado a mejorar el funcionamiento de los diferentes Sistemas utilizados por la Unidad de Acceso a Información Pública y Transparencia Atender requerimientos en relación al Sistema "Observatorio de Precios" Desarrollo del Sistema de Centro de Costos Institucional Implementación de nueva plataforma de correo electrónico Institucional	ADMON/GSI	Requerimientos atendidos	Informe mensual	03-ene	23-dic	30	30	30	30	
														ADMON/GSI	Requerimientos atendidos	Informe mensual	03-ene	23-dic	60	60	30	20	
														ADMON/GSI	Requerimientos atendidos	Informe mensual	03-ene	23-dic	10	10	5	5	
														ADMON/GSI	Requerimientos atendidos	Informe mensual	03-ene	23-dic	2	2	2	2	
														ADMON/GSI	Requerimientos atendidos	Informe mensual	03-ene	23-dic	2	2	2	2	
														ADMON/GSI	Requerimientos atendidos	Informe mensual	03-ene	23-dic	1	1	1	1	
														ADMON/GSI	Requerimientos atendidos	Informe mensual	03-ene	23-dic	3	3	1	1	
														ADMON/GSI	Requerimientos atendidos	Informe mensual	03-ene	23-dic	3	3	3	3	
														ADMON/GSI	Requerimientos atendidos	Informe mensual	03-ene	23-dic	3	3	3	3	
														ADMON/GSI	Sistema desarrollado	Acta de aceptación	03-ene	23-dic	100%	100%	100%	100%	
														ADMON/GSI	Sistema desarrollado	Informe mensual	02-abr	30-jun		50%	50%		
														ADMON/GSI	Plataforma implementada	Acta de certificación de funcionamiento	03-ene	30-mar	100%				



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

INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	KPI'S				REP. AL 2012	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION						
			PER.	DIR.	LINEA BASE	2013								2014		INI	FIN	T1	T2	T3	T4	
						LIM.C								META	LIM.C							META
									Dar mantenimiento y optimizar la infraestructura tecnológica del equipo del Sitio de Contingencias	ADMÓN/GSI	equipo funcionando a satisfacción	Informe trimestral	03-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%				
									Dar mantenimiento y optimizar la Infraestructura Tecnológica y comunicaciones (Redes de datos)	ADMÓN/GSI	Informe de mantenimiento a 230 equipos de computo, 20 equipos de red, 10 servidores funcionando a satisfacción	Informe trimestral	03-ene	23-dic	1	1	1	1				
									Atender requerimientos del Plan Nacional de Gobierno Electrónico conforme a la programación de Dirección de Innovación y Tecnología del GOES.(ITIGES)	ADMÓN/GSI	Requerimientos atendidos	Informe mensual	03-ene	23-dic	1	1	1	1				
									Atender requerimientos en lo relacionado a mejorar el funcionamiento de Intranet. (La atención del requerimiento esta sujeta al plazo estimado para su cumplimiento)	ADMÓN/GSI	Requerimientos atendidos	Informe mensual	03-ene	23-dic	9	9	9	9				
									Atender requerimientos relacionados con el Sistema de Sondeo de Precios.	ADMÓN/GSI	Requerimientos atendidos	Informe mensual	03-ene	23-dic	3	3	3	3				
									Dar mantenimiento Técnico a Base de datos	ADMÓN/GSI	Base de datos funcionando optimamente	Informe trimestral	03-ene	23-dic	1	1	1	1				
									Coordinar y dar seguimiento al desarrollo del Sistema de Gestión de Reclamos en la Etapa III - Programación	ADMÓN/GSI	Programas fuentes, documentado s Fase de pruebas de funcionamiento aprobada por el Comité	Reuniones de seguimiento y actas de avance	03-ene	31-ene	1							
									Coordinar y dar seguimiento al desarrollo del Sistema de Gestión de Reclamos en la Etapa IV - Implementación	ADMÓN/GSI	Sistema implementado	Acta de aceptación	02-abr	31-mar		1						
									Brindar servicios de apoyo logístico a las unidades ejecutoras.	ADMÓN/ULOG	Atender el 95% de los requerimientos solicitados	Control de registros de la unidad	03-ene	23-dic	95%	95%	95%	95%				
							Administrar los recursos, bienes y servicios de la DC.	ADMÓN	Mantener actualizado mensualmente el sistema de activo fijo	ADMÓN/ULOG-ACTIVO FIJO	12 reportes	Documentos	03-ene	23-dic	3	3	3	3				
									Dar seguimiento a la ejecución de los contratos de servicios, en los relativos a la prestación de los mismos de acuerdo a las cláusulas establecidas.	ADMÓN/ULOG	Seguimiento a cumplimiento de 11 contratos de	Registros de Reportes de servicios recibidos	03-ene	23-dic	3	3	3	3				

Lic. Yaniel Urbina
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor



INDICADORES	FORMULA DE MEDICION	UNIDAD DE MEDIDA	KPI'S				REP.AL 2012	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACION	FECHA		PROGRAMACION						
			PER.	DIR.	LINEA BASE	2013								2014		INI	FIN	T1	T2	T3	T4	
						LIM.C								META	LIM.C							META
									Gestionar los reclamos originados por siniestros, si se presentan.	ADMON/ULOG	Gestionar reclamos presentados por siniestros si se presentan.	Control de Registro de reclamos	de	03-ene	23-dic	3	3	3	3			
									Realizar levantamiento fisico de inventario de Activo Fijo y Almacén	ADMON/ULOG-ACTIVO FIJO-ALMACEN	2 Inventarios realizados	Informes de resultados de inventario	de	03-ene	23-dic		1		1			
									Gestionar el otorgamiento de las prestaciones al personal cumpliendo los procedimientos establecidos	ADMON/Talento Humano	12 informes elaborados	Informe		03-ene	23-dic	3	3	3	3			
									Realizar los procesos solicitados de selección y contratación de personal	ADMON/Talento Humano	12 informes elaborados	Informe		03-ene	23-dic	3	3	3	3			
									Elaborar y remitir en las fechas establecidas las planillas de pago de salarios, prestaciones, horas extras y otras.	ADMON/Talento Humano	12 planillas	Documentos		03-ene	23-dic	3	3	3	3			
									Realizar los controles administrativos relativos a la gestión de Talento Humano	ADMON/Talento Humano	12 informes elaborados	Documentos		03-ene	23-dic	3	3	3	3			
									Realizar la gestión de Adquisiciones de Bienes y Servicios a requerimiento de las unidades ejecutoras, de acuerdo a las solicitudes que se presenten.	ADMON/UACI	Requerimientos atendidos	Ordenes de compra y contratos	de	03-ene	23-dic	120	70	110	30			
									Gestionar los reclamos derivados por incumplimiento de contrato.	ADMON/UACI	Reclamos Gestionados	Notas de reclamo		03-ene	23-dic	3	3	3	3			
									Atender los requerimientos relacionados con la aplicación del proceso de adquisiciones y contrataciones institucionales.	Directora Juridica	Atención del 100% de los requerimientos en el tiempo establecido en el procedimiento respectivo	Documentos		03-ene	23-dic	100%	100%	100%	100%			
									Elaborar plan de compras institucional para el año 2014 y gestionar su aprobación	ADMON/ UACI	Plan de compras elaborado	Documento		01-jul	30-jul			1				
									Seguimiento a la implementación de la guía de compras verdes	Jefa de Unidad Ambiental	El 80% de las compras de productos definidos en la guía, cumplen con los criterios definidos para compras verdes	Informes trimestral de seguimiento		03-ene	23-dic	1	1	1	1			


Lic. Yabici Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

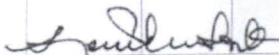


INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	KPI'S				2013		2014		REP. AL 2012	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION							
			PER.	DIR.	LÍNEA BASE	LIM.C	META	LIM.C	META	INI								FIN	T1	T2	T3	T4					
													Campana de sensibilización en consumo sostenible, para el personal de la DC.	Jefa de Unidad Ambiental	Reducción porcentual en el consumo de papel, agua, energía y uso de combustible	Informe semestral	02-abr	23-dic		1			1				
													Implementación del instructivo del manejo de desechos sólidos institucionales	Jefa de Unidad Ambiental	Manejo adecuado del 100% de los desechos selectos generados	Reportes semestral	02-abr	23-dic		1			1				
1.2 Satisfacción del cliente interno y externo	Calificación en encuesta de satisfacción del cliente interno y externo	Calificación	Trimestral	+	N/A	7.5	8	7.5	8	8.08	Implementar sistema de medición de satisfacción del cliente interno y externo	ADMON/Unidad de Planificación y Calidad	Realizar encuesta trimestral de satisfacción del cliente interno (Unidades Ejecutoras) y externo (Proveedores) (1) Dar seguimiento a observaciones emanadas de las encuestas de satisfacción al cliente que requieran la participación de la Unidad de Talento Humano	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad ADMON/Talento Humano	4 informes de Evaluaciones realizadas Seguimiento realizado	Documento de (Informes de mediciones realizadas) Informes	03-ene	23-dic	1	1	1	1	1				
											Crear e implementar un sistema de gestión de quejas reclamos internos y externos	ADMON/Unidad de Acceso a la Información y Transparencia	Modificar los procedimientos de la Unidad, en los aspectos de tiempo, forma y en los formularios, acorde a los requerimientos de la LAIP Recibir, tramitar y responder solicitudes de información y de datos personales que cumplan con los requisitos de la LAIP y en los plazos establecidos en la Ley Recibir, tramitar y responder quejas; sugerencias; comentarios, consultas y orientaciones que ingresen de manera verbal, escrita, telefónica o web, relacionados con los servicios prestados por la DC	Jefa de Unidad de Información y transparencia Jefa de Unidad de Información y transparencia Jefa de Unidad de Acceso a la información y transparencia	Procedimientos de la UAIP actualizados Tramitación del 100% de las solicitudes que ingresen a la UAYT Tramitación del 100% de las solicitudes que ingresen a la UAYT	Documentos Documentos Documentos	03-ene	31-ene	100%								
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%	100%	100%	100%	Funcionamiento del sistema de centro de costos por unidades ejecutoras de acuerdo a	Unidad Financiera Institucional	Diseñar sistema de control de asignación y uso de recursos. Coordinar el desarrollo e implementación del sistema de control de asignación y uso de recursos	Jefe UFI Jefe UFI	Sistema Diseñado Sistema funcionando	Documento Reportes	02-abr	30-sep		50%	50%		25%	75%			
											Ejecutar oportunamente el presupuesto asignado	Unidad Financiera Institucional	Revisión y adecuación de asignaciones presupuestarias en función de las acciones a implementar dentro de los tres ámbitos de la agenda de cambios institucionales y estructurales de la Defensoría.	Jefe UFI	Acciones con asignación de recursos para ser implementadas.	Certificación de disponibilidades para cubrir gastos de las acciones.	03-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%					

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



INDICADORES	FORMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	KPI'S				REP. AL 2012	INICIATIVAS	AREAS/ RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION						
			PER.	DIR.	LINEA BASE	2013								2014		INI	FIN	T1	T2	T3	T4	
						L.M.C								META	L.M.C							META
									Elaboración de la Programación de la Ejecución presupuestaria (PEP), con énfasis en las acciones de la Agenda de Cambios Estructurales de la Defensoría.	Jefe UFI	Presupuesto 2013 programado mensualmente según Plan de Compras y programación de pago de salarios.	Reporte de la PEP inicial	03-ene	31-mar	100%							
									Revisión mensual de planillas de remuneraciones y órdenes de compra y contratos por la adquisición de bienes y servicios.	Jefe UFI	Planillas, ordenes de compra y contratos con visto bueno de UFI.	Panillas, ordenes de compra y contratos	03-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%				
									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	23-dic	25%	25%	25%	25%				
									Control de Embargos Judiciales	Jefe UFI	Saldos de cuentas de embargos judiciales actualizados según descuentos mensuales.	Reportes mensuales global e individual.	03-ene	23-dic	3	3	3	3				
									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	23-dic	3	3	3	3				
									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 reportes del SAFI.	Registro contable y reportes del SAFI.	03-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%				
									Elaboración, envío y seguimiento a requerimiento de fondos ante el MINEC.	Jefe UFI	Fondos solicitados y recibidos oportunamente.	Documento de requerimiento y nota de remisión firmada de recibido.	17-ene	15-dic	25%	25%	25%	25%				
									Cancelar oportunamente los compromisos de carácter emergente	Jefe UFI	Facturas y recibos cancelados en los tiempos requeridos.	Reporte del SAFI de obligaciones por pagar canceladas.	03-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%				
									Elaboración y presentación de la declaración de retenciones mensuales sobre la renta.	Jefe UFI	Declaraciones presentadas oportunamente.	Declaración firmada y sellada de presentada y/o notas de remisión.	10-ene	12-dic	3	3	3	3				


Lic. Yael Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor





Defensoría del Consumidor

INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	KPI'S				LINEA BASE	2013		2014		REP. AL 2012	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
			PER.	DIR.	LIM.C	META		LIM.C	META	INI	FIN								T1	T2	T3	T4		
														Elaboración y presentación de informe mensual de retenciones del 1% del IVA.	Jefe UFI	Declaraciones presentadas oportunamente.	Declaración firmada y sellada de presentada y/o notas de remisión.	10-ene	12-dic	3	3	3	3	
														Elaboración de Informe Anual de Retenciones de renta.	Jefe UFI	Informe presentado oportunamente.	Informe con sello de recibido.	17-ene	31-ene	100%				
														Conciliar las cuentas bancarias de la DC.	Jefe UFI	Conciliaciones bancarias oportunas y adecuadamente.	Conciliaciones bancarias firmadas.	10-ene	10-dic	25%	25%	25%	25%	
														Reportar a la DGT del Ministerio de Hacienda análisis de saldos bancarios.	Jefe UFI	Envío oportuno y adecuado de reporte electrónico de análisis de saldos bancarios.	Reportes mensuales.	13-ene	12-dic	3	3	3	3	
														Seguimiento, adecuación, gestión y rendición de cuentas de proyectos. (Requerimiento de fondos)	Jefe UFI	100% de requerimientos atendidos con relación a fondos de proyectos.	Informe mensual de actividades UFI	03-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%	
														Seguimiento, adecuación, gestión y rendición de cuentas de proyectos. (Elaboración de informes)	Jefe UFI	Informes financieros y de liquidación elaborados y enviados en base a requerimientos.	Informes financieros y reportes de liquidación.	03-ene	23-dic	33%		33%	34%	
														Realización de cierres contables mensuales.	Jefe UFI	Cierre contable efectuado dentro de los primeros 10 días de cada mes.	Estados financieros firmados.	03-ene	10-dic	3	3	3	3	
														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 mensualmente.	Documentos de conciliación.	25-ene	23-dic	3	3	3	3	
														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	100%				
														Liquidar el Presupuesto asignado en el año 2012	Jefe UFI	Ejecución presupuestaria en 100%	Informe de ejecución presupuestaria.	25-ene	15-feb	100%				

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



INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	KPI'S				REP. AL 2012	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION						
			PER.	DIR.	LINEA BASE	2013								2014		INI	FIN	T1	T2	T3	T4	
						LIM.C								META	LIM.C							META
									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				
									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	23-dic	1	1	1	1				
									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	23-dic	3	3	3	3				
									Formular el Anteproyecto de Presupuesto 2014	Jefe UFI	Anteproyecto de presupuesto formulado y enviado	Documento de anteproyecto y nota de remisión	01-jul	14-sep				100%				
							Monitorear la ejecución presupuestaria en tiempo y forma	Unidad Financiera Institucional	Atención y seguimiento a procesos de auditoría de la Corte de Cuentas de la República, Auditorías Externas y Auditoría Interna.	Jefe UFI	Atención de requerimientos	Memorandum, informes y cartas de gerencia.	03-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%				
									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	23-dic	25%	25%	25%	25%				
									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	23-dic	25%	25%	25%	25%				
									Elaboración de informes mensuales de ejecución presupuestaria y su presentación a instancias correspondientes para su revisión y análisis.	Jefe UFI	Decisiones sobre procesos de adquisiciones y contrataciones	Informes de ejecución presupuestaria.	26-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%				
									Gestionar la aprobación de solicitud de provisiones del 2013.	Jefe UFI	Provisiones solicitadas en un 100%	Reporte de provisiones aprobadas.	10-dic	23-dic				100%				
							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	25%	25%	25%	25%				


Lic. Yaniel Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor





Defensoría del Consumidor

INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PER.	DIR.	LINEA BASE	KPI'S				REP. AL 2012	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
						2013		2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META	LIM.C	META													
2.3 // ALCANZAR LIDERAZGO Y RESPETO EN LA GARANTÍA DE LA PROBIIDAD Y LA TRANSPARENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS.																						
3.1 Rendición de cuentas a la ciudadanía en forma oportuna y completa	Fecha de entrega de Informe completo - fecha programada de entrega del informe completo	Días	anual	-	N/A	13	12	13	13	12	Realizar auditorías internas que garantice la gestión óptima.	Unidad de Auditoría Interna	Revisión Plan de Trabajo 2013 y remisión a Corte de Cuentas	Jefe de Auditoría Interna	Plan ajustado y remitido	Plan de trabajo y carta de remisión	03-ene	22-mar	1			
												Elaboración del Plan de Trabajo 2014 y remisión a Corte de Cuentas	Jefe de Auditoría Interna	Plan aprobado y remitido	Plan de trabajo y carta de remisión	01-mar	22-mar	1				
												Evaluación de la estructura de control interno institucional	Jefe de Auditoría Interna	1 informe con recomendaciones para mejoras al control interno	1 informe de auditoría y carta de remisión Corte de Cuentas	03-ene	22-mar	1				
												Auditar los procesos de la UACI y la Unidad de Logística a dic 2012	Jefe de Auditoría Interna	1 informe con recomendaciones para mejoras al control interno	1 informe de auditoría y carta de remisión Corte de Cuentas	02-abr	28-jun		1			
												Revisión de la ejecución presupuestaria de ingresos y egresos institucionales a dic 2012 y jun 2013	Jefe de Auditoría Interna	2 informes con recomendaciones para mejoras al control interno	2 informes de auditoría y cartas de remisión Corte de Cuentas	03-ene	23-dic	1			1	
												Arqueo de fondos y valores	Jefe de Auditoría Interna	3 informes con recomendaciones para mejoras al control interno	3 informes de auditoría y cartas de remisión Corte de Cuentas	01-ene	23-dic	1		1	1	
												Revisión de los registros, control y saldos de bienes del activo fijo a dic 2012	Jefe de Auditoría Interna	1 informe con recomendaciones para mejoras al control interno	1 informe de auditoría y carta de remisión a Corte de Cuentas	02-abr	28-jun		1			
												Revisión de registros y saldos de almacén de proveeduría a dic 2012 y jun 2013	Jefe de Auditoría Interna	2 informes con recomendaciones para mejoras al control interno	2 informes de auditoría y cartas de remisión Corte de Cuentas	02-abr	23-dic		1		1	
												Revisión de cifras de los estados financieros a Dic-2012	Jefe de Auditoría Interna	Informe con recomendaciones para mejoras al control interno	Informe de auditoría y carta de remisión Corte de Cuentas	02-abr	28-jun		1			
												Revisión de la gestión institucional y de las acciones correctivas al 30 jun 2013	Jefe de Auditoría Interna	Informe de auditoría con recomendaciones de mejora a la gestión institucional	Informe de auditoría y carta de remisión Corte de Cuentas	01-jul	28-sep				1	

Lic. Yareli Urbina
 Lic. Yareli 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				2013		2014		REF. AL 2012	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION				
			PER.	DIR.	LINEA BASE	LIM.C	META	LIM.C	META	INI								FIN	T1	T2	T3	T4		
													Ejecución de auditoria especial (Si es requerida)	Jefe de Auditoria Interna	Acciones correctivas implementadas	Informe de auditoria especial y carta de remisión a la Corte de Cuentas	01-jul	28-sep				1		
												Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones derivadas de la ejecución del Sistema de Control Interno y Aspectos Legales por la Corte de Cuentas (si las hay)	Jefe de Auditoria Interna	Auditoria de seguimiento realizada	Informe de auditoria de seguimiento	01-jul	28-sep				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)	Jefe de Auditoria Interna	Auditoria de seguimiento realizada	Informe de auditoria de seguimiento	01-oct	23-dic					1		
												Elaborar de forma oportuna los Informes presupuestarios y de gestión	Unidad de Planificación/ Unidad de Comunicaciones	Solicitar información a las direcciones y redactar documento base del informe anual de labores, Junio 2012 - Mayo 2013, sobre la gestión y ejecución presupuestaria de la Defensoría del Consumidor.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Documento base del informe anual de labores	Documento	01-mar	30-jun	33%	67%			
													Edición y diseño del informe anual (Junio 2012-mayo 2013) sobre la gestión y ejecución presupuestaria de la DC.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Documento diseñado y aprobado para la reproducción	Documento	02-abr	31-may			1			
													Habilitar sección de Transparencia en Web de la Defensoría	Unidad de Acceso a la Información y Transparencia	Actualizar la Sección de Gobierno Transparente en la página web mensualmente	Jefa de Unidad de Acceso a la información y transparencia	Página web actualizada mensualmente	Documento de actualizaciones gestionadas	03-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
													Dar a conocer al personal de la Defensoría del Consumidor, los principios, deberes y prohibiciones éticas, así como otros temas relacionados con la ética pública, haciendo uso de los medios electrónicos institucionales.	Jefa de Unidad de Acceso a la información y transparencia	Temas definidos y divulgados.	Documento		03-ene	23-dic	3	3	3	3	
3.2 Medios en que se divulga el informe de rendición de cuentas	Registro de medios utilizados	cantidad	anual	+	N/A	8	8	6	6	8	Publicar el informe de gestión en Prensa escrita y digital		Publicar el informe de gestión en Prensa escrita y digital	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Publicación de inserto y documento digital	Anuncio	01-jun	30-jun			1			
											Comunicar resultados del informe en conferencia de prensa		Comunicar resultados del informe en conferencia de prensa	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Población informada de la gestión	Comunicado de prensa	01-jun	30-jun			1			
											Publicar el informe de gestión en la Web de la Defensoría y otros sitios		Coordinar la publicación del Informe de gestión en la Web de la Defensoría.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Informe publicado	Sitio web	01-jun	30-jun			1			

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



INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	KPI'S				2013		2014		REP. AL 2012	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACIÓN			
			PER.	DIR.	LÍNEA BASE	LIM.C	META	LIM.C	META	IN								FIN	T1	T2	T3	T4	
													Organizar el evento nacional de rendición de cuentas con actores claves, en la primera quincena de junio.	Jefa de Unidad de Acceso a la información y transparencia	Un evento realizado	Listados de asistencia	01-jun	15-jun		1			
												Organizar dos eventos regionales de rendición de cuentas con actores claves en la primera quincena de junio.	Jefa de Unidad de Acceso a la información y transparencia	Dos eventos realizados	Listados de asistencia	01-jun	15-jun		2				
											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	Apoyar los eventos de rendición de cuentas organizados por las Gobernaciones Departamentales, en los Gabinetes de Gestión Departamental en los cuales participa la DC	Jefa de Unidad de Acceso a la información y transparencia	5 Eventos realizados	Listados de asistencia	02-abr	30-sep		100%			
												Realizar reuniones para dar a conocer el informe con Asociaciones de Consumidores.	Director de Ciudadanía y Consumo	Reunión de presentación del informe de cuarto año de gestión realizada	Listas de asistencia	01-jun	30-jun		100%				
												Gestionar y realizar entrevistas radiales, televisivas, entre otras para dar a conocer los resultados del informe.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Entrevistas Realizadas	Informe mensual	01-jun	30-jun		100%				
												Imprimir y distribuir el informe en edición impresa	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Impresión del informe anual (junio 2012-mayo 2013) sobre la gestión y ejecución presupuestaria de la DC.	1,000 Documentos	Ejemplares impresos	01-may	31-may		1			
													Distribución del informe anual (junio 2012-mayo 2013) sobre la gestión y ejecución presupuestaria de la DC.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Entrega de informes a diferentes actores claves.	Listados de distribución	01-jun	30-jun		1			
3.3 Percepción hacia la probidad y transparencia de la Defensoría	Calificación en probidad y transparencia reflejada en encuesta de imagen institucional	Calificación	Anual	+	N/A	7	8	7	8	78.40%	Realizar encuesta de imagen institucional en probidad y transparencia	Unidad de Acceso a Información y Transparencia / Unidad de Comunicaciones	Gestionar la integración de los contenidos de probidad y transparencia, para evaluar el posicionamiento de la marca.	Jefa de Unidad de Acceso a la información y transparencia	Contenidos integrados en la encuesta	Documento	01-jul	30-sep		100%			
													Difundir resultados de la encuesta de posicionamiento de la marca, imagen institucional en probidad y transparencia y calificación.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Nota de la población consumidora sobre el conocimiento de la Defensoría	Informe de la encuesta	01-dic	23-dic				100%	
3.4 Diseño e implementación de un Programa Anticorrupción	Programa diseñado e implementado	%	anual	+	0	Impl: 90	Impl: 100	Impl: 90	Impl: 100	90% Diseño	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 Información y Transparencia	Implementar mecanismos de atención del público que denuncia actos de corrupción con respecto a los servicios prestados por la Defensoría.	Jefa de Unidad de Acceso a la información y transparencia	12 informes elaborados	Documento	03-ene	23-dic	3	3	3	3	
													Elaborar y presentar informes mensuales a la presidencia, sobre denuncias de actos de corrupción.	Jefa de Unidad de Acceso a la información y transparencia	12 informes elaborados	Documento	03-ene	23-dic	3	3	3	3	



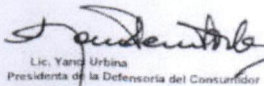
Yand Urbina
Lic. Yand Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

INDICADORES	FORMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	KPI'S				REP.AL 2012	INICIATIVAS	AREAS/ RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION						
			PER.	DIRL.	LINEA BASE	2013								2014		INI	FIN	T1	T2	T3	T4	
						LIM.C								META	LIM.C							META
									Recibir, trasladar a la jefatura correspondiente y dar respuesta a los comentarios, sugerencias, consultas o quejas que ingresan a través de los 4 buzones ubicados en las oficinas de la DC	Jefa de Unidad de Acceso a la información y transparencia	Derivaciones realizadas	Documento		03-ene	23-dic	3	3	3	3			
									Elaborar propuesta de informe trimestral sobre trabajo de la UAIPYT para que Presidencia DC lo remita a Secretaría de Asuntos Estratégicos.	Jefa de Unidad de Acceso a la información y transparencia	Informe	Documento		03-ene	23-dic	1	1	1	1			
									Actualización semestral del Índice de Información Reservada para ser remitido al Instituto de Acceso a la Información Pública por medio de los canales y en los plazos establecidos por la LAIP.	Jefa de Unidad de Acceso a la información y transparencia	Índice actualizado	Documento		02-abr	23-dic		1		1			
									Elaborar el informe anual.	Jefa de Unidad de Acceso a la información y transparencia	Documento	Documento		01-dic	23-dic				1			
									Capacitación permanente a los estudiantes de servicio social sobre la LAIP	Jefa de Unidad de Acceso a la información y transparencia	Capacitaciones realizadas	Lista de asistencias		03-ene	23-dic	3	3	3	3			
									Creación del Sistema Institucional de Archivos, que incluye la elaboración de los procedimientos: 1- Organización de archivos de Gestión, 2- Organización de archivo central y 3- Conservación y Custodia de documentos.	Jefa de Unidad de Acceso a la información y transparencia	Procedimientos elaborados	Documentos		03-ene	22-mar	100%						
									Socializar los procedimientos del Sistema Institucional de Archivos con todas las unidades de la DC.	Jefa de Unidad de Acceso a la información y transparencia	Procedimientos socializados	Listas de asistencia		02-abr	30-jun		100%					
									Coordinar la digitalización de los archivos institucionales	Jefa de Unidad de Acceso a la información y transparencia				03-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%			
									Organizar audiencias ciudadanas de la Presidencia de la Defensoría, cuando sean solicitadas por la población y seguimiento de los acuerdos logrados en dicha audiencia	Jefa de Unidad de Acceso a la información y transparencia	Acercamiento a la ciudadanía	Constancia de la audiencia		03-ene	23-dic	1	1	1	1			
									Organizar mensualmente "Despacho desde El Departamento", de la Presidencia de la Defensoría, y dar seguimiento a los acuerdos logrados.	Jefa de Unidad de Acceso a la información y transparencia	Acercamiento de los servidores públicos a la población	Listados de asistencia		01-feb	23-dic	3	3	3	3			
									Incorporar los servicios del área de Transparencia en la Defensoría Móvil	Jefa de Unidad de Acceso a la información y transparencia	Acercamiento de servicios a la población	Informe de resultados		03-ene	23-dic	3	3	3	3			


Lic. Yandi Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor



INDICADORES	FORMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	KPI'S				REP. AL 2012	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION						
			PER	DIRL	LINEA BASE	2013								2014		INI	FIN	T1	T2	T3	T4	
						LIM.C								META	LIM.C							META
							Realizar jornadas de información y sensibilización interna sobre el Programa Anticorrupción	Unidad de Acceso a la Información y Transparencia	Realizar jornadas de información y sensibilización interna sobre el Programa Anticorrupción	Jefa de Unidad de Acceso a la información y transparencia	1 jornada por oficina de la DC en el año	Listados de asistencia	03-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%				
							Organizar jornada de la Transparencia y la Lucha contra la corrupción, en el marco del día internacional de la Lucha contra la Corrupción	Unidad de Acceso a la 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	Jefa de Unidad de Acceso a la información y transparencia	Actividades organizadas con apoyo de personal de todas las áreas de la DC	Informe	01-dic	23-dic				1				
							Actualizar los Procedimientos internos para desarrollar el Programa Anticorrupción	Unidad de Acceso a la Información y Transparencia	Coordinar la incorporación de medidas y procedimientos para la prevención, identificación y sanción de actos de corrupción.	Jefa de Unidad de Acceso a la información y transparencia	Procedimientos de la UAIP y reglamento interno de la DC actualizados	Documentos	03-ene	31-mar	100%							


Lic. Yancy Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

