

PERSPECTIVA 4

EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED.	TEMP/ PERIODO	DIR.	LINEA BASE	KPI's				INICIATIVAS(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS					FECHA DE FINALIZACIÓN
							2015		2019								EJEC. GRADUAL					
							LWC	META	LWC	META							T1	T2	T3	T4		
1. Garantizar la asignación de recursos de acuerdo a prioridades y a los resultados en nuestros proyectos	1.1 Prioridades Institucionales con asignación de recursos	(Cantidad de prioridades a las que se asignaron recursos / Total de prioridades definidas a financiar)*100	%	Mensual	+	N/A	95%	100%	95%	100%	Formular presupuesto de acuerdo a servicios y resultados estratégicos en base al marco lógico, según requerimiento s GOES.	Unidad Financiera Institucional (UFI)	Definir y determinar prioridades institucionales a financiar de acuerdo a servicios prestados y resultados esperados (Presupuesto 2016).	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	100% de actividades con consolidado asignación de rubros de gastos y actividades prioritizadas.	Listado de actividades con asignación de rubros de gastos y actividades prioritizadas.	0%	0%	100%	0%	01/07/2015	15/07/2015
											Elaborar y revisar los proyectos de presupuesto 2016	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	1 Presupuesto 2016	Documento de proyecto remitido			0%	100%	0%	16/07/2015	31/08/2015	
											Dar seguimiento al diseño de programas presupuestarios de los procesos y/o problemas sustantivos bajo el enfoque de resultados.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	100% de Programas presupuestarios aprobados	Documento de programas presupuestarios recibidos por la DGP.			100%	0%	0%	08/01/2015	20/01/2015	
											Dar seguimiento a la revisión y ajuste de los programas presupuestarios	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	100 % de Programas presupuestarios ajustados de acuerdo a requerimientos institucionales y a criterios de la DGP.	Documentos de programas presupuestarios ajustados.			0%	50%	50%	01/08/2015	15/12/2015	
											Definir prioridades institucionales de implementación de la plantilla óptima de personal	Director(a) Administrativo de Talento Humano	1 Plantilla de Prioridades institucionales identificadas	Plantilla identificada			1	0	0	15/01/2015	27/03/2015	
											Elaborar e implementar instructivo de aplicación para el estudio de tiempos y movimientos según prioridades institucionales identificadas	Director(a) Administrativo de Talento Humano	1 Instructivo de aplicación	1 Documento estandarizado o para la aplicación del estudio de tiempos y movimientos.			0	1	0	0	01/05/2015	30/06/2015
											Revisión y validación del presupuesto de la plantilla óptima de Talento Humano.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	100% de la 100 % de la plantilla óptima cubierta financieramente.	Presupuesto del Talento Humano			25%	25%	25%	06/01/2015	30/01/2015	



COMPTROLLER GENERAL OF THE REPUBLIC OF PERU

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMULA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED.	TEMP/ PERÍODO	DIR.	LINEA 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
							LIM.C	META	LIM.C	META							EJEC. GRADUAL						
																	T1	T2	T3	T4			
2. Asegurar el uso eficiente y oportuno de nuestros recursos.	2.1 Ejecución presupuestaria a Institucional	Monto del presupuesto o ejecutado/ Monto presupuest ado*100		Mensual	+	98%	95%	95%	96%	Ejecutar acciones derivadas del proceso de administración financiera de acuerdo a normativa técnica y legal vigente	Dirección y Administración de la Unidad Financiera Institucional (DAFI)	Evaluar y mejorar la planilla óptima del Talento Humano.	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional	1 Documento de evaluación de la planilla óptima.	Mejoras de implementación de la planilla óptima.		0	0	1	0	01/07/2015	30/09/2015	
																	1	1	1	1	08/04/2015	13/12/2015	
																	100%	0%	0%	0%	05/01/2015	08/01/2015	
																	25%	25%	25%	25%	08/01/2015	02/12/2015	
																		25%	25%	25%	25%	08/01/2015	05/12/2015


Lito. Rafael Urbina
Presidente de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FÓRMULA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	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
							2015		2019								E.I.C. GRADUAL						
							LWC	META	LWC	META							T1	T2	T3	T4			
											Registro y actualización de datos bancarios de proveedores según el SAFI, para el sistema de cuenta única.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	100% de los proveedores relacionados a las obligaciones por pagar vigentes con registros bancarios en la aplicación SAFI.	Reporte de datos bancarios a proveedores.	25%	25%	25%	25%	08/01/2015	05/12/2015			
											Elaboración, envío y seguimiento a Unidad Financiera Institucional de requerimientos de fondos.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	Requerimiento de elaboración y requerimiento remitidos por el 100% de las obligaciones pagadas por pagar SAFI.	Reportes de datos bancarios a proveedores.	25%	25%	25%	25%	12/01/2015	05/12/2015			
											Gestión de pago oportuno de obligaciones por pagar.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	100% de Pagos a proveedores con el mínimo tiempo de cancelación de acuerdo a las fechas programadas SAFI.	Reporte de obligaciones por pagar.	25%	25%	25%	25%	06/01/2015	23/12/2015			
											Registro de pago de obligaciones por pagar.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	100% de Registro de lo pagado en bancos aplicación SAFI generados al día.	Reporte de obligaciones por pagar.	25%	25%	25%	25%	06/01/2015	23/12/2015			
											Realización de cierres contables mensuales.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	12 Cierres contables mensuales realizados en tiempos según normativa vigente	Estados Financieros mensuales.	3	3	3	3	05/01/2015	02/12/2015			
											Elaboración de conciliaciones bancarias mensuales de las cuentas institucionales.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	12 saldos contables de las cuentas bancarias conciliados mensualmente con los saldos según estados de cuentas bancarios.	Documentos de conciliación bancarias.	3	3	3	3	08/01/2015	08/12/2015			

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED.	TEMP/ PERIODO	DIR	LINEA 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
							LW.C	META	LW.G	META	LW.C	META													
																			T1	T2	T3	T4			
															Realización de conciliaciones de saldos de cuentas de conciliación existentes, combustibles y activos fijos mensualmente con los saldos según controles administrativos.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	12 saldos contables de las cuentas de conciliación existentes, combustibles y activos fijos mensualmente con los saldos según controles administrativos.	Documentos bancarios.	3	3	3	3	09/01/2015	08/12/2015	
														Realizar cierre de la contabilidad institucional	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	Cierres contables efectuados en tiempos y criterios según normativa vigente	Estados Financieros		100%	0%	0%	0%	09/01/2015	23/01/2015	
														Elaboración y remisión de la liquidación del Presupuesto 2014.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	100% del presupuesto 2014 liquidado	Nota de remisión y documento de liquidación del presupuesto 2014.		100%	0%	0%	0%	24/01/2015	10/02/2015	
														Generación y envío de Estados Financieros mensuales y de cierre anual a la Dirección General del Presupuesto-DGP	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	El 100% de los Estados Financieros generados y remitidos.	Notas de remisión y Estados Financieros.		3	3	3	3	08/01/2015	08/12/2015	
														Atención y entrega de información contable a supervisores designados por la Dirección General del Presupuesto	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	9 Visitas de supervisión contable atendidas y sin observaciones de consideración.	Control de visitas emitido por la DGCG.		0	3	3	3	08/04/2015	18/12/2015	
														Seguimiento y control de Embargos Judiciales a empleados de la Defensoría.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	12 Controles y cuenta de embargos actualizados.	Reporte de saldos de control de embargo y de cuenta bancaria generado de la aplicación SAFI.		3	3	3	3	08/01/2015	23/12/2015	

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED.	TEMP/ PERIODO	DIR	LINEA BASE	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	
							2015		2019								EJEC. GRADUAL							
							LWC	META	LWC	META							T1	T2	T3	T4				
										Monitorear e informar periódicamente la ejecución oportuna del presupuesto asignado	Unidad Financiera Institucional (UFI)	Generar y remitir informe trimestral de los saldos disponibles de compromisos presupuestarios elaborados.	Jefe(a) de Unidad Financiera del Institucional	4 Informes para Administradores de Contratos sobre saldos de compromisos presupuestarios para su seguimiento.	Reporte trimestral de ejecución presupuestaria.		1	1	1	1		10/04/2015	24/11/2015	
											Elaboración de informes mensuales de ejecución presupuestaria y su presentación a instancias correspondientes, para revisión, análisis y toma de decisiones.	Jefe(a) de Unidad Financiera del Institucional	12 Informes de ejecución presupuestaria para revisión, análisis y toma de decisiones.	Informe de ejecución presupuestaria.			3	3	3	3		04/02/2015	23/12/2015	
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015
																		3	3	3	3		05/01/2015	10/12/2015

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FÓRMULA O MEDICIÓN	U. MED.	TEMPO/ PERÍODO	DIR.	LINEA BASE	2015		2019		INICIATIVAS(3)	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
							LÍM.C	META	LÍM.C	META							EJEC. GRADUAL					
																	T1	T2	T3	T4		
													Informar mensualmente a la Dirección General del presupuesto los avances físicos financieros del presupuesto asignado a la DC.	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional	de 12 informes de avance físico remisión y financiero del cuadro de presupuesto 2015.	Nota de avance.	3	3	3	3	08/01/2015	23/12/2015
											Realizar los ajustes, emendados del monitoreo, que sean pertinentes y que permitan ejecutar en un 100% el presupuesto.	Unidad Financiera Institucional (UFI)	Gestionar la autorización de reasignaciones presupuestarias para la cobertura de necesidades y actividades institucionales desfinanciadas.	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional	El 80% de los recursos reasignados con autorización de reutilización.	Cartas de solicitudes de autorización con visto bueno.	25%	25%	25%	25%	23/03/2015	10/11/2015
												Elaborar y gestionar la aprobación de ajustes, transferencias y reprogramaciones presupuestarias.	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional	100% de Movimientos de presupuesto s que requieren intervención de los aprobados la DGP aprobados.	Documentos de movimientos de presupuesto s que requieren intervención de los aprobados la DGP aprobados.	25%	25%	25%	25%	19/01/2015	05/12/2015	
											Realizar los informes de auditorías internas que verifiquen la ejecución óptima y eficiente de los recursos	Unidad de Auditoría Interna (UAI)	Revisión Plan de Trabajo 2015 y remisión a Corte de Cuentas	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	1 plan revisado, ajustado y remitido	Carta de remisión y sellada por la Corte de Cuentas	1	0	0	0	05/01/2015	27/03/2015
												Elaboración del Plan de Trabajo 2016 y remisión a Corte de Cuentas	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	1 Plan de elaboración y remisión sellada por la Corte de Cuentas	Carta de remisión y sellada por la Corte de Cuentas	1	0	0	0	01/03/2015	30/11/2015	
												Revisar los procesos de adquisición de bienes y servicios de nov 2014 a jun 2015	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	de 1 informes de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas	0	0	1	0	06/07/2015	31/07/2015	
												Revisión de la ejecución presupuestaria de ingresos y egresos institucionales de jul 2014 a jun 2015	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	de 1 informes de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas	0	0	1	0	27/07/2015	31/08/2015	
												Revisión de la administración y custodia de fondos y valores	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	de 2 informes de auditoría	Cartas de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas	1	0	0	1	08/04/2015	31/10/2015	
												Revisión de los registros, control y saldos de bienes del activo fijo a jul 2014 mar 2015	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	de 1 informes de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas	0	1	0	0	27/04/2015	29/05/2015	



PERSONAL DEL CONSUMIDOR
EL SALUDAR EN LA ALIMENTACIÓN

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATEGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIODO	DIR	LINEA 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
							LIM.C	META	LIM.C	META							EJEC. GRADUAL						
																	T1	T2	T3	T4			
													Revisión de registros y saldos de la Unidad de Auditoría proveeduría a diciembre 2014 y sep 2015	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	de 2 informes de auditoría	Cartas de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas	1	0	0	1	05/01/2015	11/12/2015	
													Revisión de los estados financieros a Diciembre 2014	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	de 1 informes de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas	1	0	0	0	16/02/2015	13/03/2015	
													Revisión de la gestión ambiental institucional a diciembre 2014	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	de 1 informes de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas	1	0	0	0	19/01/2015	13/02/2015	
													Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones derivadas de la ejecución del Sistema de Control Interno y Aspectos Legales por la Corte de Cuentas (si las hay)	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	de 1 informes de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas	0	0	0	1	28/09/2015	31/10/2015	
													Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones derivadas de la ejecución del Sistema de Control Interno y Aspectos Legales por firmas auditoras externas (si las hay)	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	de 1 informes de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas	0	0	1	0	25/05/2015	15/06/2015	
													Dar seguimiento a observaciones de la Unidad Financiera a los Estados Financieros de las diferentes instancias auditoras.	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional	de Atención 100% de observaciones de auditorías.	al Memorándum y notas cruzadas.	25%	25%	25%	25%	08/01/2015	23/12/2015	
													Evaluación de Control Interno Institucional	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	de 1 informes de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas	0	1	0	0	16/03/2015	17/04/2015	
													Revisión del cumplimiento de medidas de ahorro y austeridad a septiembre 2015 (Si es emitida)	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	de 4 informes de auditoría	Correo electrónico remitido a Secretaría de Transparencia y Anticorrupción y Presidencia DC	1	1	1	1	12/01/2015	31/10/2015	



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Yand Ublina

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
Lic. Yancy Urbina
Presidente de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI's										METAS OPERATIVAS																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED.	TEMPI PERIODO	DIR.	LÍNEA BASE	2015		2016		INICIATIVAS	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
							LÍNEA BASE	META	LÍNEA BASE	META							T1	T2	T3	T4																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
													Revisión denuncias empiradas de la DC Auditoría con indicios de actos de corrupción (Si las hay)	de Jefe(a) a Unidad de Interna	de 3 informes de auditoría	Memorando de remisión a Presidencia DC y Jefe de Unidad de Acceso a Información Pública y Transparenci a DC																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
	2.2.Medidas para el uso eficiente de los recursos Institucionale s para el funcionamien to y el desarrollo de actividades misionales	(Medidas de optimizació n y eficiencia implementa das / medidas de optimizació n y eficiencia definidas) x100	%	Mensual	+	N/A	80%	85%	90%	95%	Identificar rubros gasto, y definir medidas con base a criterios de optimización y eficiencia	Dirección de Administración (DA) Unidad a Financiera de Institucional (UFI)	Identificar rubros presupuestarios con alto porcentaje de gastos	Director(a) de Administrativ o(a)	1 documento con rubros de presupuestario s identificados	1 Documento de medidas de optimización y eficiencia		1	0	0	0	20/01/2015	20/02/2015																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
												Elaborar documento de medidas de optimización y eficiencia de los de Logística recursos.	un Director(a) de Administrativ o(a)/Jefe(a) de Unidad de Logística	1 Documento de medidas de optimización y eficiencia			1	0	0	0	02/03/2015	27/03/2015																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
												Identificación de Jefe(a) de rubros de gastos Unidad Financiera y Institucional sujetos a criterios de optimización y eficiencia.		100% de Rubros gastos específicos a sujetos a criterios de optimización y eficiencia. Identificados																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS



Yanceli Urbina
-c. Yanceli Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O MÉTODO DE MEDICIÓN	U. MED.	TEMP/ PERIODO	DIR.	LINEA BASE	2016		2019		KPI'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 C	META	LÍNEA C	META							EJEC. GRADUAL						
																	T1	T2	T3	T4			
2.3 Requerimientos de las áreas resueltos en los tiempos definidos	(Requerimientos de las áreas resueltos en los tiempos definidos / total de solicitudes recibidas) * 100	%	Mensual	+	80%	80%	85%	90%	95%		Optimizar los sistemas informáticos de control de la DA para los requerimientos	Atender requerimientos de las áreas organizativas de la DC	Director(a) de Sistemas Informáticos	100% de requerimientos atendidos	Requerimientos atendidos	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015		
											Monitorear y evaluar los sistemas informáticos de control de la DA para los requerimientos	Monitoreo de los sistemas informáticos de control de la DA	Director(a) de Sistemas Informáticos	100% de requerimientos monitoreados y evaluados	Informe de monitoreo	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015		
											Realizar acciones de mejora en la base a la evaluación de los sistemas informáticos de control de la DA para los requerimientos	Implementar acciones de mejora con base en la evaluación de los sistemas informáticos de control de la DA	Director(a) de Sistemas Informáticos	100% de las mejoras implementadas	Sistemas actualizados	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015		
											Gestionar los requerimientos de recursos de forma oportuna	Presentar requerimientos de recursos para el funcionamiento del área	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad	100% de requerimientos Gestionados	Documentos de gestión	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015		
											Presentar requerimientos de recursos para el funcionamiento del área	Presentar requerimientos de recursos para el funcionamiento del área	Director(a) de Centro de Solución de Controversias	100% de requerimientos Gestionados	Documentos de gestión	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015		
											Presentar requerimientos de recursos para el funcionamiento del área	Presentar requerimientos de recursos para el funcionamiento del área	Director(a) de Servicios Desconcentrados	100% de requerimientos Gestionados	Documentos de gestión	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015		
											Presentar requerimientos de recursos para el funcionamiento del área	Presentar requerimientos de recursos para el funcionamiento del área	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	100% de requerimientos Gestionados	Documentos de gestión	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015		
											Presentar requerimientos de recursos para el funcionamiento del área	Presentar requerimientos de recursos para el funcionamiento del área	Director(a) de Vigilancia de Mercado	100% de requerimientos Gestionados	Documentos de gestión	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015		



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR EN MÉXICO

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED.	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015			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
							2015		2019							EJEC. GRADUAL						
							LIN.C	META	LIN.C							META	T1	T2	T3	T4		
											Presentar requerimientos de recursos para el funcionamiento del área	los Director(a) de Jurídico(a)	100% de Requerimiento s Gestionados	Documentos de gestión	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015		
											Presentar requerimientos de recursos para el funcionamiento del área	los Tribunal de Sancionador	100% de Requerimiento s Gestionados	Documentos de gestión	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015		
											Presentar requerimientos de recursos para el funcionamiento del área	los Jefe(a) de Unidad de Financiera	100% de Requerimiento s Gestionados	Documentos de gestión	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015		
											Presentar requerimientos de recursos para el funcionamiento del área	los Jefe(a) de la Unidad de Auditoria Interna	100% de Requerimiento s Gestionados	Documentos de gestión	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015		
											Presentar requerimientos de recursos para el funcionamiento del área	los Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparenc ia, Equidad e Inclusión	100% de Requerimiento s Gestionados	Documentos de gestión	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015		
											Presentar requerimientos de recursos para el funcionamiento del área	los Jefe(a) de Unidad de Ambienta	100% de Requerimiento s Gestionados	Documentos de gestión	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015		
											Presentar requerimientos de recursos para el funcionamiento del área	los Jefe(a) de la Unidad de Comunicaci ones (UC)	100% de Requerimiento s Gestionados	Documentos de gestión	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015		
											Presentar requerimientos de recursos para el funcionamiento del área	los Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparenc ia, Equidad e Inclusión	100% de Requerimiento s Gestionados	Documentos de gestión	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015		
											Presentar requerimientos de recursos para el funcionamiento del área	los Director(a) de Administrati o(a)	100% de Requerimiento s Gestionados	Documentos de gestión	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015		
											Presentar requerimientos de recursos para el funcionamiento del área	los Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucional es	100% de Requerimiento s Gestionados	Documentos de gestión	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015		



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PROCURADURÍA DEL CONSUMIDOR

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LÍNEA BASE	2015		2019		KPI'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	META	LÍNEA BASE	META							EJEC. GRADUAL						
																	T1	T2	T3	T4			
	2.4 Satisfacción de las y los usuarios internos	Calificación en encuesta de satisfacción de las y los usuarios internos	Cantidad	Cualitrativa	+	80%	82%	84%	85%	90%	Rediseño y automatización del sistema de medición de satisfacción cliente interno	Dirección de Administración (DA)	Atender los requerimientos de recursos de forma oportuna	con Director(a) de los Administrativos y unidades de la Admón.	100% de requerimientos atendidos	Requerimientos de los atendidos	25%	25%	25%	25%		05/01/2015	23/12/2015
																	1	1	1	1			
	2.4 Satisfacción de las y los usuarios internos	Calificación en encuesta de satisfacción de las y los usuarios internos	Cantidad	Cualitrativa	+	80%	82%	84%	85%	90%	Rediseño y automatización del sistema de medición de satisfacción cliente interno	Dirección de Administración (DA)	Atender los requerimientos de recursos de forma oportuna	con Director(a) de los Administrativos y unidades de la Admón.	100% de requerimientos atendidos	Requerimientos de los atendidos	1	1	1	1		05/01/2015	23/12/2015
	2.4 Satisfacción de las y los usuarios internos	Calificación en encuesta de satisfacción de las y los usuarios internos	Cantidad	Cualitrativa	+	80%	82%	84%	85%	90%	Rediseño y automatización del sistema de medición de satisfacción cliente interno	Dirección de Administración (DA)	Atender los requerimientos de recursos de forma oportuna	con Director(a) de los Administrativos y unidades de la Admón.	100% de requerimientos atendidos	Requerimientos de los atendidos							
	2.4 Satisfacción de las y los usuarios internos	Calificación en encuesta de satisfacción de las y los usuarios internos	Cantidad	Cualitrativa	+	80%	82%	84%	85%	90%	Rediseño y automatización del sistema de medición de satisfacción cliente interno	Dirección de Administración (DA)	Atender los requerimientos de recursos de forma oportuna	con Director(a) de los Administrativos y unidades de la Admón.	100% de requerimientos atendidos	Requerimientos de los atendidos							

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED.	TEMPI/ PERIODO	DIR	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
							LÍM.C	META	LÍM.C	META							EJEC. GRADUAL						
																	T1	T2	T3	T4			
											Implementar acciones de mejora en la base de datos de resultados del sistema de medición de satisfacción del cliente interno	Unidad de Planificación y Calidad (UPC) Dirección de Administración (DA) Unidad Financiera Institucional (UFI)	Verificar y cumplimiento de acciones correctivas emanadas de la Unidad de Planificación y Calidad del cliente interno	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad	100% de reportes de acciones correctivas/preventivas con seguimiento	Reportes de acciones correctivas/preventivas con eventos	0%	0%	50%	50%	01/07/2015	23/12/2015	
											Implementar acciones de mejora en la base de datos de resultados del sistema de medición de satisfacción del cliente interno	Unidad Financiera Institucional (UFI)	Implementar acciones de mejora en la base de datos de resultados del sistema de medición de satisfacción del cliente interno	Director(a) Administrativo(a)	100% de reportes de acciones correctivas/preventivas implementados	Acciones de acciones correctivas/preventivas	0%	0%	50%	50%	01/07/2015	23/12/2015	
											Brindar servicios de apoyo logístico a las Áreas Ejecutoras	Dirección de Administración (DA)	Dar seguimiento a observaciones emanadas de las encuestas de satisfacción al cliente interno que requieren participación de la Unidad Financiera Institucional.	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	100% de Observaciones superadas	Informes de encuestas	0%	0%	50%	50%	01/08/2015	23/12/2015	
											Brindar servicios de apoyo logístico a las Áreas Ejecutoras	Dirección de Administración (DA)	Atender requerimientos de apoyo Logístico de las Unidades Ejecutoras	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Unidad de Logística	100% de requerimientos atendidos	Registros de la unidad	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015	
											Brindar servicios de apoyo logístico a las Áreas Ejecutoras	Dirección de Administración (DA)	Dar seguimiento a la ejecución de los contratos u ordenes de compra de servicios, en lo relativo a la prestación de los mismos de acuerdo a las cláusulas establecidas.	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Unidad de Logística	12 de seguimientos de contratos u ordenes de compra de servicios	Reportes de servicios recibidos	3	3	3	3	05/01/2015	23/12/2015	
											Brindar servicios de apoyo logístico a las Áreas Ejecutoras	Dirección de Administración (DA)	Mantener conciliados mensualmente los sistemas: Activo fijo y Almacén.	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Unidad de Logística	12 informes con conciliaciones realizadas	Documento con conciliaciones realizadas	3	3	3	3	05/01/2015	23/12/2015	
											Brindar servicios de apoyo logístico a las Áreas Ejecutoras	Dirección de Administración (DA)	Gestionar los reclamos originados por siniestros, si se presentan.	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Unidad de Logística	100% de Reclamos gestionados si los hubieren	Control de reclamos por siniestros	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015	
											Brindar servicios de apoyo logístico a las Áreas Ejecutoras	Dirección de Administración (DA)	Elaborar Informes de los reclamos originados por siniestros, si se presentan.	Director(a) Administrativo(a)/Jefe(a) de Unidad de Logística	12 Informes de reclamos originados por siniestros	Documento con reclamos por incorporación de reclamos	3	3	3	3	05/01/2015	23/12/2015	

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	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																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
							2015		2019							EJEC. GRADUAL																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
							LÍM.C	META	LÍM.C							META	T1	T2	T3			T4																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
2.5 Satisfacción de las y los usuarios externos	Calificación en encuesta de satisfacción de las y los usuarios externos	Cantidad	Cualitativa	Cualitativa	+	92%	93%	94%	95%	96%	Rediseño y automatización del sistema de medición de satisfacción cliente externo	Rediseñar la herramienta de medición de satisfacción cliente y Calidad externo	Jefe(a) de Unidad de Planificación y Calidad	1 Herramienta de rediseñada	Documento con herramientas de rediseño	100%	0%	0%	0%	05/01/2015	27/03/2015																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATEGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LÍNEA BASE	2015		2019		INICIATIVAS)	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 C	META	LÍNEA C	META							EJEC. GRADUAL						
																	T1	T2	T3	T4			
												Socializar el instrumento con el equipo UAIP	el Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 instrumento socializado	Lista de verificación	1	0	0	0	0	26/01/2015	30/01/2015	
												Reajustar instrumento y validar en el equipo UAIP	el Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 instrumento y Lista	Instrumento y Lista		1	0	0	0	02/02/2015	06/02/2015	
												Capacitar al equipo sobre el nuevo instrumento de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	el Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 instrumento recopilado	Lista de verificación	1	0	0	0	0	09/02/2015	20/02/2015	
												Control de casos a través del sistema en Excel	el Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	4 Matrices llenas??	Matrices completas	1	1	1	1	1	16/02/2015	23/12/2015	
												Elaborar propuesta del Sistema digital para el registro y optimización de los contenidos en la Política de Transparencia y Anticorrupción	el Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 Propuesta elaborada	Documento con propuestas incorporadas	1	0	0	0	0	23/02/2015	27/03/2015	
												Desarrollar Programa Digital y validar con el equipo UAIP	el Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 sistema desarrollado y digital	Programa digital	0	1	1	0	0	08/04/2015	15/08/2015	



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED.	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	2015				2019				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																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
							2015		2019		2015		2019									EJEC. GRADUAL																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
							LW.C	META	LW.C	META	LW.C	META	LW.C	META								T1	T2	T3	T4																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
3. Diversificar las fuentes y formas de financiamiento y de apoyo técnico	3.1 Monto de los convenios suscritos	(Presupuestos de convenios en ejecución/Presupuesto o total) *100	%	Anual	+																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						</

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED.	TEMP. PERIODO	DIR.	LINEA BASE	KPI's				INICIATIVAS (V. ÁREAS CO- RESPONSABLES)	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																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
							2015		2019								EJEC. GRADUAL																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
							LÍNEA BASE	META	LÍNEA BASE	META							T1	T2	T3	T4																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	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
							EJEC. GRADUAL																
							2014	2015	2016	2017													
4. Consolidar el liderazgo y el respeto en la Defensoría	4.1 Percepción de la población hacia la Defensoría respecto a la transparencia y probidad	Calificación en probidad y transparencia en la encuesta de imagen institucional	Porcentaje	anual	+	77%	77.50%	78%	80%	Identificar con la institución los factores pertinentes para conservar y/o incrementar la buena percepción de la población respecto a la transparencia y probidad de la institución.	Unidad de Comunicación s (UC). Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión. Dirección de Administración (DA). Unidad Financiera Institucional (UFI). Unidad de Auditoría Interna (UAI).	Identificar variables que mejoran y potencian la percepción positiva de la ciudadanía hacia la Defensoría.	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones (UC)	Un informe de recomendaciones y oportunidades de mejora para fortalecer la imagen y buena percepción hacia la ciudadanía.	Documento impreso	1	0	0	0	23/02/2015	27/03/2015		
											Reunión con entidad encuestadora para incorporar encuesta y/o indagar percepción de la población respecto a la probidad en la gestión de recursos financieros.	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional	100% de Preguntas incorporadas en encuesta.	Encuesta	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015			
											Articular con las instituciones investigadoras a fin de mantener comunicación y conocer en tiempo los criterios de las encuestas o instrumentos de evaluación.	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública.	Informe de acciones realizadas	Documento con acciones realizadas	1	0	1	1	23/03/2015	30/11/2015			
											Velar que los procesos vinculados a la Dirección de Administración cumplan con la reglamentación interna, normas técnicas, leyes y convenios aplicables.	Director(a) Administrativo(a)	100% de Informes de auditoría limpios y con un mínimo de observaciones	Informes de auditoría	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015			

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

KPI's

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED.	TEMP. PERÍODO	DIR.	LÍNEA BASE	2015		2019		INICIATIVAS	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CANTIDAD NUMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	EJEC. GRADUAL				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
							LÍNEA BASE	META	LÍNEA BASE	META							T1	T2	T3	T4		
4.2 Satisfacción de los participantes con relación al evento anual de Rendición de Cuentas	Promedio de Calificaciónes del personal encuestado o	calificación	Anual	+	N/A	6.0	7.0	7.0	7.5	Realizar eventos de Rendición de Cuentas de manera descentralizada	Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	Coordinar la implementación de las mejoras para fortalecer la imagen institucional en la transparencia y probidad. Atención al seguimiento a procesos de auditoría de la Corte de Cuentas de la República, Auditorías Externas y Auditoría Interna.	Jefe(a) de la Unidad de Finanzas Institucional	Un instrumento de encuesta actualizado y aprobado por Presidencia de la Defensoría	Documento	0	0	1	0	20/07/2015	30/09/2015	
4.2 Satisfacción de los participantes con relación al evento anual de Rendición de Cuentas	Promedio de Calificaciónes del personal encuestado o	calificación	Anual	+	N/A	6.0	7.0	7.0	7.5	Realizar eventos de Rendición de Cuentas de manera descentralizada	Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	Coordinar la implementación de las mejoras para fortalecer la imagen institucional en la transparencia y probidad. Atención al seguimiento a procesos de auditoría de la Corte de Cuentas de la República, Auditorías Externas y Auditoría Interna.	Jefe(a) de la Unidad de Finanzas Institucional	Un instrumento de encuesta actualizado y aprobado por Presidencia de la Defensoría	Documento	25%	25%	25%	25%	06/01/2015	23/12/2015	
4.2 Satisfacción de los participantes con relación al evento anual de Rendición de Cuentas	Promedio de Calificaciónes del personal encuestado o	calificación	Anual	+	N/A	6.0	7.0	7.0	7.5	Realizar eventos de Rendición de Cuentas de manera descentralizada	Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	Coordinar la implementación de las mejoras para fortalecer la imagen institucional en la transparencia y probidad. Atención al seguimiento a procesos de auditoría de la Corte de Cuentas de la República, Auditorías Externas y Auditoría Interna.	Jefe(a) de la Unidad de Finanzas Institucional	Un instrumento de encuesta actualizado y aprobado por Presidencia de la Defensoría	Documento	25%	25%	25%	25%	05/01/2015	23/12/2015	
4.2 Satisfacción de los participantes con relación al evento anual de Rendición de Cuentas	Promedio de Calificaciónes del personal encuestado o	calificación	Anual	+	N/A	6.0	7.0	7.0	7.5	Realizar eventos de Rendición de Cuentas de manera descentralizada	Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	Coordinar la implementación de las mejoras para fortalecer la imagen institucional en la transparencia y probidad. Atención al seguimiento a procesos de auditoría de la Corte de Cuentas de la República, Auditorías Externas y Auditoría Interna.	Jefe(a) de la Unidad de Finanzas Institucional	Un instrumento de encuesta actualizado y aprobado por Presidencia de la Defensoría	Documento	0%	0%	50%	50%	01/07/2015	30/10/2015	
4.2 Satisfacción de los participantes con relación al evento anual de Rendición de Cuentas	Promedio de Calificaciónes del personal encuestado o	calificación	Anual	+	N/A	6.0	7.0	7.0	7.5	Realizar eventos de Rendición de Cuentas de manera descentralizada	Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	Coordinar la implementación de las mejoras para fortalecer la imagen institucional en la transparencia y probidad. Atención al seguimiento a procesos de auditoría de la Corte de Cuentas de la República, Auditorías Externas y Auditoría Interna.	Jefe(a) de la Unidad de Finanzas Institucional	Un instrumento de encuesta actualizado y aprobado por Presidencia de la Defensoría	Documento	0	0	0	1	07/12/2015	23/12/2015	

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED.	TEMP/ PERIOD	DIR	LÍNEA BASE	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				
							2015		2019								E.JEC. GRADUAL										
							LWC	META	LWC	META							T1	T2	T3	T4							
												Socializar el Instrumento con el equipo UAIP	el Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 Instrumento de socializado con el equipo	Lista de asistencia					0	0	1	0	04/05/2015	08/05/2015		
												Implementar Instrumento con un focus group	el Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 Expediente de las comunicaciones	Expediente archivado					0	0	1	0	11/05/2015	15/05/2015		
												Elaboración de la propuesta de los eventos de la Rendición de Cuentas conforme al Manual	el Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 Propuesta elaborada	Propuesta en documento correspondiente					1	0	0	0	05/03/2015	24/04/2015		
												Organizar el evento de Rendición de Cuentas en San Salvador actores claves	el Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 expediente de la Unidad de Acceso a la todas las acciones y gestiones realizadas para el evento	Documento que contenga las acciones realizadas							0	1	0	0	01/06/2015	30/06/2015
												Organizar la Rendición de Cuentas de la zona oriental con actores claves	el Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 expediente de la Unidad de Acceso a la todas las acciones y gestiones realizadas para el evento	Documento que contenga la rendición de cuentas							0	1	0	0	01/06/2015	30/06/2015

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS



 Ue. Yanet Urbina

 Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATEGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIOD	DIR	LINEA BASE	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																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
							2016		2019																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
							LIM.C	META	LIM.C	META																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

METAS OPERATIVAS

[illegible]

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIODO	DIR	LINEA BASE	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
							2015		2019								EJEC. GRADUAL							
							LWC	META	LWC	META							T1	T2	T3	T4				
											Recibir y derivar casos que corresponden a otras instituciones que sean de su competencia.	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	4 Atenciones derivadas	Expediente con atenciones realizadas	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015				
											Elaboración de materiales educativos para la sensibilización de los servicios que ofrece esta Unidad y temas relacionados a la Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción.	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 Expediente que contenga con los materiales educativos elaborados	Expediente con materiales educativos elaborados	0	0	0	1	03/11/2015	23/12/2015				
											Implementación de materiales educativos para la sensibilización de los servicios que ofrece la Unidad y temas relacionados a la Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 Expediente que contenga con los materiales educativos implementados	Expediente con material o	0	0	0	1	03/11/2015	23/12/2015				
											Fortalecimiento del Sistema Institucional de Archivos (Plan de Acceso a la Información de La Laguna, Información Santa Ana y San Miguel)	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	12 expedientes	Documentos archivados	3	3	3	3	05/01/2015	23/12/2015				
											Analizar información y elaborar propuesta de digitalización del Sistema Institucional de Archivos	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia e Inclusión	1 documento elaborado	Documento con propuestas incorporadas	1	0	0	0	02/02/2015	27/02/2015				

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED.	TEMP/ PERIODO	DIR	LÍNEA BASE	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
							2015		2019								EJEC. GRADUAL						
							LW.C	META	LW.C	META							T1	T2	T3	T4			
												Desarrollar el Sistema Institucional de Archivos (Digital)	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 sistema de desarrollo para la DC	Programa digital	1	0	0	0	27/02/2015	27/03/2015		
											Elaboración de una guía para el uso del Sistema y Acceso a la información validarlo con un focus group	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 guía de desarrollo y digital	Programa digital	1	0	0	0	02/02/2015	27/03/2015			
											Socializar el Sistema Institucional de Archivo	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 documento	Documento socializado		0	1	0	0	08/04/2015	30/04/2015		
											Organizar el archivo de gestión de la Unidad	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	12 Informes	Documentos con informes incorporados		1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015		
											Implementación de mecanismos de atención al público que denuncia actos de corrupción.	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	4 Atenciones Tramitadas y con respuestas	Expediente y con atenciones		1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015		

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED.	TEMPO PERIODO	DIR.	LINEA BASE	KPI's				INICIATIVAS	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		
							2015		2019								EJEC. GRADUAL								
							LÍNEA	META	LÍNEA	META							T1	T2	T3	T4					

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
 LIC. YAGELI URBINA
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	II. MED	TEMP/ PERIODO	DIR	LINEA BASE	KPI's				INICIATIVAS	ÁREA RESPONSABLE (V ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD (ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (CON META NÚMÉRICA)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS					FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
							2015		2016								EJEC. GRADUAL						
							LIM.C	META	LIM.C	META							T1	T2	T3	T4			
																	1	1	1	1	05/01/2015	23/12/2015	
																	0	0	0	1	01/09/2015	30/09/2015	
																	0	0	0	1	03/11/2015	30/11/2015	
																	0	0	0	1	01/12/2015	11/12/2015	
																	0	1	0	1	08/04/2015	23/12/2015	


Lc. Yanqui Urbina
Presidencia de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED	TEMP/ PERIODO	DIR	LINEA BASE	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
							2015		2019								EJEC. GRACUAL						
							LWC	META	LWC	META							T1	T2	T3	T4			
												Elaborar e implementar los instrumentos para la efectiva atención a otras Unidades Administrativas sobre capacitaciones de temas relacionados a la transparencia, ética pública y anticorrupción y archivo.	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	4 Instrumentos de recolección de datos	Documento con el instrumento y el informe de incorporación de las Unidades Administrativas	1	1	1	1	05/01/2015	30/11/2015		
									Crear e implementar el Sistema Digital de Transparencia y Anticorrupción (SDTP)	Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión - Gerencia de Sistemas Informáticos	Elaborar un instrumento de recolección de datos para la creación del Sistema Digital de Transparencia y la Equidad e Inclusión (SDTA)	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia y la Equidad e Inclusión	1 Instrumento de recolección de datos	Documento con el instrumento para la recolección de información para la creación del SDTA	1	0	0	0	02/03/2015	27/03/2015			
											Implementar el instrumento de recolección de datos para la creación del Sistema Digital de Transparencia y la Equidad e Inclusión (SDTA)	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia y la Equidad e Inclusión	1 expediente de comunicación de las Unidades de Acceso a la Información Pública, Transparencia y la Equidad e Inclusión	Comunicación de los expedientes de envío	0	1	0	0	08/04/2015	30/04/2015			
											Procesar y Analizar la información para la creación del Sistema Digital de Transparencia y Anticorrupción (SDTA)	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia e Inclusión	1 Expediente de Recopilación de datos	Documento con el expediente de recopilación de datos	0	1	0	0	04/05/2015	30/05/2015			
											Elaborar propuesta de Sistema Digital de Transparencia y Anticorrupción (SDTA)	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia e Inclusión	1 Propuesta del SDTA	Documento con la propuesta del SDTA	0	1	0	0	01/06/2015	30/06/2015			

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO - TÁCTICO

PERSPECTIVA 4 EFICIENCIA EN LA MOVILIZACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	U. MED.	TEMPO PERIODO	DIR.	LINEA BASE	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
							2015		2019								EJEC. GRADUAL						
							LÍM.C	META	LÍM.C	META							T1	T2	T3	T4			
												Desarrollar el Programa Digital de Transparencia y Acceso a la Información (SDTA)	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 Sistema integral funcionando	Programa desarrollado		0	0	1	0	01/07/2015	15/09/2015	
											Elaborar una guía para el uso del Sistema Digital de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Anticorrupción (SDTA)	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 guía desarrollada y socializada	Documento con socialización de guía		0	0	1	0	01/07/2015	30/09/2015		
											Socializar y validar el Sistema Digital de Transparencia y Acceso a la Información (SDTA) con un focus group	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Equidad e Inclusión	1 expediente que contengan las comunicaciones de socialización	Documento con expediente que contenga las comunicaciones de socialización		0	0	1	0	01/10/2015	31/10/2015		