



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



### III- PERSPECTIVA3: Desarrollo institucional y humano

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS											
						PROGRAMACIÓN											
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
3. Desarrollo institucional y humano																	
3.1 Fortalecer la cultura de trabajo y las competencias del personal en temas específicos del quehacer institucional.																	
3.1.1 Personal de la Defensoría con competencias actualizadas en el quehacer institucional																	
FORMULA DE MEDICIÓN: (Número de personas con competencias actualizadas / total de personas que requieren actualización de competencias)* 100 UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Administración/Unidad de Talento Humano UNIDAD DE MEDIDA: % ; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: No dato; LÍMITE DE CONTROL 2016: 70%; META 2016: 75%; LÍMITE DE CONTROL 2019: 75%; META 2019: 85%																	
3.1.1.1 Programa de formación por áreas implementado y evaluado.	Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad Unidad de Auditoría Interna Unidad de Comunicaciones	3.1.1.1.1 Generar una lista de temas para fortalecer competencias en los que el CSC puede brindar apoyo (Servicio al cliente, atención de personas, técnicas de oralidad, administración de finanzas personales, técnicas de negociación)	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Nómina de temas que pueden fortalecerse con apoyo interno	Documento, correo electrónico												1
		3.1.1.1.2 Elaborar Plan de Capacitación	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Talento Humano	Plan elaborado	Documento de Plan de capacitación		50%	50%									

  
 Licda. Yanci Urbina  
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor





## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
3.1.1.1 Programa de formación por áreas implementado y evaluado.	Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad Unidad de Auditoría Interna Unidad de Comunicaciones	3.1.1.1.3 Ejecutar Plan de Capacitación	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Talento Humano Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización Director(a) Jurídico(a) Director(a) de Ciudadanía y Consumo Jefe(a) Financiero(a) Institucional Jefe(a) de Planificación y Calidad Jefe(a) de Auditoría Interna Jefe(a) de Comunicaciones Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	100% Plan implementado	Listas de asistencia, formularios de inscripción y/o correos de invitación a capacitaciones	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%	
		3.1.1.1.4 Evaluar implementación del plan de capacitación	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Talento Humano	Plan evaluado	Documento de evaluación													1	1
		3.1.1.1.5 Coordinar la logística de las formaciones especializadas en sectores priorizados en servicios financieros y/o telecomunicaciones u otro sector priorizado	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Talento Humano	Formaciones especializadas en temas priorizados	Informe de Formaciones especializadas realizadas en el año														1

Licda. Yanci Urbina  
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor





## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
3.1.1.2 Rediseñar, implementar y evaluar nuevo instrumento de Evaluación de Desempeño institucional	Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Unidad de Comunicaciones Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales Unidad de Planificación y Calidad Unidad Financiera Institucional Unidad de Auditoría Interna	3.1.1.2.1 Validar nuevo instrumento de evaluación de desempeño	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Talento Humano	Nuevo instrumento de evaluación de desempeño validado	Documento validado			50%	50%									100%	
		3.1.1.2.2 Brindar inducción de nuevo instrumento de evaluación de desempeño a las jefaturas de la DC	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Talento Humano	Nuevo instrumento de evaluación de desempeño socializado	Listas asistencia de					50%	50%								100%
		3.1.1.2.3 Coordinar la aplicación del instrumento de evaluación del desempeño	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Talento Humano Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralizada Director(a) Jurídico(a) Director(a) de Ciudadanía y Consumo Jefe(a) Financiero(a) Institucional Jefe(a) de Planificación y Calidad Jefe(a) de Auditoría Interna Jefe(a) de Comunicaciones Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	2 Evaluaciones del desempeño realizadas	Formularios llenos							1						1	2
		3.1.1.2.4 Analizar, evaluar e identificar acciones de	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Talento Humano	1 Documento de análisis de resultados obtenidos y	Documento de análisis de resultados y		50%	50%											



*Yanci Urbina*  
Licda. Yanci Urbina  
Presidenta de la Defensoría del Consumidor



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																				
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL				
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC					
		mejora según los resultados obtenidos en el año anterior		acciones identificadas	acciones identificadas																	
3.1.2 Satisfacción del personal con el clima organizacional		FORMULA DE MEDICIÓN: Promedio de las calificaciones por áreas de trabajo obtenidas de las encuestas del clima organizacional UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Administración/Unidad de Talento Humano UNIDAD DE MEDIDA: Calificación; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: No dato; LÍMITE DE CONTROL 2016: 5; META 2016: 6; LÍMITE DE CONTROL 2019: 7.3; META 2019: 7.5																				
3.1.2.1 Mecanismo de fortalecimiento de cultura organizacional que ejerza influencia en la conducta y compromiso de los empleados(as).	Dirección de Administración Todas las Unidades Administrativas	3.1.2.1.1 Realizar actividades, recreativas y de esparcimiento con el personal	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Talento Humano/	2 Actividades realizadas	Fotos							1							1	2		
		3.1.2.1.2 Realizar actividades en temáticas ambientales internas	Director(a) de Administración/ Jefe(a) Ambiental	3 Actividades internas realizadas	Fotos			1			1				1						3	
		3.1.2.1.3 Implementación de mecanismo de inducción institucional	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Talento Humano Todas las Unidades Administrativas	Mecanismo de inducción implementado	Formularios de inducción llenos						50%									50%	100%	
		3.1.2.1.4 Diseñar campaña institucional de valores	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Talento Humano	Campaña institucional de valores diseñada	Documento de campaña de valores					50%	50%											100%
		3.1.2.1.5 Implementar campaña institucional de valores	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Talento Humano	Campaña institucional de valores implementada	Informe															1		1
		3.1.2.1.6 Apoyar a las unidades organizativas en el desarrollo de actividades que contribuyan a mejorar el clima laboral	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Talento Humano	Informe de actividades desarrolladas	Informe														1			1

Licda. Yanci Urbina  
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor





## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL			
						PROGRAMACIÓN															
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
3.1.2.2 Actualizar los instrumentos institucionales relativos al Talento Humano	Dirección de Administración	<b>3.1.2.2.1 Actualizar el Manual de Organización y Funciones</b>	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Talento Humano	100% Manual de Organización y funciones actualizado	Documento elaborado					33%	33%	34%								100%	
3.1.3 Iniciativas institucionales que fomentan la igualdad sustantiva dirigida al público interno	FORMULA DE MEDICIÓN: Número de iniciativas institucionales ejecutadas UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Administración/Unidad de Equidad e Inclusión UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Quinquenal; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: 1; LÍMITE DE CONTROL 2016: 2; META 2016: 2; LÍMITE DE CONTROL 2019: 4; META 2019: 4																				
3.1.3.1 Desarrollar acciones que fomentan la igualdad en el público interno.	Dirección de Administración	3.1.3.1.1 Desarrollar en las oficinas de la institución actividades de sensibilización en torno a temas de igualdad, género, equidad e inclusión	Director(a) de Administración Responsable en Equidad	3 Actividades de sensibilización realizadas	Fotos y lista de asistencia				1			1							1	3	
		3.1.3.1.2 Elaborar informes semestrales a ISDEMU de los compromisos adquiridos en la Comisión de Cultura	Director(a) de Administración Responsable en Equidad	2 Informes elaborados	Informes							1								1	2
		3.1.3.1.3 Elaborar el Diagnóstico institucional de género	Director(a) de Administración Responsable en Equidad	Diagnóstico elaborado	Documento presentado a Presidencia		10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	100%
		3.1.3.1.4 Realizar jornadas en temas de género e inclusión al personal de la DC	Director(a) de Administración Responsable en Equidad	3 Jornadas realizadas	Listas de asistencia				1						1					1	3

  
 Licda. Yanci Urbina  
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor





## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
3.2 Consolidar y diversificar las relaciones de cooperación financiera y técnica.																			
3.2.1 Cooperación financiera recibida	FORMULA DE MEDICIÓN: (Monto de los convenios suscritos/Presupuesto de la DC)*100 UNIDAD RESPONSABLE: Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales UNIDAD DE MEDIDA: %; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: 3%; LÍMITE DE CONTROL 2016: 4%; META 2016: 5%; LÍMITE DE CONTROL 2019: 8%; META 2019: 10%																		
3.2.1.1 Mantenimiento de relaciones con las actuales entidades de cooperación financiera.	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	3.2.1.1.1 Formular y gestionar proyectos de cooperación financiera	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	5 Proyectos de cooperación financiera formulados y gestionados	Informes de gestión		2		3								5		
		3.2.1.1.2 Mantener comunicación periódica y oportuna con entidades cooperantes, agencias homólogas y otros segmentos poblacionales de interés para la institución	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	Comunicación mensual realizada	Informes mensuales	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		3.2.1.1.3 Remitir oportunamente informe de los proyectos al cooperante	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	Informe remitido oportunamente a cooperantes	Informe				1										1
3.2.1.2 Relaciones con nuevas entidades de cooperación financiera	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	3.2.1.2.1 Identificar proyectos de fortalecimiento institucional en forma conjunta con las unidades organizativas de la DC	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	3 Proyectos identificados y presentados a Presidencia	Memorándum de envío a Presidencia				1	1	1						3		
		3.2.1.2.2 Formular perfiles de proyectos de fortalecimiento institucional para gestionar financiamiento ante Cancillería	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	3 Perfiles de proyectos presentados a Cancillería	Nota de remisión a Cancillería					1	1	1						3	

*[Firma]*  
Licda. Yanci Urbina

Presidenta de la Defensoría del Consumidor





## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS														
						PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL		
3.2.2 Cooperación técnica recibida.		FORMULA DE MEDICIÓN: (Número de acciones de apoyo técnico recibidas / número de acciones de apoyo técnico solicitadas)*100 UNIDAD RESPONSABLE: Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales UNIDAD DE MEDIDA: %; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: No dato; LÍMITE DE CONTROL 2016: 50%; META 2016: 60%; LÍMITE DE CONTROL 2019: 80%; META 2019: 90%																		
3.2.2.1 Participación de la DC en programas de Cooperación Sur-Sur y Triangular.	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	3.2.2.1.1 Participación en Comisiones Mixtas	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	3 Proyectos aprobados en Comisiones Mixtas	Actas de Comisiones Mixtas									2				3		
		3.2.2.1.2 Formular, monitorear y evaluar los proyectos de cooperación técnica	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	2 Proyectos formulados, monitoreados y evaluados	Informes <sup>1</sup>					1					1		1		3	
		3.2.2.1.3 Informar oportunamente a los cooperantes respecto a la ejecución de los proyectos.	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	Informes a cooperantes entregados oportunamente	Informes											1		1		2
3.2.2.2 Relaciones de cooperación de la DC con otros actores a nivel internacional, regional, nacional y local.	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	3.2.2.2.1 Participación en redes e iniciativas internacionales: FIAGC, Consumers International, COMPAL, RCSS.	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	4 Participaciones de la DC en redes	Informes de participación				1					1				1	4	
		3.2.2.2.2 Divulgar los resultados relevantes de la participación en las redes	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	4 Informes de participación elaborados	Informes elaborados y divulgados				1						1			1	4	
		3.2.2.2.3 Fortalecer alianzas estratégicas con agencias homólogas	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	3 Alianzas estratégicas fortalecidas	Informes				1			1			1					3
		3.2.2.2.4 Gestionar ante instituciones de educación superior el apoyo de estudiantes universitarios para la realización de proyectos de apoyo externo voluntario	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	12 Gestiones realizadas y aprobadas	Informes		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

*Yanci Urbina*  
Licda. Yanci Urbina

Presidenta de la Defensoría del Consumidor



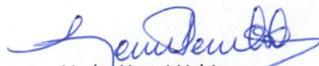


## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
3.2.2.3 Establecimiento e implementación de alianzas o convenios interinstitucionales de cooperación técnica	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	3.2.2.3.1 <b>Monitorizar la implementación de los acuerdos y/o convenios prioritizados</b>	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	Seguimiento de los acuerdos y/o convenios prioritizados	Informes de avance presentados				1				1				1	3
3.2.2.4 Iniciativas realizadas conjuntamente con el CONCADECO	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	3.2.2.4.1 Cumplir con los compromisos y acuerdos adquiridos	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	Requerimientos / compromisos con el CONCADECO cumplidos por la DC	Informes de requerimientos cumplidos			1			1		1				1	4
		3.2.2.4.2 Participar en forma activa en las iniciativas realizadas con el CONCADECO	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	La DC asume un liderazgo explícito en el Consejo a través de 3 iniciativas promovidas por el CONCADECO.	Informes de participación				1					1				1

<sup>1</sup> Informe del mes de mayo corresponderá a 2 proyectos formulados; Informe del mes de septiembre corresponderá a 2 proyectos monitoreados; Informe del mes de noviembre corresponderá a 2 proyectos evaluados.

  
 Licda. Yanci Urbina  
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor

