

# **PERSPECTIVA 4**

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

INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	KPI'S				REPORTADO AL 2012	INICIATIVAS	ÁREA(S) 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															
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO // 4.1 GARANTIZAR LA GESTIÓN ÓPTIMA DEL TALENTO HUMANO DE LA INSTITUCIÓN</b>																								
1.1 Diseño e implementación de una política de Recursos Humanos por Competencias	Política diseñada e implementada	%	anual	+	0	70%	80%	75%	100%	70%	Diseñar una Política de Recursos Humanos por Competencias, que incluya los procesos de Reclutamiento, Selección, Inducción y Salida del personal, Formación y Plan de Carrera, Sistemas de Compensaciones; Plan de Higiene y seguridad ocupacional.	ADMON	Socializar el diccionario de competencias	ADMON/ Humano	Talento	Diccionario de competencias socializado	Listado de asistencia	de	02-abr	31-may	1			
													Socialización de la Política de Recursos Humanos por competencias	ADMON/ Humano	Talento	Política de Recursos Humanos Socializada	Listado de asistencia	de	02-abr	31-may	1			
													Implementar un Plan de Inducción	ADMON/ Humano	Talento	Reporte de inducciones realizadas	Listado de asistencia	de	02-feb	01-abr	1	1	1	1
													Implementar el Plan de Higiene y seguridad ocupacional	ADMON/ Humano	Talento	Plan Implementado	Informe	de	01-mar	23-dic	1	3	3	3
												Implementar la Política de Recursos Humanos por Competencias.	ADMON-DIRECCION JURIDICA	Talento	Procesos implementados en el 100% de los movimientos del personal actualizados	Expedientes del personal actualizados	de	03-ene	23-dic	100%	100%	100%	100%	
												Atender los requerimientos relacionados con la aplicación del proceso de Talento Humano	Directora Jurídica	Talento	Atención del 100% de los requerimientos en el tiempo establecido en el procedimiento respectivo	Documentos	de	03-ene	23-dic	100%	100%	100%	100%	
1.2 Correspondencia de competencia con puestos de trabajo	Cantidad de trabajadores que cumplen con al menos el 70% de las competencias deseadas en Manual de Funciones actualizado / Cantidad total de trabajadores x100	%	anual	+	N/A	50%	60%	65%	75%	50%	Diseñar, implementar y evaluar un Plan de capacitación	ADMON / Dirección de Vigilancia Mercado	Ejecución del Plan de Capacitación 2013	ADMON/ Humano	Talento	Capacitaciones realizadas	Listados de participación	de	01-feb	23-dic	2	3	3	3
													Diseñar el Plan de Capacitación 2014	ADMON/ Humano	Talento	Plan Diseñado	Plan Aprobado	de	01-nov	30-nov				1
													Evaluar el Plan de Capacitación 2013	ADMON/ Humano	Talento	Plan evaluado	Informe	de	01-nov	23-dic				1
													Proponer temáticas de interés de la DVM en el plan de formación del talento humano de la DC	Director(a) de Vigilancia Mercado	Talento	Temáticas propuestas	Memorias de tales	de	02-abr	30-sep	1	1		
1.3 Promedio global en la Evaluación del desempeño	Promedio de calificaciones en evaluación del desempeño de todos los/as empleados/as de la Defensoría	Calificación	anual	+	N/A	85%	70%	80%	8.37	Evaluar el desempeño del personal	ADMON	Coordinar la realización de la evaluación de desempeño por competencias en las unidades organizativas de la Defensoría del Consumidor.	ADMON/ Humano	Talento	Evaluaciones realizadas	Informe	de	01-oct	30-nov			1		
												Informar al personal sobre los resultados de la evaluación de desempeño	ADMON/ Humano	Talento	Comunicación escrita de resultados	Informe	de	01-dic	21-dic				1	
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO // 4.2 POTENCIAR LA ARTICULACIÓN, COMPLEMENTARIEDAD Y EQUIDAD COMO PRÁCTICA INSTITUCIONAL</b>																								
2.2 Conocimiento de los/as trabajadores/as del quehacer institucional	Promedio obtenido en Test de medición de la comunicación interna	Calificación	anual	+	N/A	80	85			Brindar información actualizada a la Dirección de Comunicaciones para alimentar las publicaciones	Unidad de Comunicaciones	Coordinar la recolección de información actualizada de todas las unidades para alimentar las publicaciones, entrevistas y comunicados de prensa	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Talento	Obtener información oportuna para las publicaciones respectivas	Guiones, puntos de prensa y comunicados de prensa	de	03-ene	20-dic	4	4	4	4	
											Unidad Ambiental	Proporcionar información técnica de los temas promovidos por la UNAMB para el diseño y elaboración de material educativo en temas de consumo sostenible	Jefe de Unidad Ambiental	Talento	Informe de acciones ambientales	Informe	de	03-ene	20-dic	1	1	1	1	

*[Firma]*  
 La. Talía López  
 Presidente de la Defensoría del Consumidor



INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	2013		2014		REPORTADO AL 2013	INICIATIVAS	ÁREAS RESPONSAB.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACIÓN				
						L.M.C	META	L.M.C	META								IN	FIN	T1	T2	T3	T4	

**OBJETIVO ESTRATÉGICO // 4.3 FORTALECER EL SISTEMA DE PLANIFICACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL**

INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	2013 L.M.C	2013 META	2014 L.M.C	2014 META	REPORTADO AL 2013	INICIATIVAS	ÁREAS RESPONSAB.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA IN	FECHA FIN	T1	T2	T3	T4	
3.1 Rediseño e implementación del Sistema de Planeación, Monitoreo y Evaluación (PME)	Sistema diseñado e implementado	%	anual		0	70% (Automatización del proceso)	80% (Automatización del proceso)	90% Implementación	95% Implementación	70%	Implementar el Sistema de Planeación, Monitoreo y Evaluación (PME)	Unidad de Planificación y Calidad	Coordinar la elaboración del Plan de trabajo 2014 de la Defensoría del Consumidor	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Plan elaborado 2014	Documento del Plan	02-abr	30-jun		1			
													Seguimiento a la ejecución del plan de trabajo 2013 de la Defensoría del consumidor	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Informes mensuales a la Defensoría	Documentos	03-ene	23-dic	3	3	3	3	
											Realizar reuniones de información e involucramiento del personal en el proceso de PME	Todas las áreas organizativas de la Defensoría del Consumidor	Realizar al menos cuatro reuniones con el equipo de trabajo del área para informar y evaluar la gestión del área	Tribunal Sancionador	4 Reuniones con el talento humano de la unidad	Ayuda memorias de reuniones	03-ene	23-dic	1	1	1	1	
													Realizar al menos cuatro reuniones con el equipo de trabajo del área para informar y evaluar la gestión del área	Jefe de unidad de Auditoría Interna	4 Reuniones con el talento humano de la unidad	Ayuda memorias de reuniones	03-ene	23-dic	1	1	1	1	
													Realizar al menos cuatro reuniones con el equipo de trabajo del área para informar y evaluar la gestión del área	Jefe UFI	4 Reuniones con el talento humano de la unidad	Ayuda memorias de reuniones	03-ene	23-dic	1	1	1	1	
													Realizar al menos cuatro reuniones con el equipo de trabajo del área para informar y evaluar la gestión del área	Jefe de unidad de acceso a la información y transparencia	4 Reuniones con el talento humano de la unidad	Ayuda memorias de reuniones	03-ene	23-dic	1	1	1	1	
													Realizar al menos cuatro reuniones con el equipo de trabajo del área para informar y evaluar la gestión del área	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	4 Reuniones con el talento humano de la unidad	Ayuda memorias de reuniones	03-ene	23-dic	1	1	1	1	
													Realizar al menos cuatro reuniones con el equipo de trabajo del área para informar y evaluar la gestión del área	Jefe Unidad de Cooperación Relaciones Institucionales	4 Reuniones con el talento humano de la unidad	Ayuda memorias de reuniones	03-ene	23-dic	1	1	1	1	
													Realizar al menos cuatro reuniones con el equipo de trabajo del área para informar y evaluar la gestión del área	Jefe de Unidad de Comunicaciones	4 Reuniones con el talento humano de la unidad	Ayuda memorias de reuniones	03-ene	23-dic	1	1	1	1	
													Realizar al menos cuatro reuniones con el equipo de trabajo del área para informar y evaluar la gestión del área	Director(a) de Vigilancia Mercado	4 Reuniones con el talento humano de la dirección	Ayuda memorias de reuniones	03-ene	23-dic	1	1	1	1	
													Realizar al menos cuatro reuniones con el equipo de trabajo del área para informar y evaluar la gestión del área	Directora Jurídica	4 Reuniones con el talento humano de la dirección	Ayuda memorias de reuniones	03-ene	23-dic	1	1	1	1	
													Realizar al menos cuatro reuniones con el equipo de trabajo del área para informar y evaluar la gestión del área	Director Ciudadanía Consumo	4 Reuniones con el talento humano de la dirección	Ayuda memorias de reuniones	03-ene	23-dic	1	1	1	1	
													Realizar al menos cuatro reuniones con el equipo de trabajo del área para informar y evaluar la gestión del área	Director de ADMON	4 Reuniones con el talento humano de la dirección	Ayuda memorias de reuniones	03-ene	23-dic	1	1	1	1	
													Realizar al menos cuatro reuniones con el equipo de trabajo del área para informar y evaluar la gestión del área	Directora del Centro de Solución de Controversias	4 Reuniones con el talento humano de la dirección	Ayuda memorias de reuniones	03-ene	23-dic	1	1	1	1	
													Realizar al menos cuatro reuniones con el equipo de trabajo del área para informar y evaluar la gestión del área	Director Descentralización	4 Reuniones con el talento humano de la dirección	Ayuda memorias de reuniones	03-ene	23-dic	1	1	1	1	

*[Firma]*  
 Lic. Yarelis  
 Jefe de la Defensoría del Consumidor



INDICADORES	FORMULA DE MEDICION	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	KPI'S				REPORTADO AL 2012	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACION	FECHA		PROGRAMACION					
						2013		2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4		
						LIM.C	META	LIM.C	META															
<b>OBJETIVO ESTRATEGICO // 4.4 FORTALECER LAS RELACIONES INTERNACIONALES CON AGENCIAS HOMÓLOGAS</b>																								
4.1 Iniciativas realizadas conjuntamente con el Consejo Centroamericano de Agencias de Protección al Consumidor (CONCADECO)	Iniciativas conjuntas	Canti-dad	anual	+	5	1	1	8	9	7	Cumplir con los compromisos y acuerdos adquiridos en CONCADECO	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Gestionar recursos para participar en las reuniones de CONCADECO	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Garantizar la participación de la DC en CONCADECO	Financiamiento obtenido.	03-ene	22-mar	1					
													Coordinar el seguimiento a los nuevos compromisos que la DC adquiere en las reuniones de titulares del CONCADECO.	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	DC impulsando CONCADECO con el cumplimiento de los acuerdos y	Chequeo de la Lista de tareas asumidas con CONCADECO	03-mar	20-dic	1	1	1	1		
													Seguimiento mensual a la actualización de la información, en el Portal de CONCADECO	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Investigaciones y Noticias, regionales publicadas, estudios	Portal CONCADECO actualizado mensualmente	03-ene	20-dic	3	3	3	3		
													Realizar y enviar los resultados del sondeo de precios de productos básicos	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Gerente de Estudios	Sondeos realizados	Correo electrónico de envío	03-ene	23-dic	1	1	1	1		
													Participar de forma activa en las reuniones de CONCADECO	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Participar en la organización de las reuniones de titulares de CONCADECO.	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Garantizar la posición e iniciativas de la DC en las agendas preparatorias de reuniones de CONCADECO	Documentos con acuerdos y agendas preparatorias de reuniones de CONCADECO.	14-ene	30-mar	1			
													Presentar propuestas de nuevas iniciativas a implementar por parte de CONCADECO	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Presentación de propuestas ante CONCADECO	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Miembros de CONCADECO conocen puntos de interés de la DC.	1 informe con reacciones ante la propuesta de la DC.	01-feb	30-mar	1			
4.2 Iniciativas en las que participa la Defensoría en el Foro Iberoamericano de Agencias de Gobierno (FIAGC)	Cantidad de Iniciativas en las que participa la Defensoría	Canti-dad	anual	+	2	1	1	3	4	3	Participar en reuniones programadas por el FIAGC	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Gestionar recursos para participar en las reuniones del FIAGC	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Garantizar la participación de la DC en el FIAGC	Recursos económicos obtenidos.	01-jul	27-sep			1			
													Participar en reunión anual del FIAGC	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Garantizar la posición e iniciativas de la DC en las agendas	Acta y/o memoria del Foro.	01-oct	20-dic				1		
													Participar en las comisiones de trabajo del FIAGC	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Envío periódico de información al FIAGC sobre el trabajo de la DC.	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Socializar ante los miembros del FIAGC el trabajo que realiza la DC.	Correos de envíos de documentos con información.	04-ene	20-dic	3	3	3	3
4.3 Redes internacionales en las que participa la Defensoría del Consumidor	Cantidad de Redes espacios	Canti-dad	Anual	+	3	1	1	3	3	4	Participar en el Diálogo Informal Panamericano	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Coordinar la participación de la DC en el Diálogo Informal Panamericano por medio de las teleconferencias programadas	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Realizar aportes sustanciales en las discusiones generadas en el DIP.	Memoria de reuniones ejecutadas.	07-ene	20-dic	1	1	1	1		
													Participar en ICPEN	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Elaboración y envío de informe anual (ICPEN)	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Socializar ante los miembros del ICPEN el trabajo que realiza la DC.	1 Documento de informe elaborado y enviado.	01-mar	31-mar	1			
													Gestionar recursos para participar en las conferencias anuales de ICPEN	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Garantizar la participación de la DC en las dos conferencias del ICPEN	Recursos económicos obtenidos.	14-ene	30-sep	1		1			
													Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Garantizar la posición e iniciativas de la DC en las agendas	Acta y/o memoria de la conferencia.	14-ene	20-dic		1		1			



*[Handwritten signature]*  
 La Función  
 Presidencia de la Defensoría del Consumidor

INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	KPI'S				REPORTADO AL 2012	INICIATIVAS	ÁREAS RESPONSABLES	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACIÓN				
					LÍNEA BASE	2013		2014								INI	FIN	T1	T2	T3	T4	
						L.M.C	META	L.M.C														META
									Participar en Congreso Consumers International	Unidad Cooperación y Relaciones Institucionales/UF1	Gestionar recursos para participar en congreso anual de Consumers International.	Jefe Unidad Cooperación y Relaciones Institucionales	Garantizar la participación de la DC en el congreso anual de CI	Recursos económicos obtenidos.	03-ene	22-mar	1					
									Participar en congreso anual de Consumers International.	Unidad Cooperación y Relaciones Institucionales	Participar en congreso anual de Consumers International.	Jefe Unidad Cooperación y Relaciones Institucionales	Garantizar la posición e iniciativas de la DC en las agendas preparatorias de reuniones de CI	Acta y/o memoria de la conferencia	02-abr	03-abr		1				
									Seguimiento al cumplimiento de acuerdos, solicitudes y compromisos adquiridos en Consumers International.	Unidad Cooperación y Relaciones Institucionales	Seguimiento al cumplimiento de acuerdos, solicitudes y compromisos adquiridos en Consumers International.	Jefe Unidad Cooperación y Relaciones Institucionales	Garantizar que los acuerdos y compromisos adquiridos con CI sean cumplidos en su totalidad	Informes mensuales de cumplimiento de compromisos	14-ene	20-dic	2	3	3	3		
									Gestionar pago de membresía anual a Consumers International	Unidad Cooperación y Relaciones Institucionales	Gestionar pago de membresía anual a Consumers International	Jefe Unidad Cooperación y Relaciones Institucionales	Garantizar la afiliación de la DC en CI	Recibo de pago de membresía	02-abr	30-abr		1				
									Envío periódico de información sobre el trabajo de la DC a Consumers International.	Unidad Cooperación y Relaciones Institucionales	Envío periódico de información sobre el trabajo de la DC a Consumers International.	Jefe Unidad Cooperación y Relaciones Institucionales	Socializar ante los miembros de CI el trabajo que realiza la DC.	Notas y correos de envío de información	14-ene	20-dic	1	1	1	1		
									Pagar membresía anual a Consumers International	Unidad Cooperación y Relaciones Institucionales	Pagar membresía anual a Consumers International	Jefe UF1	Membresía renovada	Transferencia bancaria electrónica a favor de Consumers International	01-oct	31-oct					1	
4.4 Agencias gubernamentales de Protección al Consumidor con las que se tiene relación bilateral priorizada	Agencias con las que se tiene relación política y de cooperación técnica	Cantidad	anual	+	4				5	6	7											
									Gestionar acuerdos bilaterales con Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor priorizadas	Unidad Cooperación y Relaciones Institucionales	Gestionar renovación de convenio o acuerdos de colaboración	Jefe Unidad Cooperación y Relaciones Institucionales	5 Convenios renovados	Documentos	14-ene	28-feb	5					
									Gestionar acuerdos bilaterales con Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor priorizadas	Unidad Cooperación y Relaciones Institucionales	Gestionar nuevos convenios o acuerdos de colaboración.	Jefe Unidad Cooperación y Relaciones Institucionales	5 nuevos convenios renovados	Documentos	14-ene	31-mar	5					
									Implementar acuerdos y/o convenios	Unidad Cooperación y Relaciones Institucionales	Coordinar la implementación de acuerdos y/o convenios	Jefe Unidad Cooperación y Relaciones Institucionales	Ejecución de actividades	Informe de ejecución por parte de unidad técnica responsable	03-ene	23-dic	1	1	1	1		
<b>OBJETIVO ESTRATEGICO 4.5 // FORTALECER LA COOPERACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL</b>																						
5.1 Proyectos financiados con Cooperación internacional	Registro de proyectos financiados	Cantidad	anual	+	2	5	8	5	6		5											
									Mantener comunicación permanente con los cooperantes	Unidad Cooperación y Relaciones Institucionales	Desarrollar acciones de información y dialogo político con los cooperantes prioritarios.	Jefe Unidad Cooperación y Relaciones Institucionales	Cooperantes prioritarios informados de las proyecciones de trabajo de la DC	Informe de reuniones con cooperantes prioritarios	41288	41628	1	1	1	1		
									Mantener comunicación permanente con los cooperantes	Unidad Cooperación y Relaciones Institucionales	Celebrar reuniones con cooperantes prioritarios para informar la gestión de la DC	Jefe Unidad Cooperación y Relaciones Institucionales	Reuniones con cooperantes	Informe de reuniones	03-ene	23-dic	1	1	1	1		
									Formular y presentar proyectos a la cooperación internacional	Unidad Cooperación y Relaciones Institucionales	Identificación de nuevos donantes para el trabajo de la DC.	Jefe Unidad Cooperación y Relaciones Institucionales	Ampliar la base de instituciones o países donantes de la DC.	Listado actualizado de cooperantes	21-ene	28-feb	1					
									Formular y presentar proyectos a la cooperación internacional	Unidad Cooperación y Relaciones Institucionales	Coordinar la elaboración de los perfiles/TDR's para el financiamiento de proyectos de la DC.	Jefe Unidad Cooperación y Relaciones Institucionales	Portafolio de proyectos de la DC	Inventario de proyectos a gestionar	14-ene	28-jun	8					



*Francisco Urbina*  
 Sr. Francisco Urbina  
 Presidente de la Defensoría del Consumidor

INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	KPI'S				REPORTADO AL 2012	INICIATIVAS	ÁREA(S) RESPONSABLES	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACIÓN					
					LÍNEA BASE	2013		2014								IN	FIN	T1	T2	T3	T4		
						LIM.C	META	LIM.C														META	
											Gestionar el apoyo técnico y financiero internacional, para el portafolio de proyectos.	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	No. De proyectos aprobados por donantes.	Convenios de Cooperación	14-ene	28-jun	8						
5.2 Propuestas de Cooperación técnica internacional aprobadas	Registro de propuestas apoyadas técnicamente	Cantidad	anual	+	1	5	8	4	5	2	Dar seguimiento a la ejecución de los proyectos financiados con cooperación internacional	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Realizar monitoreo y seguimiento a los proyectos ejecutados por la DC.	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Proyectos ejecutados según los convenios de cooperación	Informes de ejecución de los proyectos.	14-ene	20-dic	1	1	1	1	
											Rendir cuentas de forma oportuna a los cooperantes financieros	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Comité de proyectos apoya la identificación y formulación de nuevos proyectos.	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Comité de Proyectos garantiza la intencionalidad institucional y rigurosidad técnica en los proyectos formulados.	Al menos 8 revisiones críticas de los proyectos formulados.	14-ene	20-dic		8			
											Presentar informes a los cooperantes en los plazos convenidos	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Cooperantes con la información sobre la ejecución de los proyectos en los plazos establecidos.	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Informes presentados.	03-ene	22-dic	1	1	1	1		
5.3 Procesos institucionales apoyados por programas de voluntariado	Procesos apoyados	Cantidad	anual	+	7	7	10	8	10	7	Gestionar ante entidades el apoyo de voluntarios	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Levantamiento de requerimientos de apoyo de voluntariado para los procesos de la DC.	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Procesos que requieren apoyo voluntario identificados	Documento	03-ene	31-ene	1				
												Gestionar ante entidades el apoyo de voluntarios y seguimiento al trabajo realizado por el voluntariado que apoya los procesos de la DC.	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	No. De procesos de la DC apoyados con voluntariado	Informe mensual de seguimiento	01-feb	23-dic		5		5		
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 4.6 // GARANTIZAR UN CLIMA LABORAL SALUDABLE PARA LA ACCIÓN INSTITUCIONAL</b>																							
6.1 Satisfacción del personal con el clima laboral	Promedio de calificaciones individuales en Evaluación del Clima Laboral	Calificación	anual	+	N/A				8	8.5		Evaluar anualmente el clima organizacional	ADMÓN	Realizar evaluación anual de clima organizacional	ADMÓN/ Talento Humano	Evaluación anual realizada	Informe	01-jul	30-sep		1		
												Realizar actividades recreativas y de esparcimiento colectivo	ADMÓN	Elaborar e implementar propuesta de Plan de Trabajo de recreación	ADMÓN/ Talento Humano	Plan elaborado e implementado	Documento	03-ene	23-dic	1	1	1	1

*J. Pineda*  
 Presidente de la Defensoría del Consumidor

