

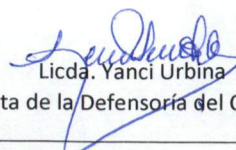


DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



IV- PERSPECTIVA 4: Eficiencia en la gestión de los recursos

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												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
4. Eficiencia en la gestión de los recursos																		
4.1 Gestionar la asignación y el uso eficiente y oportuno de los recursos en función de las prioridades institucionales																		
4.1.1 Ejecución eficiente y oportuna del presupuesto institucional																		
FORMULA DE MEDICIÓN: (Monto del presupuesto ejecutado/Monto presupuestado)*100 UNIDAD RESPONSABLE: Unidad Financiera Institucional UNIDAD DE MEDIDA: % ; PERIODICIDAD: Mensual; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: 98%; LÍMITE DE CONTROL 2016: 95%; META 2016: 98%; LÍMITE DE CONTROL 2019: 95%; META 2019: 98%																		
4.1.1.1 Ejecutar las acciones derivadas del proceso de administración financiera de acuerdo a normativa técnica y legal vigente	Unidad Financiera Institucional	4.1.1.1.1 Elaborar y gestionar aprobación de la Programación de la Ejecución Presupuestaria (PEP)	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Encargado(a) de Presupuesto	100% de la Programación de la Ejecución Presupuestaria (PEP)	Reporte de PEP inicial generada en el SAFI	50%	50%									100%		
		4.1.1.1.2 Elaborar mensualmente los compromisos presupuestarios para remuneraciones y adquisición de bienes y servicios	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Encargado(a) de Presupuesto	100% de documentos elegibles y/o certificados con compromiso asignados	Compromisos emitidos por aplicación SAFI	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%
		4.1.1.1.3 Dar seguimiento a saldos de compromisos	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Encargado(a) de Presupuesto	4 Seguimientos con administradores de contratos realizados	Cuadro de seguimiento a compromisos con erogaciones múltiples			1			1			1	1		4	
		4.1.1.1.4 Elaborar y gestionar la aprobación de ajustes, transferencias y reprogramaciones presupuestarias con intervención de la DGP	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Encargado(a) de Presupuesto	100% de movimientos presupuestarios que requieren intervención de la DGP aprobados	Reporte de movimientos presupuestarios aprobados por la DGP			25%			25%			25%		25%	100%	


 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		
4.1.1.1 Ejecutar las acciones derivadas del proceso de administración financiera de acuerdo a normativa técnica y legal vigente	Unidad Financiera Institucional	4.1.1.1.5 Elaborar y presentar informes de ejecución presupuestaria para análisis y toma de decisiones (I)	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Encargado(a) de Presupuesto	11 Informes de ejecución presupuestaria	Informe de ejecución presupuestaria presentado a Presidencia		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	
		4.1.1.1.6 Informar a la Dirección General de Presupuesto el avance físico-financiero del presupuesto asignado a la DC	Jefe(a) Financiero(a) Institucional	11 Informes de avance físico financiero del presupuesto 2018	Nota de remisión de informes a DGP		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
		4.1.1.1.7 Elaborar y presentar proyecto de presupuesto 2019	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Encargado(a) de Presupuesto	1 Proyecto de presupuesto 2019	Documento de proyecto de presupuesto remitido a la DGP							50%	50%						100%
		4.1.1.1.8 Elaborar y dar seguimiento a requerimientos de fondos	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Tesorero(a) Institucional	100% de requerimientos remitidos dentro de los plazos establecidos	Reportes de requerimientos generados desde la aplicación SAFI	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	9%	100%
		4.1.1.1.9 Declarar y pagar impuestos retenidos	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Tesorero(a) Institucional	37 Declaraciones elaboradas	Declaraciones recibidas por la DGII y notas de remisión al MINEC	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
		4.1.1.1.10 Elaborar y remitir reportes mensuales de análisis de saldos de las cuentas bancarias institucionales	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Tesorero(a) Institucional	12 Reportes de análisis de saldos de las cuentas bancarias institucionales	Reporte de saldos remitido a la DGT	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		4.1.1.1.11 Dar seguimiento y control de Embargos Judiciales trabados a empleados de la Defensoría	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Tesorero(a) Institucional	12 Controles y cuenta bancaria de embargos actualizados	Reporte de control de embargos judiciales de empleados	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12

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		
4.1.1.1 Ejecutar las acciones derivadas del proceso de administración financiera de acuerdo a normativa técnica y legal vigente	Unidad Financiera Institucional	4.1.1.1.12 Realizar cierre anual de la contabilidad institucional 2017	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Contador(a) Institucional	1 Cierre contable efectuado en tiempos y criterios según normativa vigente	Estados Financieros anuales 2017 definitivos	100%												100%	
		4.1.1.1.13 Elaborar y remitir la liquidación del Presupuesto 2017	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Contador(a) Institucional	100% del presupuesto 2017 liquidado	Nota de remisión y documento de liquidación del presupuesto 2017		100%												100%
		4.1.1.1.14 Realizar cierres contables mensuales	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Contador(a) Institucional	12 Cierres contables mensuales realizados en tiempos según normativa vigente	Nota de remisión de Estados Financieros mensuales a la DGCG (incluye diciembre año anterior).	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		4.1.1.1.15 Conciliar registros contables y control administrativo de existencias (almacén) combustible y activos fijos institucionales	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Contador(a) Institucional	36 Conciliaciones al año (incluye diciembre año anterior)	Documentos de conciliación y documentos anexos	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
		4.1.1.1.16 Actualizar los procedimientos de la Unidad Financiera Institucional	Jefe(a) Financiero(a) Institucional	100% procedimientos remitidos a la UPYC para aprobación	Documentos finalizados enviados a las entidades competentes para aprobación						50%	50%							100%
		4.1.1.1.17 Implementar las recomendaciones de auditoría a los Estados Financieros de las diferentes instancias auditoras	Jefe(a) Financiero(a) Institucional	Seguimiento a 100% de observaciones de auditorías	Memorándum, correos y otros medios verificables de seguimiento			25%			25%			25%				25%	100%
		4.1.1.1.18 Atender los requerimientos del Ministerio de Hacienda relativos a la implementación de los Presupuestos por Programa con Enfoque de Resultados	Jefe(a) Financiero(a) Institucional	100% de los requerimientos atendidos	Documentos que den constancia de la atención de los requerimientos al MH (notas, correos, entre otros)			25%			25%			25%				25%	100%


 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		
4.1.1.2 Mecanismos y procedimientos de control aplicados en las unidades de apoyo que garanticen el uso eficiente de los recursos.	Dirección de Administración	4.1.1.2.1 Informar, implementar y dar seguimiento a acciones que mejoren el uso eficiente de nuestros recursos, a raíz de los datos que arrojan los gastos ordinarios de la institución	Director(a) de Administración	100% de acciones de uso eficiente de recursos implementado	Documento	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%	
		4.1.1.2.2 Desarrollo e implementación del sistema de Almacén	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos Jefe(a) de Logística	Sistema implementado	Sistema funcionando					15%	15%	15%	15%	15%	25%			100%	
		4.1.1.2.3 Desarrollo e implementación de un sistema informático que controle efectivamente los gastos corrientes de la DC: energía eléctrica, transporte, almacén y telefonía	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos Jefe(a) de Logística	Sistema informático de control de gastos implementado	Sistema funcionando			25%			25%			25%			25%	100%	
		4.1.1.2.4 Elaborar y analizar mensualmente informe de control de gastos de transporte	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Logística	12 Informes de control de gastos analizados	Documento	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		4.1.1.2.5 Reportes actualizados y entregados mensualmente de los sistemas de Activo fijo y Almacén	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Logística	Sistemas actualizados y conciliados	12 Reportes entregados de actualización y conciliación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		4.1.1.2.6 Dar seguimiento a la ejecución de los contratos de servicios, en lo relativo a la prestación de los mismos de acuerdo a las cláusulas establecidas	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Logística	Seguimiento a cumplimiento de 11 contratos de servicio	Registros de reportes de servicios recibidos	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	9%	100%

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													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	
4.1.1.3 Desarrollar acciones institucionales encaminadas al manejo de desechos sólidos, mediante campañas de eficiencia energética y cuidado de medio ambiente.	Dirección de Administración	4.1.1.3.1 Coordinar la implementación del manejo de desechos sólidos con todas las oficinas de La Defensoría	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Ambiental	100% de los desechos sólidos generados por la Defensoría del Consumidor manejados según instructivo definido	3 Reportes				1			1			1		3		
		4.1.1.3.2 Diseñar y ejecutar medidas de eficiencia energética en la institución verificando y evaluando su cumplimiento	Director(a) de Administración Jefe(a) Ambiental	100% de acciones ejecutadas	Fotografías y correos electrónicos				20%	10%	10%	10%	10%	20%	10%	10%		100%	
		4.1.1.3.3 Realizar actualización de Diagnóstico Ambiental de la Defensoría del Consumidor	Director(a) de Administración Jefe(a) Ambiental	Diagnóstico elaborado	Documento	30%	30%	30%	10%										100%
		4.1.1.3.4 Socializar el Diagnóstico Ambiental con jefaturas y el Comité de Eficiencia Energética DC	Director(a) de Administración Jefe(a) Ambiental	Diagnóstico ambiental socializado	Lista de asistencia/Correo electrónico					1	1								2
		4.1.1.3.5 Realizar campañas ambientales y de Eficiencia Energética en coordinación con el Comité de Gestión Ambiental Institucional y Comité de Eficiencia Energética	Director(a) de Administración Jefe(a) Ambiental	2 Campañas ambientales realizadas	Fotos										1				2
4.1.1.4 Mantener la vigilancia de nuestra adhesión a la normativa técnica y legal vigente.	Unidad de Auditoría Interna	4.1.1.4.1 Revisar Plan de Trabajo 2018 y remisión a Corte de Cuentas	Jefe(a) de Auditoría Interna	1 Plan revisado, ajustado y remitido	Carta de remisión sellada por la Corte de Cuentas			1									1		
		4.1.1.4.2 Elaborar Plan de Trabajo 2019 y remisión a Corte de Cuentas	Jefe(a) de Auditoría Interna	1 Plan elaborado y remitido	Carta de remisión sellada por la Corte de Cuentas				1									1	


 Licda. Yanci Urbina
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor

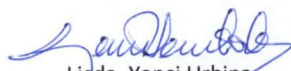




DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	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			
4.1.1.4 Mantener la vigilancia de nuestra adhesión a la normativa técnica y legal vigente.	Unidad de Auditoría Interna	4.1.1.4.3 Auditar los procesos de adquisición de bienes y servicios a diciembre y a noviembre 2018	Jefe(a) de Auditoría Interna	2 Informes de auditoría	Cartas de remisión a Presidencia DC y a Corte de Cuentas	1											1	2		
		4.1.1.4.4 Auditar la ejecución presupuestaria institucional a junio 2018	Jefe(a) de Auditoría Interna	1 Informe de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas							1							1	
		4.1.1.4.5 Auditar las existencias físicas de expedientes del Tribunal Sancionador a diciembre 2017	Jefe(a) de Auditoría Interna	1 Informe de auditoría	Cartas de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas	1														1
		4.1.1.4.6 Auditar la administración, custodia y protección documental del archivo institucional	Jefe(a) de Auditoría Interna	1 Informe de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas				1											1
		4.1.1.4.7 Auditar la administración y custodia de fondos y valores en Oficina Central y Regionales	Jefe(a) de Auditoría Interna	3 Informes de auditoría	Cartas de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas					1					1				1	3
		4.1.1.4.8 Auditar los registros, control y saldos de bienes del activo fijo a julio 2018	Jefe(a) de Auditoría Interna	1 Informe de auditoría	Cartas de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas									1						1
		4.1.1.4.9 Auditar los registros y saldos de almacén de proveeduría a diciembre 2017 y a agosto 2018	Jefe(a) de Auditoría Interna	2 Informes de auditoría	Cartas de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas	1										1				2


 Licda. Yanci Urbina
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor

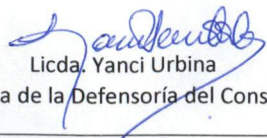




DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



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			
4.1.1.4 Mantener la vigilancia de nuestra adhesión a la normativa técnica y legal vigente.	Unidad de Auditoría Interna	4.1.1.4.10 Evaluar el Control Interno Institucional	Jefe(a) de Auditoría Interna	1 Informe de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas		1										1			
		4.1.1.4.11 Auditar las medidas de ahorro y austeridad institucional a septiembre 2018	Jefe(a) de Auditoría Interna	1 Informe de auditoría	Cartas de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas											1		1		
		4.1.1.4.12 Seguimiento a recomendaciones de auditoría de la Corte de Cuentas (si las hay)	Jefe(a) de Auditoría Interna	1 Informe de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas										1				1	
		4.1.1.4.13 Seguimiento a recomendaciones de firmas privadas de auditoría externa (si las hay)	Jefe(a) de Auditoría Interna	1 Informe de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas						1								1	
		4.1.1.4.14 Auditar el uso de vehículos y consumo de combustible	Jefe(a) de Auditoría Interna	1 Informe de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas			1												1
		4.1.1.4.15 Fortalecer y actualizar las capacidades del personal de Auditoría Interna en aspectos fiscales, control interno, gestión de riesgos y ética profesional	Jefe(a) de Auditoría Interna	6 Capacitaciones realizadas	Diplomas de participación				1	2		1	1	1						6


 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														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL		
4.1.2 Satisfacción de las y los usuarios internos		FORMULA DE MEDICIÓN: Calificación en encuesta de satisfacción de las y los usuarios internos UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Administración / Unidad Financiera Institucional UNIDAD DE MEDIDA: Calificación; PERIODICIDAD: Semestral; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: 7.9; LÍMITE DE CONTROL 2016: 8.2; META 2016: 8.4; LÍMITE DE CONTROL 2019: 8.7; META 2019: 9																		
4.1.2.1 Implementar mejoras de acuerdo a los resultados de las encuestas a cliente interno	Unidad Financiera Institucional Dirección de Administración Unidad de Planificación y Calidad	4.1.2.1.1 Realizar medición de satisfacción de cliente interno (I)	Jefe(a) de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad	2 informes de satisfacción de cliente interno	Informes de cliente interno						1							1	2	
		4.1.2.1.2 Realizar acciones de mejora en base a los resultados de encuesta de satisfacción de cliente interno	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Logística Jefe(a) de Talento Humano Jefe(a) de Adquisiciones y Contrataciones Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Mejoras implementadas	2 Documentos que recopilen las acciones de mejora implementadas					1								1		2
		4.1.2.1.3 Realizar acciones de mejora en base a los resultados de la encuesta de satisfacción de cliente interno	Jefe(a) Financiero(a) Institucional	100% de las mejoras identificadas implementadas	Documento resumen de las acciones de mejora implementadas			25%			25%				25%				25%	

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	
4.1.2.2 Requerimientos de las áreas resueltos en los tiempos definidos.	Unidad Financiera Institucional Dirección de Administración	4.1.2.2.1 Atender los requerimientos de recursos de forma oportuna	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Logística Jefe(a) de Talento Humano Jefe(a) de Adquisiciones y Contrataciones Institucional Gerente(a) de Sistemas Informáticos	100% de requerimientos atendidos	Informe mensual de órdenes de compras; y contratos; y ficha de indicador	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%
		4.1.2.2.2 Atender los requerimientos de recursos financieros de forma oportuna	Jefe(a) Financiero(a) Institucional	100% de requisiciones atendidas	Control de certificaciones de disponibilidad presupuestaria	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%
4.1.3 Satisfacción de las y los usuarios externos	FORMULA DE MEDICIÓN: Calificación en encuesta de satisfacción de las y los usuarios externos UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Administración / Unidad Financiera Institucional UNIDAD DE MEDIDA: Calificación; PERIODICIDAD: Semestral; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: 9.3; LÍMITE DE CONTROL 2016: 9.2; META 2016: 9.3; LÍMITE DE CONTROL 2019: 9.4; META 2019: 9.5																	
4.1.3.1 Implementar mejoras de acuerdo a los resultados de las encuestas a clientes externos	Unidad Financiera Institucional Dirección de Administración Unidad de Planificación y Calidad	4.1.3.1.1 Realizar medición de satisfacción de cliente externo (I)	Jefe(a) de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad	2 informes de satisfacción de cliente externo	Informes de cliente externo						1						1	2
		4.1.3.1.2 Realizar acciones de mejora en base a los resultados de la encuesta de satisfacción de cliente externo	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Logística Jefe(a) de Talento Humano Jefe(a) de Adquisiciones y Contrataciones Institucional Gerente(a) de Sistemas Informáticos	100% de las mejoras implementadas	Documento que recopile las acciones de mejora implementadas												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											
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
		4.1.3.1.3 Realizar acciones de mejora en base a los resultados de la encuesta de satisfacción de cliente externo	Jefe(a) Financiero(a) Institucional	100% de las mejoras identificadas implementadas	Documento resumen de las acciones de mejora implementadas			25%			25%		25%			25%	100%
4.2 Gestionar y utilizar los recursos asignados con probidad y transparencia																	
4.2.1 Percepción de los asistentes acerca de la información presentada en los eventos de rendición de cuentas.																	
FORMULA DE MEDICIÓN: Promedio de calificaciones de personas encuestadas por la DC UNIDAD RESPONSABLE: Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia UNIDAD DE MEDIDA: Calificación; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: No dato; LÍMITE DE CONTROL 2016: 7; META 2016: 7.5; LÍMITE DE CONTROL 2019: 7.7; META 2019: 8																	
4.2.1.1 Gestionar eventos de rendición de cuentas territorializadas.	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4.2.1.1.1 Elaborar "propuesta de eventos de rendición de cuentas" conforme al "Manual de rendición de cuentas"	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia y Comisión para la Rendición de Cuentas	1 propuesta elaborada	Expediente que contiene la propuesta y comunicación de envío a Presidencia y Comisión de rendición de cuentas				25%	25%	25%	25%					100%
		4.2.1.1.2 Organizar evento de rendición de cuentas en San Salvador, Santa Ana, San Miguel y que incluya a las Asociaciones de Consumidores	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia Comisión para la Rendición de Cuentas	3 Eventos organizados y realizados	Expediente que contenga las gestiones realizadas para los eventos							1	1	1			3
		4.2.1.1.3 Realizar la evaluación de satisfacción de personas participantes en los eventos de rendición de cuentas sobre la información presentada en cada uno de los eventos	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia Comisión para la Rendición de Cuentas	1 Evaluación realizada	Documento que contiene el promedio de evaluación de los eventos de rendición de cuentas										1		1

Licda. 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												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
4.2.2 Resultados de auditorías externas sin hallazgos en el manejo de recursos financieros		FORMULA DE MEDICIÓN: Número de hallazgos financieros / Número total de hallazgos reportados por auditorías externas x 100 UNIDAD RESPONSABLE: Unidad Financiera Institucional UNIDAD DE MEDIDA: % ; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: - ; LÍNEA BASE: No dato; LÍMITE DE CONTROL 2016: 0%; META 2016: 0%; LÍMITE DE CONTROL 2019: 0%; META 2019: 0%																
4.2.2.1 Gestionar los riesgos institucionales para apoyar la toma de decisiones sobre el uso de los recursos con probidad	Unidad de Auditoría Interna Todas las unidades administrativas	4.2.2.1.1 Revisar/actualizar matriz de riesgo 2018 y 2019 institucional	Jefe(a) de Auditoría Interna Comité de Riesgos Institucional Todas las unidades administrativas	2 Matrices de riesgo institucional revisadas/actualizadas	Matrices de riesgo aprobadas				1						1			2
		4.2.2.1.2 Seguimiento a evaluación de la gestión de riesgos institucional	Jefe(a) de Auditoría Interna Comité de Riesgos Institucional Todas las unidades administrativas	Evaluación de gestión de riesgos realizada	Matriz de riesgos institucional con evaluación efectuada											1		
4.2.3 Cumplimiento de la DC con las disposiciones de la LAIP		FORMULA DE MEDICIÓN: Promedio de calificaciones otorgadas por la SPCTA y el IAIP en transparencia. UNIDAD RESPONSABLE: Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia UNIDAD DE MEDIDA: Calificación ; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: No dato; LÍMITE DE CONTROL 2016: 7; META 2016: 7.5; LÍMITE DE CONTROL 2019: 7.7%; META 2019: 8%																
4.2.3.1 Gestionar la atención ciudadana	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4.2.3.1.1 Revisar y/o actualizar procedimientos para la atención ciudadana, solicitudes de información o datos personales	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	2 Procedimientos revisados y/o actualizados	Expediente que contenga el proceso seguido en la revisión y/o actualización del o de los procedimientos					1					1			2
		4.2.3.1.2 Realizar atenciones que se brindan a la ciudadanía	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% Mecanismo de atención implementado	Folder organizado de forma mensual y que contiene las gestiones ante las denuncias de actos de corrupción	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%

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			
4.2.3.1 Gestionar la atención ciudadana	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4.2.3.1.3 Gestionar con las Unidades administrativas internas, las atenciones que se brinden a la ciudadanía	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% de las atenciones con seguimiento	Documentos mensuales que evidencian las gestiones realizadas para cada expediente por rubro	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%		
		4.2.3.1.4 Realizar la recolección de información anual sobre las atenciones brindadas a la ciudadanía	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% de la información de recolectada	Matriz que contiene información anual de las atenciones brindadas a la ciudadanía	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%		
		4.2.3.1.5 Elaborar material divulgativo y publicación interna sobre los servicios que ofrece la UAIP en temas relacionados al acceso a la información pública, datos personales, atención ciudadana, transparencia y anticorrupción	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	5 Materiales elaborados y divulgados	Materiales elaborados y divulgados				1		1				1	1	1		5	
		4.2.3.1.6 Incorporar servicios de Transparencia en las Defensorías Móviles y otros eventos gubernamentales, especialmente cuando esté orientado al Acceso a la Información Pública, Transparencia y Anticorrupción	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	3 Participaciones realizadas	Documento que contiene las actas de participación en las móviles						1								2	3
		4.2.3.1.7 Mantener y actualizar el archivo de gestión de la Unidad y su digitalización	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	1 Archivo de gestión actualizado	1 Informe mensual con el Archivo de gestión y 12 cuadros de monitoreo a la digitalización documental	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12

[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)	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
4.2.3.1 Gestionar la atención ciudadana	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4.2.3.1.8 Realizar acciones que fortalezcan los esquemas de certificación y/o acreditación de la DC	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% de las acciones realizadas	Expediente que muestre las gestiones realizadas				25%		25%			25%			25%	100%
		4.2.3.1.9 Realizar acciones de autocapacitación con el talento humano de la UAIP para el efectivo cumplimiento de los esquemas de certificación y/o acreditación de la DC	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4 Autocapacitaciones realizadas	Expediente que muestre las autocapacitaciones realizadas en el año				1		1				1			1
4.2.3.2 Coordinar acciones para conservar y/o incrementar la buena percepción hacia la transparencia y probidad de la institución	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4.2.3.2.1 Desarrollar y/o participar en actividades que fortalezcan los resultados de las evaluaciones realizadas por las entidades responsables	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	6 Participaciones realizadas	Documento anual que respalde las gestiones llevadas a cabo para el cumplimiento				1		1			1	1	1	1	6
		4.2.3.2.2 Coordinar y gestionar con las unidades administrativas de la DC para la efectiva publicación de la información según la LAIP	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% de seguimiento para la publicación de información oficiosa	Expediente que muestre las gestiones realizadas con las diferentes unidades administrativas de la DC	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	9%


 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				
4.2.3.2 Coordinar acciones para conservar y/o incrementar la buena percepción hacia la transparencia y probidad de la institución	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4.2.3.2.3 Sensibilizar al personal de la DC respecto a la Ley de Acceso a la Información Pública- LAIP	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia Jefaturas de la DC	3 Actividades de sensibilización realizadas	Documento que respalde las gestiones realizadas en el año, los instrumentos y/o documentos elaborados para tal fin				1			1						1	3		
		4.2.3.2.4 Realizar acciones de auto capacitación con el talento humano de la UAIP para el efectivo cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública y lineamientos del Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP)	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia Jefaturas de la DC	12 Auto capacitaciones realizadas	Expediente que muestre las auto capacitaciones realizadas en el año	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		4.2.3.2.5 Gestionar la aprobación de la Política de Transparencia y Anticorrupción de la DC	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	3 Gestiones realizadas	Expediente que muestre todas las gestiones realizadas			1		1				1							3
		4.2.3.2.6 Elaborar informe anual al Instituto de Acceso a la Información Pública	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	1 Informe anual elaborado	Documento elaborado				1												1
		4.2.3.2.7 Elaborar informes estadísticos a la Secretaría de Participación Transparencia y Anticorrupción - SPTA	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	2 Informes elaborados	Expediente que contiene los informes					1									1		2
		4.2.3.2.8 Elaborar y/o actualizar el índice de información reservada	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	Índice de información reservada elaborado y/o actualizado	Documento que contenga el índice de información reservada										1						1

Licda. Yanci Urbina
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor

