

PERSPECTIVA 3

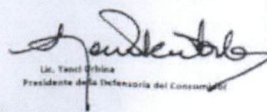
EFICIENCIA EN LOS PROCESOS INSTITUCIONALES

INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	KPI 5				REPORTADO AL 2012	INICIATIVAS	ÁREA(S) RESPONSAB.	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 3.1 // GENERAR UNA CULTURA DE APRENDIZAJE INSTITUCIONAL																							
3.1.1	Fecha de presentación oportuna de la gestión institucional de informe de evaluación - fecha establecida	Días	Anual	-	0	15	8	15	8	13	Realizar evaluación de gestión institucional	Unidad de Planificación y Calidad	Realizar evaluación de gestión institucional	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	2 informes de Evaluaciones realizadas	Documento	01-jul	23-dic			1	1	
												Realizar evaluación de la calidad según la carta iberoamericana.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Informe de evaluación	Documento	03-ene	22-mar	100%					
											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 de asistencia	Listas de asistencia	01-jul	23-dic			1	1	
											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-sep	30-sep				100%	
OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.2 // FOMENTAR Y ESTIMULAR EN LOS PROVEEDORES PRÁCTICAS RESPETUOSAS DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y LAS CONSUMIDORAS																							
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	%	Trimestral	+	80%	55%	65%	70%	75%	55%	Vigilar el cumplimiento de las condiciones contractuales y legales	Dirección de Vigilancia de Mercado/Dirección Jurídica/Dirección del CSC/Descentralización	Verificar la publicidad emitida por anunciantes de Supermercados, establecimientos de comida rápida, Telecomunicaciones, Lotificaciones, Parcelaciones y Proyecto Habitacionales y Servicios Financieros prioritariamente, así como los avisos de infracción que se presenten.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Unidad de Inspección	Anuncios publicitarios verificados	Informes o actas de inspección	03-ene	23-dic	3	3	3	3
												Verificar el cumplimiento del precio máximo de venta al público de medicamentos.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Unidad de Inspección	Inspecciones de Precios de medicamentos, según reglamento de la DNM	Informes	02-abr	30-nov			1		1	
												Verificar el cumplimiento del precio máximo de venta al público de medicamentos.	D. Descentralización/R. Occidente	Precios verificados	Informes	02-abr	30-nov			1			1
												Verificar el cumplimiento del precio máximo de venta al público de medicamentos.	D. Descentralización/R. Oriente	Precios verificados	Informes	02-abr	30-nov			1			1
												Auditar las metodologías utilizadas en el cobro de intereses por parte de empresas que prestan servicios financieros y que financian compra de bienes y servicios.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Unidad de Inspección	Auditorías realizadas	Informes de auditorías	03-ene	23-dic			1	1	1	1
												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, servicios financieros, entre otros. (I)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Unidad de Inspección	Inspecciones realizadas	Actas de inspección	03-ene	23-dic	900	900	900	900	900	900



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

INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	2013		2014		REPORTADO AL 2012	INICIATIVAS	ÁREAS/ RESPONSAB.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
						L.M.C	META	L.M.C	META								INI	FIN	T1	T2	T3	T4
													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, servicios financieros, entre otros. (I)	D. Descentralización/R. Occidente	Inspecciones realizadas	Actas de inspección	03-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
													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, servicios financieros, entre otros. (I)	D. Descentralización/R. Oriente	Inspecciones realizadas	Actas de inspección	03-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
													Elaborar y enviar informes trimestrales de las estadísticas de inspección para actualización de la página WEB de la Institución.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Unidad de Inspección	Estadísticas de inspección disponibles en página Web institucional	Informes de estadísticas de inspección	03-ene	23-dic	1	1	1	1
													Brindar apoyo en la realización de auditorías en el sector financiero no regulado informal.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Apoyos brindados	Documento remitido	03-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
													Analizar e identificar prácticas empresariales indebidas, en el sector financiero.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Prácticas empresariales indebidas identificadas	Informe Trimestral	03-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
													Analizar e identificar prácticas empresariales indebidas, en el sector de telecomunicaciones.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Prácticas empresariales indebidas identificadas	Informe semestral	02-abr	23-dic		50%		50%
													Analizar e identificar prácticas empresariales indebidas, en el sector inmobiliario.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Prácticas empresariales indebidas identificadas	Informe semestral	02-abr	23-dic		50%		50%
													Analizar e identificar prácticas empresariales indebidas, en el sector de agua potable.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Prácticas empresariales indebidas identificadas	Informe trimestral	03-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
													Revisar modelos de contratos de adhesión para su depósito en organismos fiscalizadores dentro del plazo establecido.	Directora Jurídica	100% de contratos revisados en plazo legal del total de contratos recibidos	Informe mensual	03-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
													Revisar modelos de contrato de adhesión en sectores prioritizados: Venta a plazos de inmuebles (preferentemente lotificaciones) paquetes vacacionales, crédito en almacenes comerciales de venta por Deptos.	Directora Jurídica	3 contratos revisados de cada sector prioritizado	Informe trimestral	03-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%


Lic. Yael Bichón
Presidente de la Defensoría del Consumidor



INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	KPI'S				REPORTADO AL 2012	INIATIVAS	ÁREA(S) RESPONSABLES	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACIÓN				
					LÍNEA BASE	2013		2014								01	02	03	04			
						L.M.C	META	L.M.C												META		
											Ejecutar planes de verificación en sectores prioritizados	Dirección del CSC/Dirección de Vigilancia de Mercado	Verificar el cumplimiento de las normas y/o reglamentos técnicos prioritariamente en calidad, inocuidad y contenido neto de alimentos y en etiquetados.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Unidad de Inspección	Planes de verificación de normas ejecutados	Actas de verificación	01-feb	23-dic	10	22	22	21
											Seguimiento a recomendaciones para corregir inconsistencias detectadas en análisis realizado en 2012 para identificar los servicios prestados y las causales que generan los diferentes cobros de comisiones y recargos en las 10 cajas de crédito mas denunciadas durante el año 2011.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Cobros indebidos identificados	Informe		02-abr	30-jun		100%			
											Seguimiento a recomendaciones para corregir inconsistencias detectadas en investigación realizada en 2012 por las entidades financieras en las reclamaciones sobre la no dispensación de cajeros automáticos.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Deficiencias en los procesos identificados	Informe		15-jul	31-oct		50%	50%		
											Brindar apoyo en el seguimiento de las auditorías en el sector de seguros con base en los criterios de verificación definidos.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Informe de apoyos brindados	Documento remitido		03-ene	23-dic		50%	50%		
											Diseñar programa de reconocimiento a proveedores cumplidores de la Ley.	Dirección de Vigilancia de Mercado/Dirección Jurídica/Unidad de Comunicación es/	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	Divulgar nombres de proveedores cumplidores de la Ley verificadas a través de los planes de inspección	Informes de resultados de planes de inspección	03-ene	23-dic	1	1	1	1
											Coordinar la publicación en el sitio web, redes sociales y programas institucionales 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 Unidad de Comunicaciones	Información colocada en el sitio web	Sitio web		03-ene	23-dic	1	1	1	1	
											Elaborar proyecto de reglamento para reconocimiento a proveedores	Directora Jurídica	Proyecto elaborado (consultoría)	Documento		02-abr	30-jun		100%			
											Realizar reuniones de prevención y/o advertencia a proveedores	Dirección de Vigilancia de Mercado	Atender las solicitudes de audiencia de proveedores para informar los procedimientos institucionales en la aplicación de las normativas y/o reglamentos técnicos	Director(a) de Vigilancia de Mercado	El 100% de las audiencias atendidas	Listado de asistentes	03-ene	23-dic	100%	100%	100%	100%
											Realizar reuniones y/o talleres de prevención y/o advertencia a proveedores, en el marco de las Defensorías Móviles de temporada.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	3 reuniones anuales realizadas	Listado de asistentes		02-abr	23-dic		1	1	1	
3.2.2 Pronto ejercicio de la potestad sancionatoria de casos individuales	Fecha de notificación de la resolución final - menos fecha de recepción de la denuncia	Días	Trimestral	-	300	140	100	120	90	165	Rediseñar e implementar el procedimiento de tramitación de casos individuales (manejo de expediente, resolución, notificación) (Se propone cambiar a procedimiento interno)	Tribunal Sancionador/D CSC	Desarrollar análisis y debate sobre criterios jurídicos aplicables por el Tribunal Sancionador en la ejecución del procedimiento sancionatorio.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Criterios analizados y socializados	Listas de asistencia	10-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Preparar y presentar denuncias por casos individuales conforme a los criterios establecidos por el Tribunal Sancionador en el Manual de Procesos	Directora del Centro de Solución de Controversias	70% de las denuncias preparadas según nuevo procedimiento	Informe de denuncias		01-feb	23-dic	15%	30%	30%	25%	



PLAN OPERATIVO 2013
PERSPECTIVA 3 EFICACIA EN LOS PROCESOS INSTITUCIONALES

INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	2013		2014		REPORTADO AL 2012	INICIATIVAS	AREAS RESPONSABLES	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACIÓN			
						LIM.C	META	LIM.C	META								INI	FIN	T1	T2	T3	T4
												Elaboración de resoluciones a las peticiones presentadas mediante escritos recibidos durante la tramitación y finalización de los casos individuales -provenientes del CSC- y de los casos de oficio -presentados por Presidencia-	Tribunal Sancionador	Ej 100% de las peticiones formuladas por las partes intervinientes en los casos del CSC y de oficio, sean resueltos tanto en la tramitación del expediente, como en la	Expedientes		03-ene	23-dic	100%	100%	100%	100%
												Tramitación expedita de los casos individuales -provenientes del CSC- y de los casos de oficio -presentados por Presidencia-, 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%
												Evaluar la efectividad del procedimiento interno de tramitación de casos individuales (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
												Sistematizar los criterios aplicados en las resoluciones de casos individuales	Tribunal Sancionador	Resolución de improcedencia	Resolución notificada/ Expediente		03-ene	23-dic	100%	100%	100%	100%
												Identificar los criterios aplicados en las resoluciones de casos de oficio, por medio de las cuales se declaren improcedentes las denuncias presentadas por la Presidencia	Tribunal Sancionador	Resolución de improcedencia	Resolución notificada/ Expediente		03-ene	23-dic	100%	100%	100%	100%
												Recopilar normas de utilidad relacionadas con la protección al Consumidor	Dirección de Vigilancia de Mercado	Matriz de actualizada	Listado de normas y reglamentos técnicos		02-abr	23-dic		1		1
												Difundir normas de utilidad relacionadas con la protección al Consumidor	Dirección de Vigilancia de Mercado	6 talleres de realizados	Lista de asistencia		04-mar	23-dic	1	2	2	1
												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	Dirección de Vigilancia de Mercado	Matriz publicada	Solicitud enviada		02-abr	23-dic		1		1
												Gestionar propuestas de reforma y/o creación de nuevas normativas	Dirección de Vigilancia de Mercado/Dirección Jurídica	Participación en los Organismos Salvadoreños de Reglamentación Técnica, Organismo Salvadoreño de Normalización y en el Centro de Investigación Metrología	Boletas de misión oficial y convocatorias a reuniones		03-ene	23-dic	80%	80%	80%	80%
												Participar en los Comités Técnicos de Normalización y Reglamentación.	Dirección de Vigilancia de Mercado	Participación en los comités técnicos	Boletas de misión oficial y convocatorias a reuniones		03-ene	23-dic	80%	80%	80%	80%
												Elaborar un diagnóstico que identifique las necesidades de creación ó actualización de normas y Reglamentación técnica.	Dirección de Vigilancia de Mercado	Diagnóstico elaborado	Documento		03-ene	22-mar	1			
												Gestionar ante otras entidades propuestas de reforma en sectores priorizados	Dirección Jurídica	100% de propuestas elaboradas gestionadas	Documento		01-oct	23-dic				100%



Dr. Yaniel Estrella
Presidente de la Defensoría del Consumidor

INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	KPI'S				REPORTADO AL 2012	INICIATIVAS	AREA(S) 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																																		
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	%	Trimestral	+	N/A	60%	70%	80%	90%	19%	la estructura organizativa y la gestión del Tribunal Sancionador	Elaborar propuesta de reestructuración interna del Tribunal Sancionador	Tribunal Sancionador	Reestructuración interna elaborada	Documento		03-ene	22-mar	100%																								
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	Tribunal Sancionador	Elaboración oportuna de informes en cada proceso contencioso y de amparo interpuestos	Tribunal Sancionador	100% de los informes rendidos con oportunidad	Comprobante de presentación de informes		03-ene	23-dic	100%	100%	100%	100%																					
						70%	80%	80%	90%														0																				

Lic. Yajaira Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor



INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	KPI'S				REPORTADO AL 2012	INICIATIVAS	ÁREA(S) RESPONSAB.	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 3.3. // ANALIZAR EL FENÓMENO DEL CONSUMO EN EL SALVADOR

3.1 Investigaciones oportunas que permitan un mayor conocimiento del consumo de la población salvadoreña	Investigaciones realizadas	Cantidad	Anual	+	5	5	6	8	10	6	Identificar las principales temáticas de consumo a investigar.	Dirección de Vigilancia de Mercado	de	Principales temáticas de consumo a investigar identificadas.	Director(a) de Vigilancia Mercado	de	Temas de consumo definidos y aprobados	Propuesta de temas a investigar enviada al Despacho	03-ene	28-feb	1				
											Desarrollar investigaciones sobre las temáticas de consumo identificadas y generar insumos para el observatorio de precios.	Dirección de Vigilancia de Mercado	de	Implementar un protocolo de actuación ante temas de coyuntura y/o emergencias que afecten el interés de las personas consumidoras.	Director(a) de Vigilancia Mercado	de	Coyunturas y/o emergencias atendidas oportunamente y eficientemente	Protocolo e informes	03-ene	23-dic	100%	100%	100%	100%	
											Realizar al menos 5 investigaciones cortas sobre temas de interés de los consumidores y/o resultado de coyunturas relevantes en materia de consumo y 1 estudio (largo) sobre el perfil del consumidor salvadoreño.	Dirección de Vigilancia de Mercado	de	Realizar al menos 5 investigaciones cortas sobre temas de interés de los consumidores y/o resultado de coyunturas relevantes en materia de consumo y 1 estudio (largo) sobre el perfil del consumidor salvadoreño.	Director(a) de Vigilancia Mercado	de	Investigaciones realizadas	Informe de resultados de investigación	03-ene	23-dic	1	1	2	2	
											Establecer convenios de cooperación con MAG, MINEC y la DNM para definir plataforma común de índice de precios de alimentos y medicamentos que alimenten el observatorio de precios.	Dirección de Vigilancia de Mercado	de	Establecer convenios de cooperación con MAG, MINEC y la DNM para definir plataforma común de índice de precios de alimentos y medicamentos que alimenten el observatorio de precios.	Director(a) de Vigilancia Mercado	de	Convenio firmado	Plataforma informática común para monitoreo de precios	03-ene	22-mar	1				
											Alimentar el Sistema de Precios y Abastecimiento de Productos Esenciales	Dirección de Vigilancia de Mercado	de	Alimentar el Sistema de Precios y Abastecimiento de Productos Esenciales	Director(a) de Vigilancia Mercado	de	Informes	Informe mensual resultados	03-ene	23-dic	3	3	3	3	
											Elaborar dos boletines al año sobre tarifas vigentes de energía eléctrica y telefonía.	Dirección de Vigilancia de Mercado	de	Elaborar dos boletines al año sobre tarifas vigentes de energía eléctrica y telefonía.	Director(a) de Vigilancia Mercado	de	Boletines elaborados	Publicación de boletines	01-jun	20-dic		1		1	
											Ejecutar la programación semanal de sondeos de precios.	Dirección de Vigilancia de Mercado	de	Ejecutar la programación semanal de sondeos de precios.	Director(a) de Vigilancia Mercado	de	Programación de sondeos de precios ejecutada	Informe de resultados de cada sondeo	03-ene	23-dic	36	36	36	36	
											Ejecutar la programación mensual de quién es quién en los precios	Dirección de Vigilancia de Mercado	de	Ejecutar la programación mensual de quién es quién en los precios	Director(a) de Vigilancia Mercado	de	Programa de Quién es quién en los precios ejecutado	Informe de resultados	03-ene	23-dic	3	3	3	3	
											Difundir los resultados de las investigaciones realizadas	Unidad de Comunicaciones	de	Difundir en el sitio web, medios de comunicación electrónicos, prensa escrita, redes sociales y programas institucionales, los resultados de los estudios de calidad, inocuidad, contenido neto y etiquetado en productos alimenticios.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	de	Estudios de consumo difundidos (Plan anual de difusión)	Informe de avances mensuales	03-ene	23-dic	1	1	1	1	
											Difundir los resultados de las investigaciones realizadas	Unidad de Comunicaciones	de	Difundir en el sitio web, medios de comunicación electrónicos, prensa escrita, redes sociales y programas institucionales, los resultados de investigaciones en temas de consumo.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	de	8 Investigaciones difundidas	Documentos	03-ene	23-dic	2	2	2	2	
Preparar y mantener el Centro de Documentación e Información sobre el Consumo (CIDC) a disposición de las personas consumidoras	Dirección de Vigilancia de Mercado	de	Preparar y mantener el Centro de Documentación e Información sobre el Consumo (CIDC) a disposición de las personas consumidoras	Jefa de Unidad de Acceso a la Información y Transparencia	de	Centro de documentación funcionando	Documentos	03-ene	22-mar	100%															



INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	KPI'S				REPORTADO AL 2012	INICIATIVAS	ÁREAS RESPONSABLES	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MÉTODO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACIÓN				
						2013		2014									IN	FIN	T1	T2	T3	T4	
						LIM.C	META	LIM.C	META														
3.2 Debates públicos sobre temas relevantes de consumo	Debates realizados	Cantidad	Semestral	*	0	3	5	1	2	2	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 la participación de la Defensoría del Consumidor, en la agenda internacional de Consumo.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Intercambio de experiencias recopiladas en eventos internacionales	Documentos	03-ene	31-ene	1				
						Director(a) de Vigilancia de Mercado	Temas a debatir definido	Propuesta de temas a debatir enviadas al despacho	03-ene					15-feb	1								
						Director de Descentralización	Tema identificado y propuesto a la Presidencia	Documento	03-ene					31-ene	100%								
						Director de Ciudadanía y Consumo	Tema definido	Tema de debate	01-ene					22-feb	1								
						Directora Jurídica	Tema propuesto	Memorando con propuesta de tema entregada en Presidencia	02-abr					30-abr		100%							
						Realizar debates sobre temas definidos	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales/ Dirección Jurídica/ Dirección de Ciudadanía y Consumo/ Dirección de Vigilancia de Mercado/ Dirección de Descentralización	Organizar o coorganizar el evento de discusión pública (debates o foros) sobre el tema de consumo propuesto por la UCRI.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales					Evento realizado	Informe de resultados y Agenda Desarrollada (Informes proporcionados, agendas desarrolladas)	14-ene	30-nov	1		1	1		
									Director de Descentralización					Evento desarrollado	Informe del evento	02-abr	30-jun		100%				
									Director(a) de Vigilancia de Mercado					Debate realizado	Lista de asistencia	18-feb	22-mar	1					
									Jefe de Unidad de Comunicaciones					Cobertura de eventos a solicitud de las unidades organizadoras.	Documentos	03-ene	22-mar	2	2	2	1		
									Directora Jurídica					Debate realizado	Lista de participantes	08-ago	31-ago		100%				
									Director de Ciudadanía y Consumo					Debates realizados	Lista de asistencia	02-abr	30-jun		1				
						Incorporar las mejoras en el quehacer institucional que se derivan de los debates	U. Cooperación y Relaciones Institucionales/ D. Jurídica/ D. Ciudadanía y Consumo/ D. Vigilancia de Mercado/ D. Descentralización	Elaborar un informe de las propuestas de mejoras en el quehacer institucional que se derivan de los eventos de discusión pública, cuando proceda	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales					Sistematización de iniciativas de mejoras institucionales	Documento	14-ene	30-nov	1		1	1		
Director de Descentralización	Informes de sugerencias recibidas en los debates	Documentos	02-abr	30-jun					100%														



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

INDICADORES	FORMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	KPI'S				REPORTADO AL 2012	INICIATIVAS	AREAS/ 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													
												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	18-feb	22-mar	1				
												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 Comunicaciones	Informe de propuestas	Documento	03-ene	22-mar	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 Jurídica	Informe elaborado con todas las propuestas de mejora si las hubiere	Informes de sugerencias y propuestas recibidas en los debates	08-ago	31-ago				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 de Ciudadanía y Consumo	Informe elaborado	Informe	01-jul	30-sep				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	2	Actualizar variables a incorporar en las encuestas nacionales	Dirección de Vigilancia de Mercado	Variables actualizadas, discutidas y aprobadas	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Variables de definidas	Propuesta de variables a incorporar	01-jul	30-sep				1
											Gestionar la incorporación de las variables definidas en las encuestas nacionales	Dirección de Vigilancia de Mercado	Seguimiento a las gestiones realizadas ante DIGESTYC Y CIOPS.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Reuniones de seguimiento	Informe	01-sep	30-sep				1

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.4 // PROMOVER EL EJERCICIO DE CIUDADANIA DESDE EL ENFOQUE DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y LAS CONSUMIDORAS

4.1 Sistema de alerta temprana sobre prácticas indebidas en el mercado	Alertas realizadas	Cantidad	Trimestral	+	0	2	1	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	Alertas identificadas	Informes trimestrales del monitoreo de alertas	03-ene	23-dic	1	1	1	1
												Verificar la comercialización de los productos o servicios alertados identificados en los monitoreos y divulgar los resultados.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Inspecciones realizadas	Informe de resultados	03-ene	30-sep	1			1	
												Comunicar alertas sobre el consumo de productos y servicios riesgosos, identificados por Vigilancia de Mercado, cuando se presenten.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Población informada sobre las alertas que emite la Defensoría	Comunicado de prensa y sitio web institucional	03-ene	23-dic	1	1	1	1	
												Realizar Campaña preventivas sobre productos y servicios, si se presentarán alertas.	Director de Ciudadanía y Consumo	Campaña realizada	Actas	03-ene	23-dic	1	1	1	1	
												Divulgar proveedores más denunciados y más sancionados	Dirección de Vigilancia de Mercado/Unidad de Comunicaciones	Elaborar y remitir a la D. de comunicaciones el informe trimestral de los proveedores más denunciados en los CSC de la DC.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Informes remitidos	Documentos	03-ene	23-dic	1	1	1
											Elaborar y remitir a la D. de comunicaciones el informe trimestral de los proveedores más sancionados.	Tribunal Sancionador	Informes remitidos	Documentos	03-ene	23-dic	1	1	1	1		



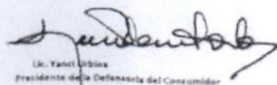
[Firma]
Lic. Yenny Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

INDICADORES	FORMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	KPI'S				REPORTADO AL 2012	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
						2013		2014									IN	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META	LIM.C	META													
												Coordinar la divulgación del TOP TEN de los proveedores más denunciados y más sancionados en el sitio WEB, TWITTER y FACEBOOK y programas institucionales de la DC.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Informe divulgado	Publicaciones realizadas	03-ene	23-dic	1	1	1	1	
										Implementar sistema de alerta de proveedores recurrentemente infractores en los centros	Dirección de Descentralización/Dirección del CSC	Remisión de breve informe semanal a Presidencia y a las Direcciones de la Defensoría sobre las novedades en los reclamos y en las prácticas contrarias al consumidor	Directora del Centro de Solución de Controversias	Novedades identificadas en las denuncias semanalmente	Informe semanal por Centro	03-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%	
												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	23-dic	12	12	12	12	
4.2 Diseño e implementación de proyecto de incentivo al consumo juvenil	Proyecto de Consumismo (defensa de los derechos de consumidores) juvenil diseñado e implementado	%	Anual	+	0	90%	95%	90% Implementación	95% Implementación	100%		Actualizar el programa de consumerismo juvenil, incorporando mejoras resultantes de la evaluación 2012.	Director de Ciudadanía y Consumo	Programa actualizado	Documento del programa	03-ene	31-ene	100%				
												Implementar el programa consumerismo juvenil	Director de Ciudadanía y Consumo	8 grupos de Jóvenes formados accionando el	Informe de ayuda memoria	01-feb	01-nov	20%	30%	30%	20%	
												Capacitar a grupo de consumerismo juvenil como agentes multiplicadores en temas de consumo sostenible	Jefa de Unidad Ambiental	8 grupos de jóvenes formados en consumo sostenible (Energía, Agua y Desechos sólidos)	Informe de ayuda memoria	03-ene	23-dic	2	2	2	2	
												Seguimiento y asistencia técnica a las actividades de grupos de consumerismo juvenil para promover temas de consumo sostenible en su entorno.	Jefa de Unidad Ambiental	Asistencia y seguimiento a las actividades realizadas por el 100% de los grupos escolares capacitados.	Informe de ayuda memoria	08-ago	31-ago			1		
												Evaluar proyecto de consumerismo juvenil	Dirección de Ciudadanía y Consumo	Evaluar el programa de consumerismo juvenil	Director de Ciudadanía y Consumo	Valoraciones y sugerencias de los 8 grupos participantes en el programa evaluado.	Listado de valoraciones y sugerencias de mejora. Listados de asistencia.	01-jul	01-oct		40%	60%
4.3 Grados en los que se imparten temas de consumo en la curricula de Educación en Consumo formal	Grados en los que se imparten temas de consumo	Cantidad	Anual	+	0	13	13	9	12	13	Gestionar la incorporación del programa y guías diseñados	Dirección de Ciudadanía y Consumo	Brindar apoyo a la Gerencia de Asistencia Técnica Pedagógica del MINED para el desarrollo de los proyectos escolares que integran el eje transversal de educación en consumo en los centros educativos	Director de Ciudadanía y Consumo	Incorporación del eje transversal de educación en consumo en los centros educativos	Listado de escuelas participantes en los proyectos y grados escolares involucrados	01-feb	23-dic	20%	30%	30%	20%



[Firma]
Lic. Yanil Brito
Presidente de la Defensoría del Consumidor

INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	KPI'S				REPORTADO AL 2012	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB.	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													
												Compilar proyectos escolares innovadores de integración del eje transversal de educación en consumo	Director de Ciudadanía y Consumo	Guía didáctica enriquecida con experiencias innovadoras resultantes de la ejecución de los proyectos escolares	Proyectos innovadores compilados	02-abr	30-nov		40%	40%	20%	
												Alianzas con universidades para promover la cátedra de Derecho de Consumo.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Derechos de consumidores impartidos formalmente como cátedras en universidades.	3 convenios firmados.	01-feb	26-jun	40%	60%			
												Evaluación de la estrategia de integración del eje de educación para el consumo en el ámbito formal.	Director de Ciudadanía y Consumo	Insuficiente para la sistematización de la implementación de la estrategia	Informe de evaluación	01-dic	23-dic				100%	
4.4 Programa de educación para el consumo en educación de Adultos	fecha de presentación de Programa – fecha establecida	días	Anual	N/A	0	100% Implem.	100% Implem.	100% Implem.	100% Implem.	100% Implem.	Elaborar e implementar programa de educación no formal, en temas de Consumo, Derechos de los consumidores y consumo sostenible	Dirección de Ciudadanía y Consumo	Desarrollar al menos dos talleres sobre los derechos del consumidor con la micro y mediana empresa	Director de Ciudadanía y Consumo	dos talleres sobre los derechos del consumidor dirigido a la micro y mediana empresa	Documentos en los que se ha integrado el cuadernillo	02-abr	30-sep		1	1	
												Elaborar el programa de educación no formal, en temas de consumo y derechos del consumidor	Director de Ciudadanía y Consumo	Programa elaborado	El documento del programa	03-ene	31-ene	100%				
												Implementar el programa de educación no formal, en temas de consumo y derechos del consumidor	Director de Ciudadanía y Consumo	Programa implementado de manera integrada mediante el cual se incrementa el % de población sensibilizada y conocedora de los derechos como	Informe de la implementación del programa	01-feb	23-dic	25%	25%	25%	25%	
												Evaluar el programa de educación no formal, en temas de consumo y derechos del consumidor	Director de Ciudadanía y Consumo	Programa evaluado	Informes de evaluación	01-dic	23-dic				100%	
												Desarrollar taller sobre consumo sostenible con la micro y mediana empresa en coordinación con la DCYC	Jefa de Unidad Ambiental	Un taller sobre consumo sostenible	Informe de ayuda memoria	02-abr	30-jun		100%			
4.5 Diseño e Implementación de política de fomento del asociacionismo en materia de consumo	política diseñada e implementada	%	Anual	*	N/A	90% Implementación	95% Implementación	90% Implementación	95% Implementación	0%	Impulso a la ejecución de la estrategia de asociacionismo en materia de consumo	D. Ciudadanía y Consumo/ Unidad Ambiental	Ejecutar la estrategia de asociacionismo	Director de Ciudadanía y Consumo	Estrategia Ejecutada	Informes	01-feb	23-dic	25%	25%	25%	25%
												Realizar Diplomado Consumerista	Director de Ciudadanía y Consumo	Diplomado realizado	Informes	17-ene	30-may	50%	50%			



Dr. Yanet Urbina
Presidente de la Defensoría del Consumidor



INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	2013		2014		REPORTADO AL 2012	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACIÓN				
						LIM.C	META	LIM.C	META								IN	FIN	T1	T2	T3	T4	
												Desarrollo de un Congreso Nacional sobre Asociacionismo de Consumidores	Director de Ciudadanía y Consumo	Congreso realizado	Informe del desarrollo del congreso, listas de asistencia, documentos del congreso, listas de asistencia.	01-jul	30-sep				100%		
												Participar en el proceso de implementación de la Política Nacional de participación ciudadana	Director de Ciudadanía y Consumo	Iniciativa de participación ciudadana ejecutada.	Informes, listas de asistencia.	03-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%		
												Jornadas de capacitación a las asociaciones de consumidores y consumidoras y grupo gestores, para promover el consumo de bienes y servicios sostenibles en su localidades.	Jefa de Unidad Ambiental	13 asociaciones de Consumidores y 2 grupos gestores capacitados como agentes multiplicadores de los temas de consumo sostenible.	Informes y Lista de Asistencia	03-ene	23-dic	3	4	4	4		
												Seguimiento y asistencia técnica a las actividades de las asociaciones de consumidores y consumidoras y grupo gestores, para promover al consumo de bienes y servicios sostenibles en su localidades.	Jefa de Unidad Ambiental	Asistencia técnica y seguimiento a las actividades realizadas por el 100% de los grupos capacitados.	Cronograma de trabajo con asociaciones de consumidores y grupos gestores.	03-ene	23-dic	1	1	1	1		
												Evaluar estrategia de asociacionismo	Dirección de Ciudadanía y Consumo	Evaluar la estrategia de asociacionismo	Director de Ciudadanía y Consumo	Estrategia Evaluada	Informes	01-dic	23-dic				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	90%	100%	90%	90%	100%	Diseñar plan de comunicación institucional	Unidad de Comunicaciones	Campañas publicitarias sobre salud y seguridad en el consumo de alimentos.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	2 campañas realizadas	Publicaciones y/o registro de eventos	08-ago	23-dic		1		1			
																Campaña publicitaria sobre Observatorio de precios de alimentos y medicamentos.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	1 campaña realizada	Publicaciones y/o registro de eventos	08-ago	23-dic		1		1	
												Ejecutar plan de comunicación institucional	Unidad de Comunicaciones	Ejecutar plan de comunicación institucional	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Plan Ejecutado	Informes mensuales	03-ene	23-dic	3	3	3	3			
												Evaluar efectividad del plan de comunicación institucional	Unidad de Comunicaciones	Evaluar la efectividad del plan de comunicación institucional	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Encuesta sobre posicionamiento de la Defensoría	% de personas encuestadas que dijeron haber leído, escuchado o visto noticias sobre la DC	01-nov	23-dic					1		
5.2	Posicionamiento de marca de la Defensoría del Consumidor	(Encuestados que conocen la marca / Total de encuestados) x 100	%	anual	+	40%	80.3%	85%	70%	80%	80.3%	Diseñar y aplicar la encuesta a utilizar para evaluar el posicionamiento de la marca	Unidad de Comunicaciones	Diseñar la encuesta a utilizar para evaluar el posicionamiento de la marca, imagen institucional en probidad y transparencia y calificación.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Instrumento de la muestra	Documento	01-sep	23-dic				1			
																Aplicar la encuesta sobre la evaluación del posicionamiento de la marca, imagen institucional en probidad y transparencia y calificación.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Informe resultados	Documento	01-sep	23-dic					1



[Firma]
Ll. Ysbel Urbina
Presidencia de la Defensoría del Consumidor

INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	KPI'S				REPORTADO AL 2012	INICIATIVAS	AREAS/ RESPONSAB.	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													
5.3 Calificación de la imagen de la Defensoría	Encuesta de Imagen Institucional	Calificación	anual	+	6.2	6.92	7	7	8	6.92	Coordinar la implementación de cambios, derivados de los resultados obtenidos en la encuesta 2010.	Unidad de Comunicaciones	Identificar oportunidades de mejora para fortalecer el posicionamiento de la marca Defensoría, a partir de los resultados obtenidos en encuesta 2012	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Documento	Documento	10-dic	23-dic				1
													Implementar acciones comunicacionales de mejora para posicionar la marca.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Acciones implementadas	Documento	03-feb	01-jul	1		1	

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.6 // ESTABLECER ALIANZAS SÓLIDAS CON ACTORES CLAVES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	KPI'S				REPORTADO AL 2012	INICIATIVAS	AREAS/ RESPONSAB.	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														
6.1 Actualización e implementación de PNPC (Política Nacional de Protección al Consumidor)	Política actualizada e implementada	%	Anual	+	0	70%	75%	70%	75%		Coordinar y participar en 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 Jurídica/Dirección de Ciudadanía y Consumo/Dirección de Mercado/Dirección de Descentralización/Unidad de Comunicaciones	Coordinar el proceso de planificación de los comités sectoriales de la PNPC.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	9 Planes de trabajo de los comités sectoriales elaborados.	9 documentos planes de trabajo elaborados	14-ene	31-ene	9				
													Seguimiento y Monitoreo a la implementación del plan de trabajo de los comités sectoriales.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Reunión trimestrales de monitoreo del cumplimiento de metas de los comités sectoriales	Informes Trimestrales de seguimiento	03-ene	20-dic	1	1	1	1	
													Coordinar el proceso de planificación del Comité Ejecutivo	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Plan de trabajo 2013 del Comité Ejecutivo elaborado	1 documento de plan de trabajo elaborado	14-ene	31-ene	1				
													Seguimiento y monitoreo al trabajo del Comité Ejecutivo SNPC	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Seguimiento al cumplimiento de metas del comité ejecutivo en reuniones mensuales	Memoria de reuniones de Comité Ejecutivo.	03-ene	20-dic	3	3	3	2	
													Coordinar la ejecución del plan del comité de servicios financieros	Directora del Centro de Solución de Controversias	Plan de acción ejecutado	4 Informes trimestrales	03-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%	
													Coordinar la ejecución del plan del comité de telecomunicaciones y energía.	Director de Descentralización	Acciones de promoción para el Programa Nacional de Ahorro	Informe preparado para el Comité Ejecutivo del SNPC	01-feb	23-dic		1		1	
													Coordinar la ejecución del plan de implementación del comité de alimentos.	Director(a) de Vigilancia Mercado	Plan de acción ejecutado	Informes trimestrales	03-ene	23-dic	15%	35%	35%	15%	
													Coordinar la ejecución del plan de implementación del comité de salud y medicamentos.	Director(a) de Vigilancia Mercado	Plan de acción ejecutado	Informes trimestrales	03-ene	23-dic	15%	35%	35%	15%	
													Coordinar la ejecución del plan de implementación del comité de reglamentación técnica.	Director(a) de Vigilancia Mercado	Plan de acción ejecutado	Informes trimestrales	03-ene	23-dic	15%	35%	35%	15%	
													Coordinar la ejecución del plan de implementación del comité de agua.	Director(a) de Vigilancia Mercado	Plan de acción ejecutado	Informes Trimestrales	03-ene	23-dic	15%	35%	35%	15%	
													Coordinar la ejecución del plan del comité inmobiliario	Directora del Centro de Solución de Controversias	Plan de acción ejecutado	4 Informes trimestrales	03-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%	

Y. Y. Urbina
Lc. Y. Y. Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor



INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDICIÓN	KPI'S					REPORTADO AL 2012	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSABLES	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACIÓN					
			PERIODO	DIR.	LINEA BASE	2013									2014		M	FN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META								LIM.C	META						
										Posicionar los temas de consumo sostenible en el plan de trabajo del comité de educación y en el comité de energía y telecomunicaciones.	Jefa de Unidad Ambiental	Propuestas presentadas ante el comité.	Copia del acta	03-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%			
										Participar en el Comité de Proyectos de la DC	Director de Descentralización	Seguimiento a Plan de trabajo del comité	4 proyectos gestionados por la UCRI	03-ene	23-dic	1	1	1	1			
										Participación institucional en la Unidad de Transacciones	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Participación del 90% de las reuniones de la Junta Directiva	Convocatorias y actas	03-ene	23-dic	100%	100%	100%	100%			
										Participar en la implementación del plan de la Comisión Técnica del Eje de Consumidor de la política de calidad	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Plan de trabajo ejecutado	Informe de cumplimiento	03-ene	23-dic	100%	100%	100%	100%			
										Participación en la Comisión Técnica de Precios de la Dirección Nacional de Medicamentos	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Participación del 90% de las reuniones de la JD	Informes	03-ene	23-dic	100%	100%	100%	100%			
										Participar en la ejecución del plan de trabajo del comité técnico de seguridad alimentaria y nutricional	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Plan de acción ejecutado	Informes trimestrales	03-ene	23-dic	1	1	1	1			
										Participar en el Comité Técnico del Programa El Salvador Ahorra Energía	Director de Descentralización	Asistencia al 100% de las convocatorias	1 informe trimestral	03-ene	23-dic	1	1	1	1			
										Participar en el Comité de Eficiencia de Energía de la DC	Director de Descentralización	Seguimiento a Plan de trabajo del comité	2 informes semestrales	01-jun	23-dic		1		1			
										Coordinar la ejecución de las acciones comunicacionales que emanan desde los comités sectoriales del Sistema	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Plan Ejecutado	Documento	03-ene	23-dic	1	1	1	1			
										Coordinar la ejecución del plan del comité de Educación	Director de Ciudadanía y Consumo	Reuniones de seguimiento	Actas	15-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%			
										Monitoreo y seguimiento a la ejecución de los planes de acción de la PNPC correspondientes a la Defensoría del Consumidor.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Reunión de evaluación de los planes de acción de la PNPC	Documento de informe trimestral de ejecución de acciones.	14-ene	20-dic	1	1	1	1			
										Elaboración de informes de implementación de la PNPC.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Reporte de avance de la implementación de acciones de la PNPC.	2 documento de informe semestral de ejecución de acciones.	01-jul	20-dic			1	1			
										Participar en el gabinete de gestión departamental de La Libertad.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Garantizar participación de la DC en las actividades del gabinete departamental.	1 informe mensual con los acuerdos de las reuniones.	17-ene	20-dic	3	3	3	3			
										Participar en los gabinetes de gestión departamental	Director de Ciudadanía y Consumo	Participación efectiva de la DC en los Gabinetes Departamentales en los cuales se tiene representación	1 informe mensual	03-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%			



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

INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	2013		2014		REPORTADO AL 2012	INICIATIVAS	AREAS RESPONSAB.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACIÓN			
						LIM.C	META	LIM.C	META								INI	FIN	T1	T2	T3	T4
													Coordinar el comité de eficiencia energética de la DC.	D. ADMON	Reportes sobre ahorro de energía/Informes al CNE	Documentos	17-ene	23-dic	3	3	3	3
													Participar en el comité de eficiencia de energía de La DC.	Jefa de Unidad Ambiental	Propuestas implementadas al interior de la DC	Convocatoria y Ayuda Memoria de reunión	03-ene	23-dic	100%	100%	100%	100%
													Participar en el SINAMA por medio de la red de unidades ambientales institucionales	Jefa de Unidad Ambiental	Convocatorias atendidas en un 90%	Copia de E-mail a asesoria de Presidencia informando participación y contenido abordado.	03-ene	23-dic	90%	90%	90%	90%
											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	Al menos 7 instituciones del SNPC con Cartas elaboradas o actualizadas.	7 Cartas de Derechos diseñadas.	02-abr	30-sep		3	4	
													Diseñar un sistema de difusión de las cartas de derechos	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Al menos 7 instituciones del SNPC cuentan con un método para difundir sus cartas de derecho.	1 documento metodológico de difusión	02-abr	30-jun		1		
													Implementar un sistema monitoreo del cumplimiento de las cartas de derechos.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Al menos 7 Instituciones del SNPC para difundir sus cartas de derechos.	1 informe de monitoreo de cumplimiento de las cartas de derecho.	02-abr	23-dic		30%	30%	40%
													Diseño y aprobación del manual de buenas prácticas empresariales para la atención y solución de reclamos.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Instrumento para las buenas prácticas empresariales diseñado y aprobado.	Documento	01-feb	28-feb	1			
													Capacitación a empresarios para la implementación de manual de buenas prácticas.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Evento de lanzamiento del Manual de Buenas Prácticas	Documentos	01-mar	22-mar	1			
													Revisar la propuesta de manual de buenas prácticas empresariales para la atención y solución de reclamos.	Directora Jurídica	Propuesta revisada	Documento de resultados de la revisión	02-abr	30-jun		100%		