

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/OS USUARIAS/OS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED.	TEMP/PER IOD	KPI's				INICIATIVAS)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	
					LÍNEA BASE	2015		2019							EJEC. GRADUAL						
						L/M/C	META	L/M/C							META	T1	T2	T3			T4
											Realizar diagnóstico para la creación de la de aplicación telefónica de los servicios de la Defensoría en línea. (APP) de los servicios de la Defensoría en línea.	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerente de Atención	1 Diagnóstico realizado	Documento	0%	0%	50%	50%	01/07/2015	23/12/2015	
										Realizar Estudio de viabilidad de conciliación virtual en la DC	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerente de Atención	1 Estudio realizado	Documento		0%	0%	50%	50%	01/07/2015	23/12/2015	
									Crear e Implementar un Comité Interdisciplinario de Innovación, que identifique, sistematice y proponga formas novedosas de atención en la clase mundial de usuarios	Director(a) del Comité Interdisciplinario de Innovación, que identifique, sistematice y proponga formas novedosas de atención en la clase mundial de usuarios	1 Comité creado y funcionando	Ayudas y memorías	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015			
									Generar al menos dos propuestas de mecanismos de atención de clase mundial de usuarios	Director(a) de Servicios Desconcentrados	2	Documentos (propuestas presentadas)		0	0	2	0	01/07/2015	30/09/2015		
									Participar en las reuniones y actividades convocadas / planificadas por el comité	Director(a) de Servicios Desconcentrados	4 Reuniones asistidas y memorías aportaciones de jornadas presentadas de trabajo	Ayudas y memorías	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015			
									Participar en las reuniones y actividades convocadas / planificadas por el Comité	Director(a) de Servicios Desconcentrados	4 Reuniones asistidas y memorías aportaciones de jornadas presentadas de trabajo	Ayudas y memorías	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015			
									Atender requerimientos en lo relacionado al diseño e implementación de herramientas tecnológicas para eficientizar los medios alternos	Director(a) de Relaciones Administrativas/Gerente de Sistemas Informáticos	100% de requerimientos atendidos	Informes mensuales	3	3	3	3	05/01/2015	23/12/2015			
									Sistematizar la experiencia pasada en arbitraje de consumo	Director(a) de Solución de Controversias (DCSC)	Experiencia sistematizada	Documento									
									Implementar un sistema de arbitraje de consumo en la solución de las reclamaciones	Director(a) de Solución de Controversias (DCSC)	100% de implementación	Documento	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015			
									Investigar modelos y experiencias extranjeras sobre aplicación de Arbitraje	Director(a) de Solución de Controversias (DCSC)	Modelos y experiencias investigadas	Documento		0%	50%	50%	0%	08/04/2015	30/09/2015		



Lic. Yahir Urbán
Presidente de la Defensoría del Consumidor



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/OS USUARIAS/OS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED.	TEMPORAL PER IOD	KPI'S				INICIATIVAS	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADOS ESPERADOS (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS							FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
					LÍNEA BASE	2015		2019							EJEC. GRADUAL								
						LIN.C	META	LIN.C							META	T1	T2	T3	T4				
															0	0	0	1		01/10/2015	23/12/2015		
															0%	33%	33%	34%		08/04/2015	23/12/2015		
															0	0	1	0	01/07/2015	30/09/2015			
															0	0	1	0	01/07/2015	30/09/2015			
															0	0	1	0	01/07/2015	30/09/2015			
															0	0	1	0	01/07/2015	23/12/2015			
															0	0	0	10	15/10/2015	23/12/2015			
															0	0	0	1	01/10/2015	23/12/2015			
															0	0	0	1	01/10/2015	23/12/2015			
															0	0	0	1	01/10/2015	23/12/2015			

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/OS USUARIAS/OS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMPER OD	KPI's				INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN		
					DIR	LÍNEA BASE	2015								2019		EJEC. GRADUAL					
							LWC	META							LWC	META	T1	T2			T3	T4
											Monitorear y asegurar asistencia para el aprendizaje por parte del talento humano de los CSC de Gerencias/Regiones y GAD sobre el lenguaje de señas y dar seguimiento al mismo.	Director(a) de Servicios Desconcentrados/Gerente de Atención	Personal Capacitado	Diplomas	0	0	0	6	01/10/2015	23/12/2015		
									Habilitar mecanismo de atención para personas con discapacidad visual	• Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) • Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)	Contar con documentación en braille de la solución de personas con discapacidad visual. Implementar documentación en braille de la solución de personas con discapacidad visual.	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Servicios Desconcentrados	Herramienta de solución de personas con discapacidad visual. Informe	Documentos	0	0	1	0	01/07/2015	30/09/2015		
											Implementar documentación en braille de la solución de personas con discapacidad visual.	Director(a) de Solución de Controversias	Herramienta de solución de personas con discapacidad visual.	Informe	0	0	0	1	01/10/2015	23/12/2015		
											Implementar documentación en braille de la solución de personas con discapacidad visual.	Director(a) de Solución de Controversias	Herramienta de solución de personas con discapacidad visual.	Informe								
											Gestionar convenio marco de colaboración con la CONAIPD.	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	1 Convenio de colaboración firmado y del convenio	Documento	0	0	0	3	01/10/2015	23/12/2015		
									Establecer acuerdos de colaboración con entidades que brindan servicios a personas con discapacidad	Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales (UCRI)	Dar seguimiento al diseño y programación de las defensorías móviles para los 52 municipios prioritizados.	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	1 Informe de síntesis de la implementación por Presidencia.	Documento	0	1	0	0	08/04/2015	30/06/2015		
											Elaborar el diseño y programación de las defensorías móviles para los 52 municipios prioritizados.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Defensoría Móvil	1 Documento de diseño y programación de Defensorías Móviles para municipios prioritizados.	Documento	0	0	1	1	01/07/2015	23/12/2015		
2.4 Jornadas en Municipios por parte de las Defensorías Móviles	2.4 Jornadas en Municipios por parte de las Defensorías Móviles	2.4 Jornadas en Municipios por parte de las Defensorías Móviles	2.4	2.4	25	30	35	40	45	• Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC) • Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) • Dirección de Servicios Desconcentrados (DD) • Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) • Dirección de Administración (DA)	Elaborar el diseño y programación de las defensorías móviles para los 52 municipios prioritizados.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Defensoría Móvil	180 Defensorías Móviles realizadas	Reporte de implantación de Defensorías Móviles	1	0	0	0	05/01/2015	17/01/2015		
											Implementar defensorías móviles en 52 municipios prioritizados, con énfasis en la articulación y participación activa de actores locales.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Defensoría Móvil	12 Informes realizados y presentados a la UPYC	Informes realizados y mensuales.	45	45	45	45	12/02/2015	30/11/2015		
											Elaborar informe de implementación de las defensorías móviles en los 52 municipios prioritizados.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Defensoría Móvil	3 Informes realizados y presentados a la UPYC	Informes realizados y mensuales.	3	3	3	3	02/02/2015	23/12/2015		



L. Yanc Urbina
Lic. Yanc Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
UNIDAD DE COOPERACIÓN Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES (UCRI)

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/OS USUARIAS/OS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMPORAL PERÍODO	LÍNEA BASE	KPI's				INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO O LOGRO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS					FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
						2015		2019								EJEC. GRADUAL	11	12	13	14																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
						LIV. C	META	LIV. C	META																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
											Elaborar el diseño y programación de las defensorías móviles para dar cobertura a los 210 municipios restantes.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Defensoría Móvil	1 Documento de diseño y programación de Defensorías Móviles para 52 municipios prioritarios.	Documento.																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LASÍLOS USUARIOS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. TEMPORAL MED	TEMPORAL OD	DIR	LÍNEA BASE	KPI's				INICIATIVAS	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO OBTENIDO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS					FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
							2014	2015	2016	2017							EJEC. GRADUAL						
																	T1	T2	T3	T4			
													Atender requerimientos en lo relacionado a la implementación de una cobertura en 52 Municipios y en Defensorías móviles en todo el país	Director(a) de la Unidad de Logística	100% de requerimientos atendidos	Control de los atendidos	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015	
											Divulgar, publicar y generar plan de medios para las Defensorías Móviles	Unidad de Comunicaciones (UC) Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC)	Elaborar y proporcionar anticipadamente las de programaciones de las y Defensorías Móviles, a la Unidad de Defensorías Móviles, para que se divulguen, Móvil publiciten y se genere plan de medios de las mismas.	Director(a) de Ciudadanía y Defensorías Móviles, a la Unidad de Defensorías Móviles, para que se divulguen, Móvil publiciten y se genere plan de medios de las mismas.	100% de las programaciones de las y Defensorías Móviles, a la Unidad de Defensorías Móviles, para que se divulguen, Móvil publiciten y se genere plan de medios de las mismas.	Programación de los planes de medios de las y Defensorías Móviles.	25%	25%	25%	25%	02/02/2015	23/12/2015	
											Diseñar e implementar de Defensoría Móvil temporal	Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC) Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) Dirección de Servicios Desconcentrados (DD) Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) Dirección de Administración (DA) Unidad de Comunicaciones (UC)	Elaborar una propuesta innovadora de las Defensorías de Temporada	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Defensoría Móvil	1 Propuesta innovadora de Defensorías de Temporada elaborada y presentada a la Presidencia de la DC.	Documento de propuesta.	1	0	0	0	05/01/2015	30/01/2015	
											Implementar Defensoría de Temporada con criterios de innovación.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Defensoría Móvil	120 Defensorías de Temporada realizadas	Reportes de Defensorías de Temporada	60	0	20	40	05/01/2015	23/12/2015			
											Atender requerimientos de participación de eventos de campo	Director(a) de Centro de Solución de Controversias	100% de apoyos mensuales según requerimiento	Informes	1	1	2	2	05/01/2015	23/12/2015			
											Atender requerimientos de la Defensoría Móvil de Vigilancia de Mercado/De	Director(a) de Vigilancia de Mercado/De	95% de requerimientos atendidos	Informes	24%	24%	24%	23%	05/01/2015	23/01/2015			
											Apoyar a la DCC en la elaboración y asegurar la implementación de Defensorías de Desconcentración por parte de Gerencias Regionales, GAD y GAT.	Director(a) de Servicios de Defensorías de Desconcentración por parte de Gerencias Regionales, GAD y GAT.	6 planes de Defensorías de Temporada elaborados e implementados	Documento de planes de Defensorías de Temporada elaborados e implementados	2	0	2	2	05/01/2015	30/11/2015			



REPUBLICA DEL ECUADOR
MINISTERIO DEL INTERIOR
SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/OS USUARIAS/OS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED.	TEMPER POR DÍAS	KPI's				INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	
					LÍNEA BASE	2015		2019													
						LÍNEA BASE	LÍNEA BASE	LÍNEA BASE							LÍNEA BASE						
																T1	T2	T3	T4		
										Atender requerimientos logísticos para desarrollar las Defensorías móviles en todo el país	Director(a) de Defensorías Móviles	100% de los requerimientos atendidos	Control de los requerimientos atendidos			25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015
										Realizar Defensorías Móviles a solicitud de Instituciones, municipios, gobernaciones, y asociaciones de consumidores, etc.	Director(a) de Defensorías Móviles	36 Defensorías Móviles realizadas	Reportes de Defensorías Móviles realizadas.			9	9	9	9	01/02/2015	30/11/2015
										Atender requerimientos logísticos para desarrollar las Defensorías móviles en todo el país	Director(a) de Defensorías Móviles	100% de los requerimientos cumplidos	Control de los requerimientos atendidos			25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015
										Atender requerimientos de participación de eventos de campo	Director(a) de Defensorías Móviles	100% de los apoyos mensuales según requerimiento	Informes de los apoyos mensuales según requerimiento			3	3	3	3	05/01/2015	23/12/2015
										Atender requerimientos de Defensoría Móvil a solicitud de instituciones, municipios, gobernaciones, asociaciones de consumidores, etc.	Director(a) de Defensorías Móviles	95% de los requerimientos atendidos	Informes de los requerimientos atendidos			24%	24%	24%	23%	05/01/2015	23/01/2015
										Apoyar a la DCC en el diseño y asegurar la implementación de planes de Defensoría móvil en Desconcentrados, Gerencias Regionales, GGAD y Gal de según corresponda.	Director(a) de Defensorías Móviles	36 Defensorías Móviles realizadas	Reportes de Defensorías Móviles realizadas.			9	9	9	9	01/02/2015	30/11/2015
										Ejecutar plan de medios y difundir en redes sociales de las jornadas de Defensorías móviles en el territorio para el conocimiento de la ciudadanía	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones (UC)	4 planes de medios ejecutados	Informes de la ejecución de los planes de medios			1	1	1	1	12/01/2015	23/12/2015

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/OS USUARIAS/OS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED.	TEMPO/PERÍODO	KPI's				INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS					FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
					LÍNEA BASE	LÍM.C	META	LÍM.C							EJEC. GRADUAL						
															T1	T2	T3	T4			
									Diseñar e implementar de Defensoría Móvil para la atención de grupos o sectores prioritizados.	• Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC) • Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) • Dirección de Servicios Descentralizados (DD) • Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) • Dirección de Administración (DA) • Unidad de Comunicaciones (UC)	Elaborar el diseño y programación de las defensorías móviles para la atención de grupos o sectores prioritizados.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Defensoría Móvil	1 Documento de diseño y programación de Defensorías Móviles para la atención de grupos o sectores prioritizados.	Documento.	1	0	0	0	01/02/2015	15/02/2015	
										Implantar Defensorías Móviles para personas de discapacidad, grupos de mujeres, y universidades, iglesias y otros.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Defensoría Móvil	24 Defensorías Móviles realizadas	Reportes de Defensorías para sectores prioritizados.		6	6	6	6	01/02/2015	30/11/2015	
										Atender requerimientos de participación de Centro de Solución de Controversias	Director(a) de Defensoría Móvil	100% de apoyos mensuales según requerimiento	Informes		3	3	3	3	05/01/2015	23/12/2015	
										Atender requerimientos de Defensoría Móvil para la atención de grupos o sectores prioritizados	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe de Servicios Descentralizados	95% de requerimientos atendidos	Informes	24%	24%	24%	23%	05/01/2015	23/01/2015		
										Realizar jornadas de Defensorías Móviles a solicitud por parte de Gerencias Regionales en coordinación con la DCC	Director(a) de Defensorías Móviles	36 Defensorías Móviles realizadas	Acta de Defensorías Móviles implementadas	6	6	6	6	01/02/2015	30/11/2015		
										Ejecutar plan de medios y difundir en redes sociales de las jornadas de Defensorías móviles en el territorio para el conocimiento de la ciudadanía	Jefe(a) de Unidad de Defensorías móviles en todo el país	4 planes de medios ejecutados	Informes de ejecución	1	1	1	1	12/01/2015	23/12/2015		
										Atender requerimientos logísticos para desarrollar las Defensorías móviles en todo el país	Director(a) Administrativo (Jefe(a) de Unidad de Logística)	100% de requerimientos atendidos	Control de requerimientos atendidos	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015		
									Evaluar el funcionamiento y la efectividad de las Defensorías Móviles	Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	Elaborar herramienta de evaluación del funcionamiento y efectividad de las Defensorías Móviles	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	Documento de evaluación elaborada	1	0	0	0	02/03/2015	27/03/2015		
											Realizar evaluaciones del funcionamiento y efectividad de las Defensorías Móviles	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	Documento de evaluación realizadas	Documento	0	1	0	1	08/04/2015	30/10/2015	

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIAS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED.	TEMPER- ID	KPI's				INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO CON META NUMÉRICA	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
					LÍNEA BASE	2015		2016																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
						LÍNEA BASE	LÍNEA META	LÍNEA META							LÍNEA META																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/OS USUARIAS/OS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED.	TEMPORALIDAD	KPI's				INICIATIVAS	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADOS SEGUROS (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
					LÍNEA BASE	2015	2016	2017							T1	T2	T3	T4		
						LÍNEA BASE	META	LÍNEA BASE												
									Rediseñar el procedimiento de atención al Consumidor en ventanillas descentralizadas	Dirección de Servicios Desconcentrados (DD) Centro de Solución de Controversias (DCSC) Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	de evaluar y revisar el procedimiento de atención en Ventanillas Servicios Desconcentradas de Apoyar propuestas de mejora al procedimiento del Centro de atención en ventanillas descentralizadas de Apoyar en la actualización del procedimiento de atención al Consumidor Planificación y Calidad (UPC)	el Director(a) de Servicios Desconcentrados Director(a) Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	1 Procedimiento actualizado Propuestas presentadas Procedimiento de atención al Consumidor en ventanillas descentralizadas aprobado	Documento Documento Procedimiento de atención al Consumidor en ventanillas descentralizadas aprobado	0 0 0	0 1 0	1 0 0	0 1 0	01/07/2015 01/07/2015 01/07/2015	30/09/2015 30/09/2015 30/09/2015
									Aperturar nuevas ventanillas de atención al Consumidor con la colaboración de Instituciones aliadas	Dirección de Servicios Desconcentrados (DD) Dirección de Administración (DA)	Aperturar nuevas ventanillas Realizar capacitación inicial a nuevas de ventanillas (LPC, Sistema, Servicios de Calidad, ética, etc.) Gestionar con el apoyo de universidades para atender Servicios las Ventanillas Desconcentradas Capacitar periódicamente a las personas que atienden las Ventanillas Servicios Desconcentradas Gestionar y coordinar la mejora en la plataforma tecnológica para las ventanillas descentralizadas Monitorear y dar seguimiento mensual a las ventanillas descentralizadas Diligenciar con calidad, eficiencia, oportunidad y certeza, los reclamos provenientes de Ventanillas Desconcentradas y web, redes de presenciales, por escrito y de telefónicas. Atender requerimientos informáticos y logísticos para la apertura de nuevas ventanillas de atención al consumidor.	Director(a) de Servicios Desconcentrados Director(a) Director(a) Director(a) Director(a) Director(a) Director(a)	4 Ventanillas abiertas 4 Capacitaciones realizadas 8 Gestiones realizadas 2 jornadas de capacitación realizadas Plataforma tecnológica mejorada 12 Monitoreos realizados 100% de casos atendidos 100% de Control de requerimientos atendidos	Informe Informes Informe Informe Informes mensuales Informes mensuales Control de requerimientos atendidos	0 1 0 0 3 3 3 1	1 3 0 0 3 3 3 1	2 3 0 0 3 3 3 1	1 1 0 0 3 3 3 1	08/04/2015 08/04/2015 05/01/2015 08/04/2015 01/07/2015 05/01/2015 05/01/2015 05/01/2015	23/12/2015 23/12/2015 23/12/2015 23/12/2015 30/09/2015 23/12/2015 23/12/2015 23/12/2015



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/OS USUARIAS/OS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED.	TEMP/PER IDIO	KPI'S			INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (V. ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
					LÍNEA BASE	2015								2019					
						LM.C	META							LM.C	META				
								Establecer y/o reactivar acuerdos de entendimiento con entes aliados en los territorios	Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)	Realizar cabildo con PGR para reactivar convenio	Director(a) de Servicios Desconcentrados	1 Cabildo realizado	Ayuda memoria	0	0	1	0	01/07/2015	30/09/2015
								Reactivar acuerdos de entendimiento con entes aliados	Unidad de Cooperación Relaciones Instituciones (UCRI)	Revisar propuesta de Jef(a) de Unidad de Cooperación Relaciones Instituciones (UCRI)	Jefe(a) de Unidad de Cooperación Relaciones Instituciones (UCRI)	1 propuesta de revisión	Documento de envío de las propuestas revisadas	0	0	1	0	01/07/2015	30/09/2015
								Divulgar, publicar plan de medios de las Ventanillas de Atención	Unidad de Comunicaciones (UC)	Ejecutar plan de medios y Jef(a) de la Unidad de Comunicaciones (UC)	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones (UC)	1 plan anual ejecutado	Planes de medios	25%	25%	25%	25%	12/01/2015	23/12/2015
								Monitorear y evaluar la atención y el servicio prestado a las personas consumidoras en las Ventanillas descentralizadas	Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)	Generar propuesta de contenido para la divulgación de ventanillas descentralizadas	Director(a) de Servicios Desconcentrados	2 Propuesta de contenidos	Documento	1	0	1	0	05/01/2015	23/12/2015
								Disenar e implementar mejoras en la base a la evaluación del funcionamiento y la efectividad de las Ventanillas de Atención	Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)	Elaborar herramienta de evaluación en la atención y el servicio prestado a las personas consumidoras en las Ventanillas descentralizadas con mayor demanda de atención	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	1 Herramienta de evaluación elaborada	Documento	0	0	1	0	01/09/2015	30/09/2015
								Disenar e implementar mejoras en la base a la evaluación del funcionamiento y la efectividad de las Ventanillas de Atención	Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)	Realizar evaluaciones en la atención y el servicio prestado a las personas consumidoras en las Ventanillas descentralizadas con mayor demanda de atención	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	1 informe de evaluación realizada	1 informe	0	0	0	1	01/10/2015	23/12/2015
								Disenar e implementar mejoras en la base a la evaluación del funcionamiento y la efectividad de las Ventanillas de Atención	Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)	Elaborar mejoras en base a la evaluación del funcionamiento y la efectividad de las Ventanillas de Atención	Director(a) de Servicios Desconcentrados	1 Reporte de acciones de mejora correctivas/preventivas	Reporte de acciones correctivas/preventivas	0%	33%	33%	34%	08/04/2015	23/12/2015
								Disenar e implementar mejoras en la base a la evaluación del funcionamiento y la efectividad de las Ventanillas de Atención	Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)	Socializar mejoras en base a la evaluación del funcionamiento y la efectividad de las Ventanillas de Atención	Director(a) de Servicios Desconcentrados	3 Jornadas de socialización	listas de asistencia	0%	33%	33%	34%	08/04/2015	23/12/2015
								Disenar e implementar mejoras en la base a la evaluación del funcionamiento y la efectividad de las Ventanillas de Atención	Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)	Implementar mejoras en base a la evaluación del funcionamiento y la efectividad de las Ventanillas de Atención	Director(a) de Servicios Desconcentrados	100% de mejoras implementadas	Reporte de acciones correctivas y preventivas	0%	33%	33%	34%	08/04/2015	23/12/2015

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/OS USUARIAS/OS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED.	TEMPORER IOD	KPI's		INICIATIVAS)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
					DIR	LÍNEA BASE							2015		2019																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
													LMC	META	LMC	META																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
2.6 Funcionam iento de las Oficinas Regionales	Evaluación según lista de chequeo	Calific al			+	N/A	Estandarizar el funcionamiento de las Oficinas Regionales y Oficinas Descentraliza as con las Direcciones Nacionales	. Dirección de Servicios Desconcentra (DD) Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) . Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC) . Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Unidad de Planificación y Calidad (UPC) . Dirección de Administración (DA)	Estandarizar funcionamiento de las de Oficinas Regionales y Oficinas Descentralizadas con las Direcciones de Nacionales (Dirección de Administración, DCC, DCSC, DVM)	el Director(a) de las de Servicios Desconcent ados/Gere ntes de Dirección da Desconcent rados (DD)	4 Procedimien tos estandariza os Implementa os según n lineamientos de las to direcciones nacionales correspondi entes.	Informes y/o ayudas memorias de jornadas de socializa ción procedimien to	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
																		1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										


Lic. Yanet Urbina
Presidencia de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/OS USUARIAS/OS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMPO/PER IOD	KPI'S				INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMERICAL)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN		
					LÍNEA BASE	DIR	2015								2019		EJEC. ORADUAL					
							LIN.C	META							LIN.C	META	T1	T2			T3	T4
										Estandarizar el funcionamiento en las Oficinas Regionales y Descentralizadas, en cuanto a los procedimientos correspondientes a educación en consumo y defensoría móvil, según lo definido por la Dirección Nacional de Ciudadanía y Consumo.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	2 Procedimientos estandarizados de los (DM y procedimientos Educación) en las estandariza dos. regiones (Oriente y Occidente) conforme a criterios definidos en la DCC.	Informes y/o ayudas memorias de estandarización	1	1	0	0	05/01/2015	30/06/2015			
										Proporcionar el apoyo administrativo necesario, a las gerencias vo(a)/Jefes de descentralizadas para el desarrollo de sus áreas de actividades.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	100% de requerimientos atendidos	Documentos	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015			
										Elaborar y socializar contenidos para la estandarización del funcionamiento de las oficinas regionales en materia de inspecciones.	Director(a) de Vigilancia de Mercados/Jefes de oficinas regionales	100% del personal de inspección de las oficinas regionales	Lista de asistencia	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/01/2015			
										Realizar monitoreo y evaluaciones del trabajo realizado por las oficinas regionales en materia de inspección.	Director(a) de Vigilancia de Mercados/Jefes de oficinas regionales	1 Labor de inspección supervisada	Informe de monitoreo y evaluación	0%	50%	0%	50%	13/04/2015	23/12/2015			
										Implementar acciones de mejora continua entre las diferentes direcciones nacionales y unidades de la Defensoría Central con las Oficinas Regionales y Descentralizadas realizando coordinaciones correspondientes según necesidad.	Director(a) de Vigilancia de Mercados/Jefes de oficinas regionales	4 Informes de acciones de mejoras implementadas	Informes	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015			
										Evaluar el funcionamiento de las Oficinas Regionales y Descentralizadas con las Direcciones Nacionales	Jefe(a) de Oficinas Planificadas y Calidad (UPC)	3 fichas técnicas con resultados de evaluación	Fichas técnicas con resultados de evaluación	0	1	1	1	08/04/2015	23/12/2015			

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/OS USUARIAS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATEGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMPER IOD	KPI's				INICIATIVAS)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO CON META NUMERICAL	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS					FECHA DE FINALIZACIÓN	
					LÍNEA BASE	2015		2019							EJEC. GRADUAL						
						LIN.C	META	LIN.C							META	T1	T2	T3	T4		
											Implementar las acciones de mejora continua que correspondan a la Ciudadanía Dirección de Ciudadanía y Consumo	Director(a) de la Ciudadanía y Consumo	90% de acciones de mejoras implementadas.	de Informes / POAs	25%	25%	25%	25%	15/01/2015	23/12/2015	
										Monitorear la implementación de acciones de mejora continua en las oficinas regionales o oficina Controversi as	Director(a) de la Ciudadanía y Consumo	Planes de Informes			25%	25%			05/01/2015	23/12/2015	
										Participar en la identificación de acciones de mejora continua en las de oficinas regionales en Mercado/Jefe(a) de	Director(a) de la Ciudadanía y Consumo	100% de acciones de mejoras implementadas	de informe de		0%	50%	0%	50%	13/04/2015	23/12/2015	
										Apoyar en la implementación de acciones de mejora continua en las oficinas de descentralizadas en Mercado/Jefe(a) de	Director(a) de la Ciudadanía y Consumo	100% de acciones de mejoras implementadas	de informes		25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/01/2015	
										Participar en reuniones de coordinación para Administrati implementar acciones de mejora continua	Director(a) de la Ciudadanía y Consumo	Memoria de reuniones	de reuniones		1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015	
									Divulgar y los Comunicaciones que (UC) las Dirección de Servicios Regionales	Director(a) de la Ciudadanía y Consumo	1 propuesta de contenido	Documento			0	1	0	0	08/04/2015	23/12/2015	
											Generar propuesta de contenido para la de divulgación de Gerencias Servicios Desconcentrados/Gere ntes de Dirección de	Director(a) de la Ciudadanía y Consumo	1 propuesta de contenido	Documento							
											Ejecutar plan de medios y Jefe(a) de la Unidad de Solución de Controversias Comunicad de los Centros de la ciudadanía	Director(a) de la Ciudadanía y Consumo	1 plan anual de medios ejecutado	Informe de Planes de medios ejecutados	0%	33%	33%	34%	08/04/2015	23/12/2015	
											Verificar cumplimiento de acciones correctivas/preventivas en base a los resultados de n y Calidad la medición del (UPC) funcionamiento de las Oficinas Regionales y Descentralizadas	Director(a) de la Ciudadanía y Consumo	100% de reportes con seguimiento preventivo	Reportes de acciones correctivas/ preventivas	0%	0%	50%	50%	01/07/2015	23/12/2015	

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/OS USUARIAS/OS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED.	TEMPER. PERÍODO	KPI'S				INICIATIVAS	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
					DIR	LÍNEA BASE	2015								2019					
							UMC	META							UMC	META				
	2.7 Atenciones brindadas por la Institución	Total de atenciones (asesorías, orientación, denuncias, etc.) brindadas por la Institución	Cantí Mensua	I	5,167	5,500	6,000	7,000	7,500	Diseñar un mecanismo de promoción y ampliación en la atención a controversias de consumo	Investigar mecanismos de promoción y ampliación de controversias de consumo que puedan ejecutarse en los CSC.	Director(a) del Centro de Solución de Controversias (DCSC) - Unidad de Comunicaciones (UC)	3 opciones de mecanismos investigados	Informe	100%	0%	0%	0%	05/01/2015	30/01/2015
										Diseñar el programa de promoción y ampliación del Centro de Solución de controversias de consumo	1 Programa de promoción diseñado aprobado	Documento			100%	0%	0%	0%	05/01/2015	27/03/2015
										Ejecutar un plan de Jefe(a) de medios para promover los servicios de la Defensoría de en la atención de controversias de consumo para un mayor conocimiento de la ciudadanía	1 plan anual de medios ejecutado	Informe de Planes de medios ejecutados			0%	30%	30%	40%	08/04/2015	23/12/2015
										Implementar el mecanismo de promoción de y ampliación en la atención a controversias de consumo	1 Mecanismo implementado	Informe			0%	30%	30%	40%	08/04/2015	23/12/2015
										Contribuir a la implementación del mecanismo de promoción y ampliación en la y atención a controversias de consumo.	1 Listas de asistencia / Ayudas memoria				0%	30%	30%	40%	08/04/2015	23/12/2015
										Coordinar con Dirección de CSC la socialización al talento humano de las Gerencias Regionales, Desconcentrados y GAT de los mecanismos de promoción y ampliación en la atención a controversias de consumo	Mecanismos socializados ayudas memorias y/o listas de asistencia				0%	33%	33%	34%	08/04/2015	23/12/2015
										Coordinar con Dirección de CSC la socialización de los mecanismos de promoción y ampliación en la atención a controversias de consumo	Mecanismos socializados ayudas memorias				0%	33%	33%	34%	08/04/2015	23/12/2015

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIAS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	II. TEMPORALIDAD	KPI's				INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS					FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
				DIR	LÍNEA BASE	2015								2019																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
						LIN.C	META							LIN.C	META																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													</

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/OS USUARIAS/OS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMULA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMPER. O R	KPI's				INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO NUMERICAL	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS					FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	
					DIR	LÍNEA BASE	2015								2019		EJEC. GRADUAL					
							LÍNEA BASE	META							LÍNEA BASE	META	T1	T2	T3			T4
3. Desarrollar iniciativa institucional de propuesta, posicionamiento y/o incidencia en temas relevantes en consumo	3.1 Cumplimiento de Plan de Posicionamiento y/o incidencia en temas relevantes en consumo	(Acciones ejecutadas del plan / Acciones planificadas) *100	%	Anual	+	N/A	60%	70%	75%	80%	Crear y activar un comité de posicionamiento o/o incidencia para el desarrollo de iniciativas institucionales en temas estratégicos, sectores y actores a ser priorizados.	Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM)	Elaborar e implementar el mecanismo de promoción de los resultados de la atención a controversias de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias (DCSC)	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reportes de acciones correctivas/preventivas implementadas	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015
												Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM)	Elaborar e implementar el mecanismo de promoción de los resultados de la atención a controversias de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias (DCSC)	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reportes de acciones correctivas/preventivas implementadas	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015
												Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM)	Elaborar e implementar el mecanismo de promoción de los resultados de la atención a controversias de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias (DCSC)	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reportes de acciones correctivas/preventivas implementadas	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015
												Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM)	Elaborar e implementar el mecanismo de promoción de los resultados de la atención a controversias de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias (DCSC)	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reportes de acciones correctivas/preventivas implementadas	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015
												Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM)	Elaborar e implementar el mecanismo de promoción de los resultados de la atención a controversias de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias (DCSC)	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reportes de acciones correctivas/preventivas implementadas	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015
3. Desarrollar iniciativa institucional de propuesta, posicionamiento y/o incidencia en temas relevantes en consumo	3.1 Cumplimiento de Plan de Posicionamiento y/o incidencia en temas relevantes en consumo	(Acciones ejecutadas del plan / Acciones planificadas) *100	%	Anual	+	N/A	60%	70%	75%	80%	Crear y activar un comité de posicionamiento o/o incidencia para el desarrollo de iniciativas institucionales en temas estratégicos, sectores y actores a ser priorizados.	Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM)	Elaborar e implementar el mecanismo de promoción de los resultados de la atención a controversias de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias (DCSC)	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reportes de acciones correctivas/preventivas implementadas	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015
												Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM)	Elaborar e implementar el mecanismo de promoción de los resultados de la atención a controversias de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias (DCSC)	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reportes de acciones correctivas/preventivas implementadas	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015
												Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM)	Elaborar e implementar el mecanismo de promoción de los resultados de la atención a controversias de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias (DCSC)	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reportes de acciones correctivas/preventivas implementadas	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015
												Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM)	Elaborar e implementar el mecanismo de promoción de los resultados de la atención a controversias de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias (DCSC)	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reportes de acciones correctivas/preventivas implementadas	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015
												Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM)	Elaborar e implementar el mecanismo de promoción de los resultados de la atención a controversias de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias (DCSC)	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reportes de acciones correctivas/preventivas implementadas	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015
3. Desarrollar iniciativa institucional de propuesta, posicionamiento y/o incidencia en temas relevantes en consumo	3.1 Cumplimiento de Plan de Posicionamiento y/o incidencia en temas relevantes en consumo	(Acciones ejecutadas del plan / Acciones planificadas) *100	%	Anual	+	N/A	60%	70%	75%	80%	Crear y activar un comité de posicionamiento o/o incidencia para el desarrollo de iniciativas institucionales en temas estratégicos, sectores y actores a ser priorizados.	Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM)	Elaborar e implementar el mecanismo de promoción de los resultados de la atención a controversias de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias (DCSC)	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reportes de acciones correctivas/preventivas implementadas	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015
												Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM)	Elaborar e implementar el mecanismo de promoción de los resultados de la atención a controversias de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias (DCSC)	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reportes de acciones correctivas/preventivas implementadas	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015
												Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM)	Elaborar e implementar el mecanismo de promoción de los resultados de la atención a controversias de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias (DCSC)	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reportes de acciones correctivas/preventivas implementadas	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015
												Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM)	Elaborar e implementar el mecanismo de promoción de los resultados de la atención a controversias de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias (DCSC)	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reportes de acciones correctivas/preventivas implementadas	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015
												Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM)	Elaborar e implementar el mecanismo de promoción de los resultados de la atención a controversias de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias (DCSC)	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reportes de acciones correctivas/preventivas implementadas	0%	0%	0%	100%	01/10/2015	23/12/2015

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/OS USUARIAS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMPORER IOD	DIR	LÍNEA BASE	2015		2019		INICIATIVAS)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS					FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
							LÍNEA BASE	META	LÍNEA BASE	META							EJEC. GRADUAL						
																	T1	T2	T3	T4			
												Proponer ámbitos del plan de posicionamiento y/o del Centro de incidencia (áreas o temas de prioridades)	Director(a) de Solución de Problemas	4	Propuestas presentadas	Informe	1	1	1	1	01/02/2015	23/12/2015	
												Realizar propuestas al Jefe(a) de Unidad Ambiental y/o temas relacionados con agua potable y buen vivir	Jefe(a) de Unidad Ambiental	100% jornadas realizadas con participación del sector	Reporte mensual	25%	25%	25%	25%	02/02/2015	23/12/2015		
											Garantizar la participación institucional en mecanismos, coordinaciones e instancias sectoriales y territoriales, relacionadas con políticas públicas y programas de gobierno para la protección de las personas consumidoras	Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC) · Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) · Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI) · Dirección de Servicios Desconcentrados (DD) · Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) · Dirección Jurídica (DJ) · Unidad de Comunicaciones (UC)	Participar en forma activa y proactiva, en la representación de la DC, Ciudadanía en mecanismos y en instituciones, coordinaciones sectoriales y/o de la Unidad de Relaciones Institucionales y programas de gobierno para la protección de las personas consumidoras.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de la Unidad de Participación	4	Listados de asistencia / permanente. Ayuda a los apoyados memoria de las acciones de participación de la DC en los mecanismos móviles, mecanismos educativos y coordinaciones.	4	4	4	4	05/01/2015	23/12/2015	
											Participar en espacios priorizados, relacionados a políticas públicas y programas de gobierno	Director(a) de Vigilancia de Mercado	100% de informe de participación en convocatorias	Informe de participación	0	1	0	0	0	02/05/2015	30/06/2015		
											Atender convocatorias de participación en comités de relaciones con políticas públicas y programas de gobierno para la protección de las personas consumidoras.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Participación en comités	Informe de participación	3	3	3	3	3	05/01/2015	23/12/2015		
											Participar en los Comités de Vigilancia de Mercado/Unidad de la DC	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Participación	Participación en comités	Boleta de misión oficial	20%	20%	20%	20%	20%	05/01/2015	23/12/2015		
											Participar en la evaluación de los resultados o metas de las actividades definidas previamente en los espacios priorizados	Director(a) de Vigilancia de Mercado	70% de metas y resultados previstos, han sido alcanzados	Informe de metas y evaluación	0	0	0	1	1	15/10/2015	30/11/2015		
											Garantizar la representación institucional en el Gabinete de Gestión Departamental de San Salvador	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	5 iniciativas presentadas en el mecanismo de participación	Nota de presentación de iniciativas	1	2	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015		
											Garantizar la representación institucional en el Comité de Productividad y empleo de San Salvador del Gabinete de Gestión Departamental de San Salvador	Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	5 iniciativas presentadas en el mecanismo de participación	Nota de presentación de iniciativas	1	2	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015		

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/OS USUARIAS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. TEMPORAL MED	DIR	KPI's				INICIATIVAS	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON METAS NUMÉRICAS)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS					FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
					LÍNEA BASE	2015		2019													
						LÍNEA C	META	LÍNEA C							META						
											Garantizar la representación institucional en la Junta Directiva de la Unidad de Transacciones	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones	Atención del 80% de las reuniones de la Junta Directiva de la Unidad de Transacciones	5	5	5	5		05/01/2015	23/12/2015	
											Organizar y participar en las reuniones del Comité Ejecutivo del SNPC	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones	10 reuniones del comité de SNPC y ejecutivo del SNPC	2	3	3	2		05/01/2015	23/12/2015	
											Coordinar el Comité de Energías y Telecomunicaciones del SNPC	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones	5 Iniciativas presentadas en ellas y mecanismo de participación institucional desarrolladas								
											Participar en reuniones de Gabinetes de Servicios Departamentales correspondientes y atender convocatorias en otras instancias	Director(a) de Servicios Departamentales	Participación en comités	3	3	3	3		05/01/2015	23/12/2015	
											Atender convocatorias de participación en comités del Centro de políticas y programas de gobierno para la Controversia de las personas consumidoras	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Participación en comités	3	3	3	3		05/01/2015	23/12/2015	
											Participar de manera institucional en coordinaciones, instancias sectoriales y territoriales, relacionadas con políticas públicas y programas de gobierno para la protección de las personas consumidoras	Director(a) Jurídico(a)	100% de Ayuda mecanismos apoyados con acciones de participación en la DJ o coordinaciones.	25%	25%	25%	25%		05/01/2015	23/12/2015	
											Ejecutar plan de medios y redes sociales cuando se la origine información de socialmente útil para las personas consumidoras.	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones (UC)	1 plan de medios ejecutado	0	1	1	0		29/05/2015	30/09/2015	

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/OS USUARIAS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMPOPER IOD	DIR	LÍNEA BASE		2015		2019		INICIATIVAS(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS					FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
						T1	T2	T3	T4															
														Implementar el plan de posicionamiento e incidencia	Director(a) de Vigilancia de Mercado	100% de mejoras implementadas	Informe semestral de ejecución del plan	0	1	0	1		08/04/2015	23/12/2015
														Implementar el plan anual de incidencia de conformidad a Servicios lineamientos de la DVM/Desconcentrados en lo que corresponde a las Gerencias Regionales	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Unidad de la	Plan ejecutado	Informe semestral de ejecución del plan	0	1	0	1		08/04/2015	23/12/2015
														Elaborar propuesta de incidencia y política para incidir en la defensa de derechos de la persona consumidora	Director(a) de Unidad de	1 Documento de propuesta	Documento	1	0	0	0		02/03/2015	27/03/2015
														Dar seguimiento a acciones del plan relacionadas a iniciativas ambientales y consumo sostenible	Jefe(a) de Unidad de	100% de participación en las reuniones convocadas	Reporte mensual	25%	25%	25%	25%		02/03/2015	23/12/2015
														Participar en las reuniones de diseño del plan y proponer un plan de medios que incluya a las regiones de Oriente y Occidente para lograr una mayor incidencia.	Jefe(a) de Unidad de Comunicación y	2 planes de medios y redes ejecutados por trimestre	Reporte de medios y redes ejecutados por trimestre	0	0	1	1		02/07/2015	23/12/2015
														Elaborar herramienta de evaluación del Plan Anual de posicionamiento y/o incidencia	Jefe(a) de Unidad de Planificación y/o Calidad (UPC)	1 Herramienta de evaluación aprobada	Documento	0	1	0	0		08/04/2015	30/06/2015
														Realizar monitoreo sobre el Plan Anual de posicionamiento y/o incidencia	Jefe(a) de Unidad de Planificación y/o Calidad (UPC)	1 Evaluación de la evaluación aprobada	Informe de evaluación aprobado	0	0	1	0		01/07/2015	31/08/2015
														Implementar acciones de mejoras en base a las evaluaciones del Plan Anual de Posicionamiento y/o incidencia en lo relativo a DVM.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	100% de acciones de mejora implementadas	Informe de acciones de mejoras	0%	0%	50%	50%		01/09/2015	23/12/2015
														Implementar acciones de mejoras en base a las evaluaciones del Plan de Solución de Controversias (DCSC)	Director(a) de Centro de Solución de Controversias (DCSC)	100% de acciones de mejora implementadas	Informe de acciones de mejoras	0%	0%	50%	50%		01/09/2015	23/12/2015
														Implementar acciones de mejoras en base a las evaluaciones del Plan Anual de Posicionamiento y/o incidencia en lo relativo a CSC.	Director(a) de Unidad de Comunicaciones (UC)	100% de acciones de mejora implementadas	Informe de acciones de mejoras	0%	0%	50%	50%		01/09/2015	23/12/2015



PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

YANG URBINA

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/OS USUARIAS/OS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED.	TEMPER ID	KPI's				INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO CON META NUMERICAL	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS					FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
					LÍNEA BASE	2015		2019													
						LIV.C	META	LIV.C							META						
	3 2 Debates públicos sobre temas relevantes de consumo	Debates realizados	Cant idad	Annual	+	N/A	1	2	3	Realizar debates sectoriales	Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC), Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) Dirección de Servicios Desconcentrados (DD) Dirección Jurídica (DJ)	Proponer acciones de mejora en base a las evaluaciones de seguimiento realizadas al Plan Anual de Posicionamiento y/o Incidencia. Aportar insumos para la realización de acciones de mejora para el Plan Anual de Posicionamiento y/o Incidencia. Ejecutar plan de medios y difundir en redes sociales la conformidad al plan anual de posicionamiento e incidencia. Organizar o co-organizar un evento de debate sectorial sobre temas relevantes de consumo. Organizar o co-organizar un evento de debate sectorial sobre temas relevantes de consumo. Organizar o co-organizar un evento de debate sectorial sobre temas relevantes de consumo. Organizar o co-organizar un evento de debate sectorial sobre temas relevantes de consumo.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/J efe(a) de la Unidad de Plan. Jefe(a) de la Unidad de Comunicaci ones (UC) Director(a) de debate de Vigilancia de Mercado Director(a) de Ciudadanía y Consumo/J efe(a) de la Unidad de Plan. Director(a) de Servicios Desconcent Jurídico(a)	100% de acciones de mejora propuestas de propuestas de debate realizado 1 evento de debate realizado 1 evento de debate realizado 1 evento de debate realizado 1 evento de debate realizado	Documento de lo de propuesta Documento. Memoria del debate Informe del evento de debate. Informe de	0 					

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/OS USUARIAS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED.	TEMPER- PO D	KPI's				INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO DE CON- META NÚMÉRICAL	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS				FECHA DE FINICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	
					LÍNEA BASE	2015		2019							EJEC. GRADUAL						
						LÍNEA C	META	LÍNEA C							META	T1	T2	T3			T4
4.	Propuestas de ampliación del marco normativo para la protección al Consumidor or	Documentos de Propuestas de ampliación del Marco Normativo para la protección al Consumidor	Cant	Anual		N/A	+	2	3	3	4		Estudio que generen normativas problemáticas identificadas y sujetas a reforma.	50%	50%	0%	0%	05/01/2015	30/09/2015		
										Disenar y presentar propuestas de ampliación del Marco Normativo e Institucional para la protección al Consumidor: - Eficiencia energética - Soberanía y Seguridad alimentaria - Telecomunicaciones - Protección de datos. - Firma electrónica	Identificar y analizar las problemáticas que reflejen la necesidad de reformas al marco normativo vigente. Elaborar propuestas de reformas a marcos normativo existentes relacionados con la protección al consumidor y formulación de proyectos de regulaciones para la protección de los intereses sociales y económicos de las personas consumidoras. .	Director(a) Jurídico(a)	1. Propuesta de reforma a marcos normativos y/o propuesta de proyecto de regulaciones	Documento de reforma a propuesta	0%	0%	50%	50%	08/04/2015	23/12/2015	
										Divulgar marcos normativos de utilidad para la protección del consumidor	Elaborar propuesta de contenidos (materiales) y de participar en la Vigilancia y divulgación de aquellas normativas que Mercado/Jefes(as) de corresponden. Difundir en redes sociales, espacios la Unidad de Institucionales y WEB de normas de utilidad para la Comunicación a la protección del consumidor. Contribuir en la difusión impresa y digital de las normas relacionadas a la protección del consumidor. Coordinar el apoyo para la generación de marcos normativos	Director(a) de la Unidad de Vigilancia y Comunicación a los Consumidores (UC)	2. Contenidos de Un informe de seguimiento a la publicación realizada 100% de requerimientos atendidos los(Asesorías, propuestas de normativas a ser divulgadas, etc.)	Documento de contenidos	0	1	0	1	13/04/2015	23/12/2015	
													Documento de impreso	0	1	1	0	29/05/2015	30/09/2015		
													Registro de requerimientos atendidos los(Asesorías, propuestas de normativas a ser divulgadas, etc.)	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015		
													Ayudas memorias	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015		

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

CIÓN DE LAS OSCILLABILITIES

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	KPI's					INICIATIVAS	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO OBTENIDO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS				FECHA DE FINICIÓN	
		FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMPER PER IOD	DIR	LÍNEA BASE							2015		2019			
													L.M.C	META	L.M.C	META		
									Elaborar y enviar los informes de los proveedores que cumplieron e incumplieron de las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, verificadas en los planes de inspección para su divulgación (Útiles escolares, ceteras en centros educativos, medicamento, Lofificaciones, sector financiero y	Director(a)	12 Informes con resultados de los planes de inspección de ejecutados	Informes de resultados	T1	T2	T3	T4	05/01/2015	23/12/2015
									Verificar el cumplimiento de de Reglamentos Técnicos de Vigilancia y Normas Salvadoreñas de inocuidad, de calidad, etiquetado y Mercado/le contenido neto en la fe(a) de la alimentos.	Director(a)	85 planes de inspección	Informes o actas de inspección	15	20	25	25	15/01/2015	23/12/2015
									Preparar personal del CSC-SS, para brindar apoyo extraordinario en caso de emergencia a la labor de la DVM.	Director(a)	4. Personas Capacitadas	Credenciales	0	0	4	0	01/07/2015	30/09/2015
									Atender los requerimientos de apoyo del Centro en casos de de Solución de emergencias.	Director(a)	Requerimien to atendido	Informe	0	0	0	1	01/10/2015	23/12/2015
									Apoyar en la Director(a) determinación de criterios del Centro de verificación y selección de muestras del sector financiero informal	Director(a)	Criterios propuestos	Documento	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015
									Atender requerimientos de apoyos por parte de de las Gerencias Regionales en auditorías, Desconcent inspecciones y ejecución de planes de conformidad a lineamientos de la DVM	Director(a)	Requerimien to atendido	Informe	3	3	3	3	05/01/2015	23/12/2015
									Revisar contratos de adhesión para su depósito en organismos fiscalizadores (Defensoría del Consumidor, Superintendencia del Sistema Financiero, Superintendencia de Obligaciones Mercantiles; Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo)	Director(a)	Contratos revisados y depositados	Actas de revisión conjunta, Resolución de rechazo y resolucio nes de depósito	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/OS USUARIAS/AS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED.	TEMPORER IOD	DIR	LÍNEA BASE	2015		2019		INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESP. (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS					FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
							LIV.C	META	LIV.C	META							EJEC. ORADUAL						
																	T1	T2	T3	T4			
												Contribuir en la formulación de planes de verificación, inspección y auditoría.	la Director(a) de Jurídico(a)	100% de requerimientos atendidos de la Dirección Jurídica	Documento de la Dirección Jurídica	25%	25%	25%	25%		05/01/2015	23/12/2015	
										Ejecutar planes de verificación en sectores prioritarios	. Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) . Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC). . Dirección Jurídica (D.J.). . Subdirección de Servicios Financieros y Especializados (SSFE)	Elaborar e implementar el plan de verificación para de sectores prioritarios	Director(a) de Vigilancia de Mercado	1 plan de verificación elaborado e implementado	Documento de la Dirección Jurídica	25%	25%	25%	25%		05/01/2015	23/12/2015	
											Atender oportunamente las convocatorias coordinadas por la Dirección de Vigilancia de Mercado, en el marco de las coyunturas y/o emergencias según protocolo institucional definido para estas situaciones. (Sujeta a requerimiento)	Director(a) Jurídico(a)	100% de requerimientos atendidos de la Dirección Jurídica	Informe de acciones realizadas en el marco de la coyuntura		25%	25%	25%	25%		05/01/2015	23/12/2015	
											Atender los requerimientos de apoyo del Centro de Solución de verificación de sectores prioritarios	Director(a) de Solución de Controversias	Requerimiento atendido	Informe		25%	25%	25%	25%		05/01/2015	23/12/2015	
											Apoyar en la determinación de criterios del Centro de verificación y selección de Solución de muestras para la realización de auditorías en el sector de seguros	Director(a) de Solución de Controversias	Criterios propuestos	documento		0	0	1	0		01/07/2015	30/09/2015	
											Apoyar en el diseño de un plan de auditoría en el sector de seguros	Director(a) de Solución de Controversias	Aportes para el plan de Solución brindados	documento		0	0	0	1		01/10/2015	23/12/2015	
											Atender requerimiento de apoyo en la realización de auditorías	Director(a) de Solución de Controversias	Requerimiento atendido	documento		0	0	0	1		01/10/2015	23/12/2015	
											Atender requerimiento de apoyos por parte de las Gerencias Regionales para ejecución de planes de verificación en sectores prioritarios y presentar al menos una propuesta de incidencia	Director(a) de Solución de Controversias	Requerimiento atendido	Informe		3	3	3	3		05/01/2015	23/12/2015	

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/OS USUARIAS/OS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED.	TEMPER PERÍO DO	KPI'S				INICIATIVAS	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMERICAL)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS					FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN			
					LÍNEA BASE	2015		META							T1	T2	T3	T4						
						LIN.C	LIN.C																	
6. Fortalecer la identificación y atención de casos colectivos	6.1 Prácticas ilícitas de afección económica colectiva identificadas y denunciadas	No. de casos colectivos identificados y procesados	Cant/Anual	+	N/A				Evaluar y rediseñar el procedimiento general para la atención de casos colectivos	Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCCSC)	Evaluar el procedimiento general para la atención de casos colectivos	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Procedimiento evaluado	Ayuda memoria	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015				
															Rediseñar el procedimiento general para la atención de casos colectivos	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Procedimiento rediseñado	Documento	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015
															Proponer los documentos normativos internos	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Documento normativos propuestos	Documento	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015
															Socializar documentos normativos aprobados	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Documento socializado	Listas de asistencia	0	1	0	0	08/04/2015	30/06/2015
															Participar en la evaluación y rediseño del procedimiento general para la atención de casos colectivos	Director(a) de Servicios Desconcentrados (DD)	1 Procedimiento rediseñado	Ayudas memorias y/o memorando	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015
															Socializar el documento rediseñado del procedimiento general para la atención de casos colectivos	Director(a) de Servicios Desconcentrados (DD)	1 Documento socializado	Lista de Asistencia	0	1	0	0	08/04/2015	30/06/2015
															Contribuir con aportes para la evaluación y rediseño del procedimiento general para la atención de casos colectivos en coordinación con el Centro de Solución de Controversias y Vigilancia de Mercado.	Director(a) Jurídico(a) de Gerencia de Procuración	1 procedimiento general para la atención de casos colectivos aprobado	Documento	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015
															Contribuir a la evaluación y rediseño del procedimiento general para la atención de casos y colectivos.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Unidad de Participación	1 Procedimiento evaluado y rediseñado en el cual se ha contribuido.	Documento	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015
															Participar en la evaluación y rediseño del procedimiento general para la atención de casos colectivos	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Unidad de Inspección	1 Procedimiento rediseñado	Ayudas memorias y/o memorando	1	0	0	0	01/02/2015	27/03/2015

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/OS USUARIAS/OS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED.	TEMPER PER IOD	DIR	LÍNEA BASE	2015		2019		INICIATIVAS	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS					FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
							LÍNEA C	META	LÍNEA C	META							EJEC. GRADUAL						
																	T1	T2	T3	T4			
												Socializar el documento del procedimiento general de Vigilancia para la atención de casos de colectivos	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Unidad de Inspección	1 Documento socializado	Lista de Asistencia	0	1	0	0	08/04/2015	30/08/2015		
											Detectar, preparar y presentar los casos del Centro de Solución de Controversias (DCSC)	Detectar, preparar y presentar los casos del Centro de Solución de Controversias	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/Coordinador(a) del	3 casos presentados	Expediente	0	1	1	1	08/04/2015	23/12/2015		
											Presentar informes sobre casos colectivos en las Gerencias de la DD y Desconcentrar las respectivas coordinaciones con las Direcciones de Desconcentrados (DD)	Presentar informes sobre casos colectivos en las Gerencias de la DD y Desconcentrar las respectivas coordinaciones con las Direcciones de Desconcentrados (DD)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Unidad de Inspección	3 Informes documentados	Expediente	0	1	1	1	08/04/2015	23/12/2015		
											Elaborar y presentar denuncia ante el Tribunal Jurisdiccional de Procedimiento Colectivo de Interés Determinable	Elaborar y presentar denuncia ante el Tribunal Jurisdiccional de Procedimiento Colectivo de Interés Determinable	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Unidad de Inspección	8 casos elaborados y presentados ante el Tribunal Sancionador conforme al procedimiento o aprobado.	Expediente	2	2	2	2	05/01/2015	23/12/2015		
											Asegurar y presentar informes sobre casos de colectivos identificados	Asegurar y presentar informes sobre casos de colectivos identificados	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Unidad de Inspección	3 Informes documentados	Expediente	0	1	1	1	08/04/2015	23/12/2015		
											Monitorear sistemáticamente las denuncias por casos colectivos	Monitorear sistemáticamente las denuncias por casos colectivos	Director(a) del Centro de Solución de Controversias (DCSC)	Sistema de monitoreo	Documento	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015		
												Presentar informes sobre casos colectivos del Centro de Solución de Controversias	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/Coordinador(a) del CSC - SS	Informes presentados	Documento	0	12	12	12	08/04/2015	23/12/2015		

Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/OS USUARIAS/OS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMPER IDIO	KPI's				INICIATIVAS	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICAL)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS					FECHA DE FINALIZACIÓN		
					LÍNEA BASE	2015		2019							EJEC. GRADUAL							
							LIM.C	META							LIM.C	META	T1	T2	T3		T4	
											Comunicar a los afectados el estado y resultado de los casos colectivos	Director(a) del Centro de Solución de Controversias (DCCSC) Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) Dirección Jurídica (DU) Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC) Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)	Desarrollar jornadas de comunicación a los afectados sobre el resultado de los casos colectivos	Director(a) de los Centros de Solución de Controversias (DCCSC) - SS	Personas consumidoras informadas sobre el estado y resultado de los casos colectivos	Actas de comunicación a los afectados sobre el estado y resultado de los casos colectivos	n	30%	30%	40%	08/04/2015	23/12/2015
											Gestionar desde las Gerencias Regionales las coordinaciones con las unidades de Descentralización para el desarrollo de jornadas de comunicación a los afectados sobre el resultado de los casos colectivos, así como brindar los apoyos necesarios desde la Dirección	Director(a) de las Gerencias Regionales de los Servicios Desconcentrados (Gere) y el resultado de la Dirección de los Desconcentrados (DD)	Personas consumidoras informadas sobre el estado y resultado de los casos	Correo electrónico y/o informe sobre el estado y resultado de los casos	0%	33%	33%	34%	08/04/2015	23/12/2015		
											Atender requerimientos a solicitud de los usuarios sobre el estado y avance del caso colectivo.	Director(a) Jurídico(a) Gerencia de Procuración	100% de solicitudes respondidas	Documento s (Actos de comunicación)	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015		
											Apoyar la comunicación a los afectados, del estado y resultado de los casos colectivos	Director(a) de Ciudadanía y Consumo (DU) Unidad de resultado, Participación según correspondencia a la DCC.	100% de casos comunicados a los afectados y resultado, Participación según correspondencia a la DCC.	Documento de los casos que se les da asistencia.	25%		25%	25%	05/01/2015	23/12/2015		

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DEL CONSUMIDOR


Lic. Yanet Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/OS USUARIAS/OS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FÓRMULA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMPER- PO D	KPI's				INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS					FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	
					LÍNEA BASE	2015		2019														
						LIN.C	META	LIN.C							META							
6.2 Tiempo de la tramitación de procesos sancionato- rios de casos colectivos	Promedio de (fecha de resolución del caso - menos fecha de ingreso del caso en Tribunal Sancionador colectivos)	350	Días	Mensual	-		324	288	180	120	Rediseñar el procedimiento interno para la tramitación de denuncias por casos colectivos	Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) Tribunal Sancionador (TS) Dirección de Servicios Desconcentrados (DD) Dirección Jurídica (DJ) Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	Sistematizar experiencia en la tramitación de casos colectivos	Director(a) del Centro de Solución sistematizada	1 reporte de experiencia	Documento	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015
													Rediseñar el procedimiento interno del Tribunal Sancionador (Casos colectivos)	Tribunal Sancionador	1 Procedimien- to actualizado	Documento	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015
													Implementar procedimientos internos (Casos colectivos)	Tribunal Sancionador	1 registro de resoluciones físico y implementadas	Registro físico y digital	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015
													Apoyar en el rediseño del procedimiento interno de denuncias por casos colectivos	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	1 procedimiento interno de tramitación para la atención de denuncias por casos colectivos revisado	Memorándum de tramitación para la aprobación	100%	0%	0%	0%	02/02/2015	27/03/2015
											Contribuir con aportes para la evaluación y rediseño del procedimiento general de atención de casos colectivos en el Centro de Solución de Controversias y Vigilancia de Mercado. (Incorporación de tiempos en la tramitación)	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia para la atención de casos colectivos revisado y gestionado para su aprobación.	1 procedimiento general para la atención de casos colectivos revisado y gestionado para su aprobación.	Documento	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015		
											Evaluar la efectividad del procedimiento interno de tramitación de casos colectivos (I)	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad (UPC)	11 fichas técnicas elaboradas	Fichas técnicas	2	3	3	3	02/02/2015	23/12/2015		

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/OS USUARIAS/OS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED.	TEMPER PER IOD	KP's	LÍNEA BASE	2015				2019		INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS					FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
							LW.C	META	LW.C	META	T1	T2							T3	T4					
													Implementar mejoras en base a la evaluación de la efectividad de la denuncia de casos colectivos con afectación económica presentados	Tribunal Sancionador (TS) Dirección del Centro de Solución de Controversias (DCSC) Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) Dirección Jurídica (DJ) Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)	Implementar acciones de mejora derivadas de la evaluación de la efectividad de la denuncia de casos colectivos relacionados al Tribunal Sancionador.	Tribunal Sancionador	100% de acciones correctivas/p reventivas implementadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	25%	25%		25%	01/02/2015	23/12/2015	
													Implementar acciones de mejora derivadas de la evaluación de la efectividad de la denuncia de casos colectivos con afectación económica presentados	Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM) Dirección Jurídica (DJ) Dirección de Servicios Desconcentrados (DD)	Implementar acciones de mejora derivadas de la del Centro de Solución de Controversias económicas relacionadas con el CSC	100% de acciones correctivas/p reventivas implementadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	25%	25%		25%	01/02/2015	23/12/2015		
													Implementar acciones de mejora derivadas de la evaluación de la efectividad de la denuncia de casos colectivos con afectación económica presentados, relacionadas a la Dirección Jurídica	Director(a) de la Jurisdicción de la Gerencia de Procuración	100% de acciones correctivas/p reventivas implementadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	25%	25%		25%	01/02/2015	23/12/2015			
													Implementar acciones de mejora derivadas de la evaluación de la efectividad de la denuncia de casos colectivos con afectación económica presentados, relacionados a la Inspección de Vigilancia de Mercado	Director(a) de la de Vigilancia de Mercado/Je fe(a) de la Unidad de Inspección	100% de acciones correctivas/p reventivas implementadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	25%	25%		25%	01/02/2015	30/08/2015			
													Implementar acciones de mejora derivadas de la evaluación de la efectividad de la denuncia de casos colectivos con afectación económica presentados, relacionados a la Atención y Descentralizada	Director(a) de la de Servicios Desconcentrados (DD)	100% de acciones correctivas/p reventivas implementadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	25%	25%		25%	01/02/2015	23/12/2015			
													Atender oportunamente los requerimientos que haga la Dirección Jurídica de Vigilancia (cuando aplique)	Director(a) de la de Vigilancia de Mercado	100% de los Requerimientos atendidos	Informes	25%	25%		25%	05/01/2015	23/12/2015			

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/OS USUARIAS/OS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATEGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMPER IDU	KPI'S				INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO CONCRETO (CUMPLEN- TOS)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS					FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
					LÍNEA BASE	2015		2019													
						LIN.C	META	LIN.C							META						
									Sistematizar los criterios aplicados en la tramitación de denuncias por casos colectivos	Dirección Jurídica (DJ) Tribunal Sancionador (TS)	Elaborar una base de datos históricos de los casos colectivos de interés determinable	Director(a) de la Gerencia de Procuración	1 base de datos creada y digitalizada	Documento digital	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015	
											Elaborar la plataforma para la Sistematización de la Gerencia de Procuración	Director(a) de la Gerencia de Procuración	1 plataforma de sistematización diseñada y aprobada	Documento					05/01/2015	30/01/2015	
											Socializar con el personal de la Dirección Jurídica involucrado en la tramitación de casos de interés determinable, la plataforma de sistematización de criterios.	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de Procuración	1 Plataforma socializada de asistencia de reunión	Lista de asistencia de reunión	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015	
											Rediseñar e implementar la plataforma de Gerencia de Procuración (Cuando aplique)	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de Procuración	1 Plataforma actualizada	Documento					01/10/2015	23/12/2015	
											Comunicar a la Dirección Jurídica, las resoluciones del Tribunal Sancionador/Secretaría que ponen fin al proceso del TS sancionatorio	Tribunal Sancionador/Secretaría	1 Registro de resoluciones	Registros digitales de resoluciones comunicadas a Dirección Jurídica y CSC	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015	
									Verificar la sustentación y argumentación jurídica de las denuncias por casos colectivos	Dirección Jurídica (DJ)	Debatir en grupos focales las resoluciones emitidas por el Tribunal sancionador	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de Procuración	Ayuda memoria de jornadas de trabajo y acuerdos tomados	Documento	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015	
											Debatir en grupos focales las estrategias para la tramitación de casos colectivos	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de Procuración	Ayuda memoria de jornadas de trabajo y acuerdos tomados	Documento	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015	
											Implementar criterios homologados sobre la tramitación de los casos	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de Procuración	100% de casos tramitados según criterios homologados	Expediente	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015	
											Realizar reuniones trimestrales para revisar el estado de casos colectivos	Director(a) Jurídico(a)/ Gerencia de Procuración	Ayuda memoria de jornadas de trabajo sobre seguimiento de casos	Bitácora de expedientes	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015	



Yanciel Urbina

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 1 SATISFACCIÓN DE LAS/OS USUARIAS/OS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMPER ID	KP's	2015				2019				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
						LÍNEA BASE	LÍM.C	META	LÍM.C	META	LÍM.C	META																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	