PERSPECTIVA 2

EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

OBJETIVOS ESTRATEGICOS	INDICADORES	FORMA O FORMULA DE MEDICION	KPI'S Unidad de medida	Tempo Period	Dir	Línea base	2016 Lun C	2016 Meta	2019 Lun C	2019 Meta	INICIATIVAS	AREA RESPONSABLE (Y AREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDADES	METAS OPERATIVAS CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	EJECUCIÓN GRADUAL E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	CRONOGRAMA 2016 E F M A M J J A S O N D
2.1. Fomentar la mejora continua y la búsqueda de la excelencia en todo nuestro quehacer institucional.	2.1.1 Procesos de la Defensoría certificados en Sistemas de Gestión de Calidad (SGC)	Número de procesos certificados con el Sistema de Gestión de la Calidad	Cantidad	Quinquenal	+	1	1	1	3	3	Normalizar y adecuar los procesos institucionales certificables a un Sistema de Gestión de Calidad	**Unidad de Planificación y Calidad** Dirección de Administración Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Ciudadanía y Consumo Tribunal Sancionador	Normar y/o actualizar la documentación de la Unidad de Planificación y Calidad relativa a los procesos certificables según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SGC. (cuando sea necesario)	Jefe(a) de Planificación y Calidad	100% de documentación relativa a procesos certificables, normada y/o adecuada	Memorándum tramitados para revisión a Dirección Jurídica	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
													Normar y/o actualizar la documentación de la Dirección del Centro de Solución de Consumo relativa a los procesos certificables según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SGC. (cuando sea necesario)	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% de documentación relativa a procesos certificables, normada y/o adecuada (cuando aplique)	Memorándum tramitados para revisión a UPYC	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
													Normar y/o actualizar la documentación de la Dirección de Ciudadanía y Consumo relativa a los procesos certificables según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SGC. (cuando sea necesario)	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	100% de documentación relativa a procesos certificables, normada y/o adecuada (cuando aplique)	Memorándum tramitados para revisión a UPYC	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
													Normar y/o actualizar la documentación de la Dirección de Descentralización relativa a los procesos certificables según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SGC. (cuando sea necesario)	Director(a) de Descentralización	100% de documentación relativa a procesos certificables, normada y/o adecuada (cuando aplique)	Memorándum tramitados para revisión a UPYC	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
													Normar y/o actualizar la documentación de la Dirección de Administración relativa a los procesos certificables según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SGC. (cuando sea necesario)	Director(a) de Administración	100% de documentación relativa a procesos certificables, normada y/o adecuada (cuando aplique)	Memorándum tramitados para revisión a UPYC	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
													Normar y/o actualizar la documentación del Tribunal Sancionador relativa a los procesos certificables según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SGC. (cuando sea necesario)	Presidente(a) del Tribunal Sancionador	100% de documentación relativa a procesos certificables, normada y/o adecuada (cuando aplique)	Memorándum tramitados para revisión a UPYC	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
													Revisar documentación relativa a los procesos certificables (cuando sea requerido)	Jefe(a) de Planificación y Calidad	100% documentación relativa a los procesos certificables revisados	Memorándum tramitados para revisión a Dirección Jurídica (Dirección Jurídica)	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
													Actualizar la política de la calidad, objetivos e indicadores del SGC	Jefe(a) de Planificación y Calidad	1 política con objetivos e indnicdaores actualizados	1 propuesta de política de calidad, objetivos e indicadores remitida a Presidencia							1						01/07/2016	31/07/2016	

Licda. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACION

OBJETIVOS ESTRATEGICOS	INDICADORES	FORMULA O FORMULA DE MEDICIÓN	KPI'S Unidad de medida	Tempo Periodi	De	Línea base	2016 Line C	2016 Meta	2019 Line C	2019 Meta	INICIATIVA(S)	AREA RESPONSABLE (Y AREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS E	F	M	A	EJECUCION GRADUAL M	J	J	A	S	O	N	D	Fecha de inicio	Fecha de Finalización	CRONOGRAMA 2016 E F M A M J J A S O N D
2.1. Fomentar la mejora continua y la búsqueda de la excelencia en todo nuestro quehacer institucional.	2.1.1 Procesos de la Defensoría certificados en Sistemas de Gestión de Calidad (SGC)	Número de procesos certificados con el Sistema de Gestión de la Calidad	Cantidad	Quinquenal	+	1	1	1	3	3	Implementar y auditar internamente los procesos institucionales que requieren certificación	**Unidad de Planificación y Calidad** Dirección de Administración Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Ciudadanía y Consumo Tribunal Sancionador	Socializar e implementar la documentación aprobada por Presidencia, relativa a la Unidad de Planificación y Calidad	Jefe(a) de Planificación y Calidad	100% de documentos socializados con el talento humano de la UPYC y puesta en marcha de los mismos	Listas de asistencia	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
													Socializar e implementar la documentación aprobada por presidencia, relativa a la Dirección del Centro de Solución de Controversias	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% de documentos socializados con el talento humano de la DCSC y puesta en marcha de los mismos	Listas de asistencia	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
													Socializar e implementar la documentación aprobada por presidencia, relativa a la Dirección de Ciudadanía y Consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	100% de documentos socializados con el talento humano de la DCC y puesta en marcha de los mismos	Listas de asistencia	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
													Socializar e implementar la documentación aprobada por presidencia, relativa a la Dirección de Administración	Director(a) de Administración	100% de documentos socializados con el talento humano de la DA y puesta en marcha de los mismos	Listas de asistencia	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
													Socializar e implementar la documentación aprobada por presidencia, relativa al Tribunal Sancionador	Presidente(a) del Tribunal Sancionador	100% de documentos socializados con el talento humano del TS y puesta en marcha de los mismos	Listas de asistencia	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
													Elaborar el programa de auditoria a los procesos definidos para el Sistema de Gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001:2008.	Jefe(a) de Planificación y Calidad	100% Programa de auditoria elaborado para la Norma ISO 9001:2008	Programa elaborado	100%												01/01/2016	30/01/2016	
													Ejecutar el programa de auditoria interna a los procesos definidos para el sistema de gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001:2008	Jefe(a) de Planificación y Calidad	100% Programa de auditoria ejecutado	Informe de auditoria interna con resultados						100%							01/06/2016	30/06/2016	
													Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorias internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO 9001:2008	Jefe(a) de Planificación y Calidad	100% Acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
													Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorias internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO 9001:2008	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% Acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
													Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorias internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO 9001:2008	Director(a) de Descentralización	100% Acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	

Licda. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACION

OBJETIVOS ESTRATEGICOS	INDICADORES	FORMA O FORMULA DE MEDICIÓN	KPI S Unidad de medida	Tempo Period	Dir	2016 Línea base	2016 Lim C	2016 Meta	2019 Lim C	2019 Meta	INICIATIVA(S)	AREA RESPONSABLE (Y AREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta superior)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS EJECUCION GRADUAL E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	CRONOGRAMA 2016 E F M A M J J A S O N D
2.1. Fomentar la mejora continua y la búsqueda de la excelencia en todo nuestro quehacer institucional.	2.1.1 Procesos de la Defensoría certificados en Sistemas de Gestión de Calidad (SGC)	Número de procesos certificados con el Sistema de Gestión de la Calidad	Cantidad	Quinquenal	+	1	1	1	3	3	Implementar y auditar internamente los procesos institucionales que requieren certificación	**Unidad de Planificación y Calidad** Dirección de Administración Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Ciudadanía y Consumo Tribunal Sancionador	Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorias internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO 9001:2008	Director(a) de Administración	100% Acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
													Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorias internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO 9001:2008	Presidente(a) del Tribunal Sancionador	100% Acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
													Realizar seguimiento a los resultados obtenidos en las auditorias internas y externas, y otros que se identifiquen por medio de otros métodos de detección, a los procesos del sistema de gestión de la calidad según ISO 9001.	Jefe(a) de Planificación y Calidad	100% de reporte de acciones correctivas/preventivas actualizadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
													Mantener actualizada la matriz de indicadores para la Norma ISO 9001:2008	Jefe(a) de Planificación y Calidad	100% de indicadores actualizados en la matriz de indicadores	Matriz de indicadores del SGC	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
											Alcanzar y mantener la certificación de los procesos priorizados	**Unidad de Planificación y Calidad** Dirección de Administración Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Ciudadanía y Consumo Tribunal Sancionador	Desarrollar jornadas de socialización de la norma ISO 9001:2015 con talento humano relacionado a los procesos del SGC.	Jefe(a) de Planificación y Calidad	100% de jornadas de socialización realizadas	Lista de asistencia								50%	50%				08/08/2016	30/09/2016	
	2.1.2 Procesos de la Defensoría acreditados en Sistemas de Gestión de Calidad (SGC)	Número de procesos acreditados con Sistema de Gestión	Cantidad	Quinquenal	+	1	1	1	2	2	Normalizar y adecuar los procesos institucionales acreditables a un Sistema de Gestión de Calidad	**Unidad de Planificación y Calidad** Dirección de Administración Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización	Normar y/o actualizar la documentación de la UPYC relativa a los procesos acreditables según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SG. (cuando sea necesario)	Jefe(a) de Planificación y Calidad	100% de documentación relativa a procesos acreditables, normada y/o adecuada	Memorándum tramitados para revisión a Dirección Jurídica (DJUR)	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
													Normar y/o actualizar la documentación de la DVM relativa a los procesos acreditables según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SG. (cuando sea necesario)	Director(a) de Vigilancia de Mercado	100% de documentación relativa a procesos acreditables, normada y/o adecuada	Memorándum tramitados para revisión a UPYC	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
													Normar y/o actualizar la documentación de la DA relativa a los procesos acreditables según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SG. (cuando sea necesario)	Director(a) de Administración	100% de documentación relativa a procesos acreditables, normada y/o adecuada	Memorándum tramitados para revisión a UPYC	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
													Revisar documentación relativa a los procesos acreditables (cuando sea requerido)	Jefe(a) de Planificación y Calidad	100% documentación relativa a los procesos acreditables revisados	Memorándum tramitados para revisión a Dirección Jurídica (DJUR)	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
													Actualizar la política de la calidad, objetivos e indicadores del SG	Jefe(a) de Planificación y Calidad	1 política con objetivos e indnicdaores actualizados	1 propuesta de política de calidad, objetivos e indicadores remitida a Presidencia							1						01/07/2016	31/07/2016	

Licda. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACION

OBJETIVOS ESTRATEGICOS	INDICADORES	FORMA O FORMULA DE MEDICION	KPI'S: Unidad de medida	Tendencia	Dir	2016: Línea base	Lim C	Meta	2019: Lim C	Meta	INICIATIVA(S)	AREA RESPONSABLE (Y AREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS: E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	CRONOGRAMA 2016 E F M A M J J A S O N D
2.1. Fomentar la mejora continua y la búsqueda de la excelencia en todo nuestro quehacer institucional.	2.1.2 Procesos de la Defensoría acreditados en Sistemas de Gestión de Calidad (SGC)	Número de procesos acreditados con Sistema de Gestión	Cantidad	Quinquenal	+	1	1	1	2	2	Implementar y auditar internamente los procesos institucionales que requieren acreditación	**Unidad de Planificación y Calidad** Dirección de Administración Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización	Socializar e implementar la documentación aprobada por presidencia, relativa a la Unidad de Planificación y Calidad (UPYC)	Jefe(a) de Planificación y Calidad	100% de documentos socializados con el talento humano de la UPYC y puesta en marcha de los mismos.	Listas de asistencia	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
													Socializar e implementar la documentación aprobada por presidencia, relativa a la DVM	Director(a) de Vigilancia de Mercado	100% de documentos socializados con el talento humano de la DVM y puesta en marcha de los mismos.	Listas de asistencia	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
													Socializar e implementar la documentación aprobada por presidencia, relativa a la Direcciónn de Administración	Director(a) de Administración	100% de documentos socializados con el talento humano de la DADM y puesta en marcha de los mismos.	Listas de asistencia	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
													Organizar reuniones para realizar revisiones por la Dirección del sistema de gestión para la norma ISO/IEC 17020:2012	Jefe(a) de Planificación y Calidad	1 Revisión por la Dirección realizada	Ayuda memoria							1						01/07/2016	29/07/2016	
													Organizar reuniones para realizar revisiones por la Dirección del sistema de gestión para la norma ISO/IEC 17025:2005	Jefe(a) de Planificación y Calidad	1Revisión por la Dirección realizada	Ayuda memoria									1				01/09/2016	30/09/2016	
													Elaborar el programa de auditoria a los procesos definidos para el Sistema de Gestión bajo la Norma ISO/IEC17020:2012	Jefe(a) de Planificación y Calidad	100% Programa de auditoria elaborado para la Norma ISO/IEC17020:2012	Programa elaborado	100%												01/01/2016	30/01/2016	
													Ejecutar el programa de auditoria interna a los procesos definidos para el sistema de gestión bajo la Norma ISO/IEC 17020:2012	Jefe(a) de Planificación y Calidad	100% Programa de auditoria ejecutado	Informe de auditoria interna con resultados						100%							01/06/2016	30/06/2016	
													Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorias internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO/IEC 17020:2012 (cuando aplique)	Jefe(a) de Planificación y Calidad	100% Acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
													Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorias internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO/IEC 17020:2012 (cuando aplique)	Director(a) de Vigilancia de Mercado	100% Acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
													Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorias internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO/IEC 17020:2012 (cuando aplique)	Director(a) de Administración	100% Acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
													Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorias internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO/IEC 17020:2012 (cuando aplique)	Director(a) de Descetralización	100% Acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	

Licda. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACION

OBJETIVOS ESTRATEGICOS	INDICADORES	FORMA O FORMULA DE MEDICION	KPI'S Unidad de medida	Tempo Period	Dir	2018 Línea base	2018 Línea C	2018 Meta	2019 Línea C	2019 Meta	INICIATIVA(S)	AREA RESPONSABLE (Y AREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS RESULTADO ESPERADO (Cuál meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACION	EJECUCIÓN GRADUAL E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	CRONOGRAMA 2016 E F M A M J J A S O N D
2.1. Fomentar la mejora continua y la búsqueda de la excelencia en todo nuestro quehacer institucional.	2.1.2 Procesos de la Defensoria acreditados en Sistemas de Gestión de Calidad (SGC)	Número de procesos acreditados con Sistema de Gestión	Cantidad	Quinquenal	+	1	1	1	2	2	Implementar y auditar internamente los procesos institucionales que requieren acreditación	**Unidad de Planificación y Calidad** Dirección de Administración Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización	Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorias internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO/IEC 17025:2005	Jefe(a) de Planificación y Calidad	100% Acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas						33%	33%	34%					01/06/2016	31/08/2016	
													Implementar programa de trabajo para acreditar el laboratorio que realiza los estudios de contenido neto según la norma ISO 17025:2005	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad	100% de acciones planificadas para 2016, desarrolladas	Informe de avances	20%	20%	20%	20%	20%								04/01/2016	31/05/2016	
													Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorias internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO/IEC 17025:2005 (cuando aplique)	Director(a) de Vigilancia de Mercado	100% Acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas						33%	33%	34%					01/06/2016	31/08/2016	
													Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorias internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO/IEC 17025:2005 (cuando aplique)	Director(a) de Administración	100% Acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas						33%	33%	34%					01/06/2016	31/08/2016	
													Realizar seguimiento a los resultados obtenidos en las auditorias internas y externas, y otros que se identifiquen por medio de otros métodos de detección, a los procesos del sistema de gestión de la calidad según ISO/IEC 17020:2012. (cuando aplique)	Jefe(a) de Planificación y Calidad	100% de reporte de acciones correctivas/preventivas actualizadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
													Realizar seguimiento a los resultados obtenidos en las auditorias internas y externas, y otros que se identifiquen por medio de otros métodos de detección, a los procesos del sistema de gestión de la calidad según ISO/IEC 17025:2005.	Jefe(a) de Planificación y Calidad	100% de reporte de acciones correctivas/preventivas actualizadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas						33%	33%	34%					01/06/2016	31/08/2016	
													Mantener actualizada la matriz de indicadores para la Norma ISO/IEC 17020:2012 .	Jefe(a) de Planificación y Calidad	100% de indicadores actualizados en la matriz de indicadores	Matriz de indicadores del SG	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
											Alcanzar y mantener la acreditación de los procesos priorizados	**Unidad de Planificación y Calidad** Dirección de Administración Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización	Desarrollar jornadas de trabajo para orientar a la Dirección de Vigilancia de Mercado, en el alcance de la acreditación bajo la norma ISO/IEC 17025:2005 para el proceso "ensayo".	Jefe(a) de Planificación y Calidad	100% de jornadas de trabajo realizadas	Lista de asistencia	20%	20%	20%	20%	20%								04/01/2016	31/05/2016	
													Presentar la solicitud de acreditación al Organismo Salvadoreño de Acreditación (OSA)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad	1 Solicitud de acreditación presentada	Solicitud de acreditación							1						01/07/2016	31/07/2016	
													Atender la evaluación externa del Organismo de Acreditación, relativo a mantener la acreditación, como organismo de inspección.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad/Jefe(a) de Inspección	1 Certificado de acreditación mantenida	Certificado de acreditación								1					01/08/2016	30/08/2016	
													Realizar intercambio de experiencias relacionadas a las actividades de inspección entre la oficina de VM oficina central y oficinas regionales de VM	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Inspección Director(a) de Descentralización	Realizar al menos dos jornadas para intercambiar experiencias entre los equipos de inspección	Informe de visita a oficinas regionales						1				1			01/06/2016	31/10/2016	
													Realizar monitoreo y evaluaciones del trabajo realizado por las oficinas regionales en materia de inspección.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Inspección Director(a) de Descentralización	1 Labor de inspección supervisada	Informe de monitoreo y evaluaciones					1								01/05/2016	31/05/2016	

Licda. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoria del Consumidor

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACION

OBJETIVOS ESTRATEGICOS	INDICADORES	FORMA O FORMULA DE MEDICIÓN	KPI'S Unidad de medida	Tendencia Periodo	De	Línea Base	2016 Línea C	2016 Meta	2019 Línea C	2019 Meta	INICIATIVA(S)	AREA RESPONSABLE (Y AREAS CO RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACION	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	CRONOGRAMA 2016 E F M A M J J A S O N D
													Realizar evaluación de funcionamiento y monitoreo de las gerencias adscritas a la Dirección de Descentralización	Director(a) de Descentralización/Gerentes(as) Regionales	2 Documentos de Informe	Informe			1						1				04/01/2016	30/09/2016	
													Elaborar plan de mejoras en base a resultados de evaluación de funcionamiento y monitoreo de las gerencias adscritas a la Dirección de Descentralización	Director(a) de Descentralización/Gerentes(as) Regionales	2 Documentos de planes de mejora	Planes de mejora				1						1			04/01/2016	31/10/2016	
													Socializar los resultados y plan de mejoras obtenidos de la evaluación de funcionamiento y monitoreo de las oficinas regionales	Director(a) de Descentralización/Gerentes(as) Regionales	2 Jornadas realizadas	lista de asistencia					1						1		05/02/2016	30/11/2016	
2.1. Fomentar la mejora continua y la búsqueda de la excelencia en todo nuestro quehacer institucional.	2.1.3 Funcionamiento de las Oficinas Regionales	Evaluación según lista de chequeo	Calificación	Trimestral	+	7.3	7.5	7.75	8	9	Estandarizar el funcionamiento de las Oficinas Regionales y Oficinas Descentralizadas con las Direcciones Nacionales	**Dirección de Descentralización** Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias • Dirección de Vigilancia de Mercado • Dirección de Ciudadanía y Consumo	Implementar planes de mejora en Oficinas Regionales como resultado de los planes de mejora.	Director(a) de Descentralización/Gerentes(as) Regionales	100% de planes de mejoras implementados	Correos, memos, listas de asistencia, modulos implementados						20%	20%	20%	20%	20%			06/01/2016	31/10/2016	
													Realizar reuniones con Gerencias adscritadas a la Dirección de Descentralización para el seguimiento de actividades priorizadas	Director(a) de Descentralización/Gerentes(as) Regionales	12 reuniones efectuadas	Ayudas memorias, correos electónicos, listas de asistencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	04/01/2016	23/12/2016	
													Homologar un proceso administrativo en coordinación con la Dirección Administrativa en las Gerencias Regionales de Oriente y Occidente	Director(a) de Descentralización/Gerentes(as) Regionales Director(a) de Administración	1 Proceso Homologado	Documento que evidencie la homologaión						1							01/06/2016	30/06/2016	
													Homologar el proceso educativo en coordinación con la Dirección de Ciudadanía y Consumo en las Gerencias Regionales de Oriente y Occidente.	Director(a) de Descentralización/Gerentes(as) Regionales Director(a) de Ciudadanía y Consumo	1 Proceso Homologado	Documento que evidencie la homologaión										1			01/10/2016	31/10/2016	
													Elaborar Informe y análisis mensual del quehacer institucional	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Gerente(a) de Estudios	12 informes mensuales	Informe mensual	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	04/01/2016	23/12/2016	
2.2. Implementar un Sistema de información y estudios sectoriales en temas priorizados de consumo.	2.2.1 Cantidad de Informes del Sistema de Información Institucional actualizado y analizado oportunamente	Números de informes del sistema de información institucional	Cantidad	Anual	+	5	22	27	22	27	Generar de forma oportuna los informes mensuales y anuales de gestión	**Dirección de Vigilancia de Mercado** **Unidad de Planificación y Calidad** **Unidad Financiera Institucional** Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Tribunal Sancionador Unidad de Comunicaciones	Brindar información que sea requerida para la elaboración de Informe y análisis mensual del quehacer institucional	Director(a) de Descentralización Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) Jurídico(a) Director(a) de Ciudadanía y Consumo Presidente(a) del Tribunal Sancionador	100% de analisis e información que sea requerida	Correos electronicos	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
													Coordinar la elaboración de la Planificación Estratégica Táctica 2016-2019 de la Defensoría del Consumidor.	Jefe(a) de Planificación y Calidad	1 Plan Estratégico Táctico 2016-2019 elaborado	Documento			1										01/02/2016	29/02/2016	
													Implementar herramienta de seguimiento a indicadores del Plan Estratégico Táctico Institucional	Jefe(a) de Planificación y Calidad	1 matriz con resultados de indicadores actualizada	Matriz de indicadores	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
													Coordinar la elaboración del Plan Operativo Anual 2017 de la Defensoría del Consumidor.	Jefe(a) de Planificación y Calidad	1 Plan Operativo Anual 2017 elaborado	Documento								50%				50%	08/08/2016	23/12/2016	

Licda. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACION

OBJETIVOS ESTRATEGICOS	INDICADORES	FORMULA O FORMULA DE MEDICION	KPI'S: Unidad de medida	Tempo Porcel	Dir	Línea base	2016: Lim C	2016: Meta	2018: Lim C	2018: Meta	INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y AREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (Logro meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACION	METAS OPERATIVAS: E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	EJECUCION GRADUAL: Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	CRONOGRAMA 2016: E F M A M J J A S O N D
2.2. Implementar un Sistema de información y estudios sectoriales en temas priorizados de consumo.	2.2.1 Cantidad de Informes del Sistema de Información Institucional actualizado y analizado oportunamente	Números de informes del sistema de información institucional	Cantidad	Anual	+	5	22	27	22	27	Generar de forma oportuna los informes mensuales y anuales de gestión	**Dirección de Vigilancia de Mercado** **Unidad de Planificación y Calidad** **Unidad Financiera Institucional** Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Tribunal Sancionador Unidad de Comunicaciones	Dar seguimiento a la ejecución del Plan Operativo Anual 2016 de la Defensoría del Consumidor	Jefe(a) de Planificación y Calidad	12 informes mensuales elaborados y remitidos a Presidencia	Informes mensuales	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	04/01/2016	23/12/2016	
													Realizar evaluación de gestión institucional	Jefe(a) de Planificación y Calidad	2 Evaluaciones realizadas	Informes elaborados	1							1					04/01/2016	31/08/2016	
													Elaborar, editar, diseñar e imprimir el informe anual junio 2015 mayo 2016	Jefe(a) de Comunicaciones Jefe(a) de Planificación y Calidad	1 Documento diseñado y aprobado para la reproducción	Documento diseñado				50%	50%							01/04/2016	31/05/2016	
													Elaborar informe financiero anual	Jefe(a) Financiero(a) Institucional	1 Informe financiero	Documento					1							02/05/2016	31/05/2016	
											Publicar y divulgar los informes anuales de gestión y financieros en forma física y digital	**Unidad de Comunicaciones**	Divulgar informe anual de labores junio 2015 - mayo 2016 en sitio web institucional y un periódico digital.	Jefe(a) de Comunicaciones	Documento versión digital en CD, en la web DC y en un medio digital	Documento impreso						1						01/06/2016	30/06/2016	
											Gestionar la documentación y archivos institucionales	**Dirección de Administración**	Actualizar los Instrumentos del Sistema Institucional de Archivos: Cuadro de Clasificación Documental, Tabla de Retención Documental y Guía de Archivo	Director(a) de Administración/Técnico(a) de Archivo	3 instrumentos actualizados	Documentos actualizados			80%	20%								01/03/2016	30/04/2016	
													Modificar el Instructivo de Archivo de Gestión: "Organización de los archivos de gestión de la Defensoría del Consumidor"	Director(a) de Administración/Técnico(a) de Archivo	1 instructivo modificado	Documento					100%							01/05/2016	31/05/2016	
													Realizar capacitaciones sobre Organización de Archivos	Director(a) de Administración/Técnico(a) de Archivo	3 capacitaciones realizadas	Lista de asistencia		33%				33%			34%			01/02/2016	30/10/2016	
													Administrar al Sistema Institucional de Archivos	Director(a) de Administración/Técnico(a) de Archivo	100 % de seguimiento del Sistema Institución de Archivos	Fichas de seguimientos, cuadros de monitoreo a la digitalización, expedientes de transferencias documentales, 12 informes al año	5%	5%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	5%	5%	04/01/2016	27/12/2016	
													Gestionar creación de Comités: 1. Comité de Identificación Documental. 2. Comité de Selección y Eliminación de Documentos	Director(a) de Administración/Técnico(a) de Archivo	2 gestiones para la creación de los comités	Documentos								100%					08/08/2016	31/08/2016	
													Elaborar e implementar un instructivo de eliminación y disposición final de documentos y sus procesos	Director(a) de Administración/Técnico(a) de Archivo	1 instructivo implementado	Documento elaborado			33%	33%	34%							01/03/2016	31/05/2016	

Licda. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACION

OBJETIVOS ESTRATEGICOS	INDICADORES	FORMA O FORMULA DE MEDICIÓN	KPI'S: Unidad de medida	Temp. Period	Dir	Línea Base	2016: Lim C.	2016: Meta	2015: Lim C.	2015: Meta	INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y AREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDADES	METAS OPERATIVAS: CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	CRONOGRAMA 2016
2.2. Implementar un Sistema de información y estudios sectoriales en temas priorizados de consumo.	2.2.2 Estudios de consumo/ sectoriales en temas priorizados de consumo	Número de estudios realizados en temas priorizados	Cantidad	Anual	+	4	4	5	5	6	Identificar y realizar estudios sobre consumo en temas priorizados, incluyendo investigaciones conjuntas con otras instancias públicas. Temas priorizados: Comercio electrónico, Patrones de consumo, Consumo seguro y salud, Cultura de consumo y buen vivir, Endeudamiento, Telecomunicaciones, Productos y servicios financieros, Cadenas de valor de Granos básicos, Servicios básicos: tarifas, calidad, cobertura, inclusión, atención, etc.	**Dirección de Vigilancia de Mercado** Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección Jurídica	Realizar 4 estudios sobre consumo en temas priorizados: servicios financieros (Condiciones para la prestación de Préstamos; y tasas y comisiones de Tarjetas de Crédito), telecomunicaciones (derecho comparado para fortalecer la regulación de los servicios de telecomunicciones), energía eléctrica (aplicación de Tarifa de electricidad) y análisis de precios y cadena de valor del mercado de alimentos en El Salvador (granos básicos, carnes y verduras).	Director(a) de Vigilancia de Mercado /Gerente(a) de Estudios	4 Estudios	Informe del estudio corto de investigación			1		1			1		1			01/03/2016	31/12/2016	
													Realizar un estudio sobre los hábitos de consumo en la población salvadoreña en base a la Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples.	Director(a) de Vigilancia de Mercado /Gerente(a) de Estudios	1 documento	Informe sobre hábitos de consumo								33%	33%	34%		01/09/2016	30/11/2016	
													Brindar apoyo para la elaboración de estudios sobre consumo en temas priorizados	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% de requerimientos atendidos	Ayudas memorias, documentos, correos			1		1			1		1		01/03/2016	31/12/2016	
														Director(a) Jurídico(a)	100% de requerimientos atendidos	Ayudas memorias, documentos, correos			1		1			1		1		01/03/2016	31/12/2016	
											Actualizar información de mercados relevantes: alimentos, fertelizantes, servicios publicos (telecomunicaciones, energia electrica, agua potable), combustibles (GLP, gasolinas y diesel), servicios financieros, remesas familiares.	**Dirección de Vigilancia de Mercado**	Realizar sondeo semanal de precios de productos esenciales (alimentos, fertelizantes, servicios publicos (telecomunicaciones, energia electrica, agua potable), combustibles (GLP, gasolinas y diesel), servicios financieros, remesas familiares).	Director(a) de Vigilancia de Mercado	180 sondeos de precios	Bases de datos	16	14	14	14	16	16	16	16	16	14	14	14	04/01/2016	23/12/2016	
													Elaborar y analizar el informe semanal de mercados relevantes	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Gerente(a) de Estudios	45 informes semanales enviados a Presidencia	Informe semanal enviados a Presidenta	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	04/01/2016	31/12/2016	
											Publicar y divulgar información socialmente útil sobre mercados relevantes.	**Unidad de Comunicaciones** Dirección de Vigilancia de Mercado	Difundir los resultados de estudios o análisis en productos alimenticios u otros priorizados (Sondeos de precios, Quién es quién en los precios).	Jefe(a) de Comunicaciones	10 e-paper publicados en web y redes sociales	Publicación diseñada			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	01/03/2016	23/12/2016	
													Establecer enlaces telefónicos con radios con cobertura nacional, regional y comunitarios para divulgar información	Jefe(a) de Comunicaciones	8 enlaces telefónicos realizados	Registro de enlaces realizados						1	1	1	1	1	1	2	01/06/2016	23/12/2016	
													Difundir semestralmente los resultados de inspecciones con cumplimiento a la LPC.	Jefe(a) de Comunicaciones	2 comunicados de prensa	Comunicado de prensa						1						1	01/06/2016	31/12/2016	
													Brindar a la Unidad de Comunicaciones los resultados de la información socialmente útil sobre los mercados relevantes	Director(a) de Vigilancia de Mercado	10 informes	Documento			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	01/03/2016	23/12/2016	
											Establecer alianzas interinstitucionales para los estudios conjuntas sobre temas sectoriales.	**Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales** Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección del Centro de Solución de Controversias	Gestionar acuerdos para establecer alianzas interinstitucionales en coordinación con la Dirección involucrada, para la investigación conjunta sobre temas sectoriales.	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	4 acuerdos interinstitucional para la investigación conjunta sobre temas sectoriales	Documento de acuerdo			1		1			1		1			01/03/2016	31/10/2016	
													Aportar temáticas de investigación con potencial interés para otras instituciones (SIGET,SSF, BCR)	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	2 propuestas de temas	Memorandum de envío						1				1			01/06/2016	30/10/2016	
													Aportar temáticas de investigación con potencial interés para otras instituciones (SIGET,SSF, BCR)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefes(as) de área de la DVM	2 propuestas de temas	Memorandum de envío					1				1				01/05/2016	30/09/2016	

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL

Licda. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoria del Consumidor

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACION

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FORMULA DE MEDICIÓN	RPI 5 Unidad de medida	RPI 5 Tempo Period	RPI 5 Dir	RPI 5 Línea base	2016 Lun C	2016 Meta	2019 Lun C	2019 Meta	INICIATIVA(S)	AREA RESPONSABLE (Y AREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS RESULTADO ESPERADO (cualmente numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	EJECUCIÓN GRADUAL E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Fecha de inicio	Fecha de Finalización	CRONOGRAMA 2016 E F M A M J J A S O N D
2.2. Implementar un Sistema de información y estudios sectoriales en temas priorizados de consumo.	2.2.2 Estudios de consumo/ sectoriales en temas priorizados de consumo	Número de estudios realizados en temas priorizados	Cantidad	Anual	+	4	4	5	5	6	Publicar y divulgar resultados de los estudios realizados.	**Unidad de Comunicaciones** Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección Jurídica	Brindar a la Unidad de Comunicaciones los resultados de los estudios realizados	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Gerente(a) de Estudios	5 estudios	Documento			1	1		1			1	1			01/03/2016	31/10/2016	
													Diseñar y publicar por medio de E-paper los resultados de los estudios realizados, cuando aplique	Jefe(a) de Comunicaciones	5 E-paper publicados en web y redes sociales	Publicación diseñada			1		1		1		1		1		01/03/2016	23/12/2016	
2.3 Potenciar en las personas consumidoras el ejercicio de ciudadanía desde el enfoque de derechos.	2.3.1 Cantidad de personas capacitadas/formadas en el ejercicio de sus derechos.	Número de personas participantes en acciones formativas y de capacitación en temáticas de consumo.	Cantidad	Anual	+	7549	7800	8000	8800	9000	Diseñar y ejecutar programas anuales de capacitación / formación en temas de: derecho de consumo, educación financiera, cultura consumerista, consumo saludable y seguro, dirigido a diversos grupos: docentes, mujeres, microempresarios, universitarios, integrantes de mesas temáticas, integrantes de asociaciones y organizaciones de la sociedad civil y otros.	**Dirección de Ciudadanía y Consumo** Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección Jurídica	Elaborar el programa anual de capacitación / formación sobre temas de: derecho de consumo, educación financiera, cultura consumerista, consumo saludable y seguro, dirigido a diversos grupos: docentes, mujeres, microempresarios, universitarios, integrantes de mesas temáticas, integrantes de asociaciones y organizaciones de la sociedad civil y otros.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Educación para el Consumo	1 Programa elaborado	Documento			100%										01/03/2016	31/03/2016	
													Desarrollar la plataforma web para para la realización de cursos y otras acciones educativas en modalidad virtual.	Director(a) de Administración/Gerente(a) de Sistemas Informáticos Director(a) de Ciudadanía y Consumo	1 plataforma desarrollada para la realización de cursos y otras acciones educativas	Plataforma desarrollada				50%	50%								01/04/2016	30/05/2016	
													Diseñar y habilitar las herramientas técnico-metodológicas de apoyo a la realización de los cursos (foros, chats, y otros).	Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Administración/Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Al menos 2 herramientas habilitadas	Herramientas habilitadas						1	1						01/06/2016	29/07/2016	
													Realizar cursos y otras acciones educativas de manera virtual.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Administración/Gerente(a) de Sistemas Informáticos	2 cursos realizados	Cursos realizados Listados de participantes								1			1		08/08/2016	30/11/2016	
													Desarrollar Jornadas de capacitación y apoyo a equipos de región central y regionales	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Educación para el Consumo Director(a) de Descentralización/Gerentes(as) Regionales	Equipos regionales capacitados	Reporte y lista de asistencia				1		1							01/07/2016	31/07/2016	
													Desarrollar 12 talleres en centros de educación superior sobre derechos y cultura consumerista.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Unidad de Educación para el Consumo Director(a) de Descentralización/Gerentes(as) Regionales	12 talleres realizados	Reporte y lista de asistencia		1	2	2	1	2	2	2					01/02/2016	30/08/2016	
													Rediseñar diplomados en centros de educación superior sobre derechos y cultura de consumerista.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Participación Ciudadana	2 Diplomados rediseñados	Documento rediseñado			1		1								01/02/2016	30/05/2016	
													Desarrollar diplomados en centros de educación superior sobre derechos y cultura de consumerista.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Participación Ciudadana	3 Diplomados desarrollados	Informe y lista de asistencia			12%	12%	12%	12%	12%	10%	10%	10%	10%		01/03/2016	30/11/2016	

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
DEFENSORIA DE EL SALVADOR EN LA REPUBLICA CENTROAMERICANA

Licda. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACION

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FORMULA DE MEDICIÓN	KPI'S Unidad de medida	Tiempo Period	Dir	Línea base	2016 Lab C	2016 Meta	2019 Lab C	2019 Meta	INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y AREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (cuantificado numéricamente)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS: EJECUCIÓN GRADUAL E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Fecha de inicio	Fecha de Finalización	CRONOGRAMA 2016 E F M A M J J A S O N D
2.3 Potenciar en las personas consumidoras el ejercicio de ciudadanía desde el enfoque de derechos.	2.3.1 Cantidad de personas capacitadas/formadas en el ejercicio de sus derechos.	Número de personas participantes en acciones formativas y de capacitación en temáticas de consumo.	Cantidad	Anual	+	7549	7800	8000	8800	9000	Diseñar y ejecutar programas anuales de capacitación / formación en temas de: derecho de consumo, educación financiera, cultura consumerista, consumo saludable y seguro, dirigido a diversos grupos: docentes, mujeres, microempresarios, universitarios, integrantes de mesas temáticas, integrantes de asociaciones y organizaciones de la sociedad civil y otros.	**Dirección de Ciudadanía y Consumo** Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección Jurídica	Desarrolar cursos de capacitación sobre derechos de las personas consumidoras y consumo saludable y seguro, a integrantes de mesas temáticas de las oficinas departamentales de la Asamblea Legislativa.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Educación para el Consumo Director(a) de Descentralización/Gerentes(as) Regionales	11 capacitaciones realizadas.	Reporte y lista de asistencia.			1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	02/03/2016	23/12/2016	
													Desarrollar talleres con grupos de mujeres sobre derechos de las personas consumidoras y cultura de consumerista.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Educación para el Consumo Director(a) de Descentralización/Gerentes(as) Regionales	20 talleres realizados.	Reporte y lista de asistencia			2	3	3	3	2	1	1	3	2		01/03/2016	30/11/2016	
													Desarrollar talleres con grupos de personas indígenas para promover derechos y cultura consumerista.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Educación para el Consumo Director(a) de Descentralización/Gerentes(as) Regionales	6 talleres realizados a	Reporte y lista de asistencia		2	2	2								01/02/2016	30/04/2016	
													Desarrollar talleres con grupos de microempresarios sobre derechos y cultura consumerista.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Educación para el Consumo Director(a) de Descentralización/Gerentes(as) Regionales	16 talleres realizados	Reporte y lista de asistencia				2	2	2	2	2	2	2		01/04/2016	30/11/2016	
													Desarrollar talleres con grupos de líderes comunitarios sobre derechos y cultura consumerista.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Educación para el Consumo Director(a) de Descentralización/Gerentes(as) Regionales	42 talleres realizados	Reporte y lista de asistencia				6	6	4	4	4	6	6	3	3	01/04/2016	23/12/2016	
													Desarrollar talleres con grupos de personas con discapacidad sobre derechos y cultura consumerista.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Educación para el Consumo Director(a) de Descentralización/Gerentes(as) Regionales	12 talleres realizados	Reporte y lista de asistencia		1	1	1	2	2	1	1	1	1	1		01/02/2016	30/11/2016	
													Brindar apoyo para la realización de talleres por parte de la Dirección de Ciudadanía y Consumo según requerimiento	Director(a) de Descentralización Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% de apoyos brindados	Correos electrónicos	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
													Brindar apoyo para la realización de talleres por parte de la Dirección de Ciudadanía y Conusmo según requerimiento	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Gerente(a) de Estudios	100% de apoyos brindados	Correos electrónicos	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
													Atender a solicitud la realización de jornadas de capacitación sobre las temáticas priorizadas.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Educación para el Consumo	10 jornadas educativas realizadas a solicitud	Reporte y listas de asistencia	1	1	1		1	2	1	1	2				04/01/2016	30/09/2016	
											Producir y distribuir material educativo sobre derechos de las personas consumidoras y otros temas priorizados de consumo.	**Dirección de Ciudadanía y Consumo Unidad de Comunicaciones**	Producir y difundir contenidos multimedia para radio y TV en espacios existentes; así como en nuevos en Asambleas Ciudadanas, Casas de Cultura y convivencia; y, sedes departamentales y descentralizadas de la Asamblea Legislativa	Jefe(a) de Comunicaciones	5 videos	Videos producidos				1			1		1		1	1	01/04/2016	23/12/2016	
													Elaborar contenido técnico para materiales educativos sobre las temáticas priorizadas.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Educación para el Consumo	3 contenidos técnicos elaborados para materiales educativos	Documento con los contenidos técnicos para los materiales educativos.					1		1		1				02/05/2016	31/10/2016	
											Diseñar y proporcionar materiales sobre temas priorizados para formación y capacitación	**Dirección de Ciudadanía y Consumo Unidad de Comunicaciones** Dirección de Descentralización Dirección de Vigilancia de Mercado	Diseñar contenido de material educativo sobre temas priorizados para formación y capacitación.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Educación para el Consumo	3 contenidos técnicos elaborados para formación y capacitación	Materiales de formación y capacitación			2	1								01/03/2016	29/04/2016	
													Producir videos educativos de temas priorizados, cuando aplique	Jefe(a) de Comunicaciones	2 videos	Videos producidos					1			1				02/05/2016	31/08/2016	
											Evaluar el programa de capacitación / formación sobre derechos y cultura consumerista.	**Dirección de Ciudadanía y Consumo** Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Vigilancia de Mercado	Evaluar los resultados del programa de capacitación y formación sobre los temas priorizados.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Educación para el Consumo Director(a) de Descentralización/ Gerentes(as) Regionales	1 Programa evaluado	Informe de evaluación						50%				50%		01/06/2016	30/11/2016	
													Implementar mejoras en el desarrollo del programa con base en los resultados de la evaluación.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de de Educación para el Consumo Director(a) de Descentralización/ Gerentes(as) Regionales	100% de mejoras identificadas implementadas	Documento con mejoras identificadas							50%				50%	01/07/2016	23/12/2016	

Licda. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACION

OBJETIVOS ESTRATEGICOS	INDICADORES	FORMA O FORMULA DE MEDICIÓN	KPI'S: Unidad de medida	Factor Positivo	Dir	Linea Base	2019 Lin.C	2019 Meta	2019 Lin.C	2019 Meta	INICIATIVA(S)	AREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS: RESULTADO ESPERADO (con meta cuantitativa)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	EJECUCIÓN GRADUAL: E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	CRONOGRAMA 2016: E F M A M J J A S O N D
2.3 Potenciar en las personas consumidoras el ejercicio de ciudadanía desde el enfoque de derechos.	2.3.1 Cantidad de personas capacitadas/formadas en el ejercicio de sus derechos.	Número de personas participantes en acciones formativas y de capacitación en temáticas de consumo.	Cantidad	Anual	+	7549	7800	8000	8800	9000	Sistematizar la experiencia del programa de capacitación / formación sobre derechos y cultura consumerista.	**Dirección de Ciudadanía y Consumo** Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Vigilancia de Mercado	Realizar jornadas y demás acciones necesarias para la sistematización del Programa de capacitación / formación.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Educación para el Consumo	1 programa evaluado	Informe de sistematización de las jornadas											50%	50%	01/11/2016	23/12/2916	
													Apoyar la sistematización de la experiencia del programa de capacitación / formación sobre derechos y cultura consumerista.	Director(a) de Descentralización	100% de apoyos brindados	Correos electronicos, listas de asistencia, ayuda memoria											50%	50%	01/11/2016	23/12/2916	
													Apoyar la sistematización de la experiencia del programa de capacitación / formación sobre derechos y cultura consumerista.	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% de apoyos brindados	Correos electronicos, listas de asistencia, ayuda memoria											50%	50%	01/11/2016	23/12/2916	
													Apoyar la sistematización de la experiencia del programa de capacitación / formación sobre derechos y cultura consumerista.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Gerente(a) de Estudios	100% de apoyos brindados	Correos electronicos, listas de asistencia, ayuda memoria											50%	50%	01/11/2016	23/12/2916	
													Elaborar y soliciazar el documento de sistematización del programa de capacitación / formación.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Participación Ciudadana	1 Programa de capacitación / formación sistematizado	1 documento de sistematización de la experiencia del programa de capacitación / formación												1	01/12/2016	23/12/2016	
											Interactuar con organiszaciones de consumidores a traves de tallees que promuevan el consumo sostenidb le y cuido del medio ambiente	**Dirección de Administración**	Realizar talleres de intercambio de experiencia con grupos organizados en relación al consumo sostenible o medio ambiente.	Director(a) de Administración/ Jefe(a) Ambiental	2 jornadas de intercambio	Informe técnico						1			1				01/06/2016	30/09/2016	
													Cabildear con ONG´s que trabajan en primera infancia, la factibilidad de establecer un documento de entendimiento en la promoción de consumo sano, seguro y sostenible.	Director(a) de Administración/ Jefe(a) Ambiental	1 propuesta presentada a Presidencia	Documento de propuesta								50%	50%				10/08/2016	30/09/2016	
													Realizar jornadas de capacitación en consumo sostenible y ambiental al sector empresarial.	Director(a) de Administración/ Jefe(a) Ambiental	100% de jornadas planificadas	Lista de asistencia y reportes				33%			33%			34%			04/04/2016	30/09/2016	
													Definir el protocolo de sistematización de experiencia de iniciativas de fondos concursable promoviendo el consumo sano, seguro y sostenible	Director(a) de Administración/ Jefe(a) Ambiental	1 protocolo para la sistematización	Documento de protocolo						1							02/06/2016	30/06/2016	
													Realizar capacitaciones para las Asociaciones y grupos organizados de consumidores en temáticas referente al consumo sostenible.	Director(a) de Administración/ Jefe(a) Ambiental	12 Asociaciones y grupos organizados capacitadas en temas de consumo sostenible	Lista de asistencia y reportes			3			3			3			3	01/03/2016	23/12/2016	
													Participar en el SINAMA por medio de la red de unidades ambientales institucionales	Director(a) de Administración/ Jefe(a) Ambiental	Convocatorias atendidas en un 100%	Reporte mensual	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	

Licda. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoria del Consumidor

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACION

OBJETIVOS ESTRATEGICOS	INDICADORES	FORMA O FORMULA DE MEDICIÓN	KPIS: Unidad de medida	Tempo Periodi Ob	Línea base	2016 Línea C.	2016 Meta	2019 Línea C.	2019 Meta	INICIATIVA	AREA RESPONSABLE (Y AREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con fecha hoja/hito)	MEDIO DE VERIFICACION	METAS OPERATIVAS: E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Fecha de inicio	Fecha de Finalización	CRONOGRAMA 2016
2.3 Potenciar en las personas consumidoras el ejercicio de ciudadanía desde el enfoque de derechos.	2.3.2 Promoción de la participación ciudadana	Número de acciones orientadas a las proteccion de derechos e intereses de las personas consumidoras ejecutadas desde la sociedad civil organizada.	Cantidad	Anual	+	No dato	8	10	16	18	Diseñar e implementar una estrategia de participación ciudadana, para contribuir a potenciar en la ciudadanía el ejercicio de derechos de consumo.	Dirección de Ciudadanía y Consumo	Diseñar la estrategia de participación ciudadana	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Participación Ciudadana	1 estratrategia diseñada	Documento de estrategia			100%										01/03/2016	31/03/2016	
												Desarrollar los procesos de diálogo y articulación territorial para potenciar la implementación de la estrategia de participación ciudadana.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Participación Ciudadana	Procesos de diálogo y articulación desarrollados en 4 mecanismos de articulación territorial	Informes, ayudas memorias, listados de participantes, fotografías			2			2							01/03/2016	30/06/2016	
												Establecer alianzas con actores locales claves para potenciar en la ciudadanía el ejercicio de derechos de consumo.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Participación Ciudadana	3 alianzas establecidas con actores locales claves	Informes ayudas memorias, listados de participantes, fotografías						1		1				1		01/03/2016	30/11/2016	
												Implementar las acciones contenidas en la estrategia de partiicpación ciudadana.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Participación Ciudadana	1 estrategia implementada.	Informes			10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	01/03/2016	23/12/2016	
										Proporcionar apoyo legal y técnico a las asociaciones y organizaciones de consumidores y otras expresiones organizadas de la sociedad civil para la protección de derechos e intereses de las personas consumidoras.	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Bolución de Controversias Dirección Jurídica	Proporcionar apoyo legal y técnico para la organización de nuevas asociaciones y organizaciones de personas consumidoras.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Participación Ciudadana	2 nuevas asociaciones de personas consumidoras legalizadas	Estatutos publicados en el diario oficial.							1			1		01/08/2016	23/12/2016	
												Proporcionar apoyo legal y técnico para otras expresiones organizadas de la sociedad civil para la protección de derechos e intereses de las personas consumidoras.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Participación Ciudadana	100% del programa de fortalecimeinto ejecutado	Listados de asistencia de asociaciones u organizaciones participantes.			10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	03/01/2016	23/12/2016	
												Diseñar un programa de fortalecimiento dirigido a nuevas asociaciones y organizaciones de consumidores y otras expresiones organizadas de la sociedad civil.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Participación Ciudadana	1 Programa de foretaleciminto diseñado	Documento del programa			1										01/03/2016	31/03/2016	
												Realizar de jornadas de socialización del programa de fortalecimiento y coordinación de acciones con las diversas expresiones organizadas de la sociedad civil.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Participación Ciudadana	1 programa socializado	Informes				1									02/03/2016	29/04/2016	
												Realizar fortalecimiento de capacidades de nuevas asociaciones y organizaciones de personas consumidoras y otras expresiones organizadas de la sociedad civil.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Participación Ciudadana	100% del programa de fortalecimeinto ejecutado	Listados de asistencia de asociaciones u organizaciones participantes			10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	03/01/2016	23/12/2016	
												Motivar a las nuevas asociaciones de consumidores y consumidoras para que se acrediten ante la DC, brindándoles el apoyo técnico-legal requerido.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Participación Ciudadana	3 nuevas asociaciones acreditadas	Acta de acreditación						1		1				1		01/04/2016	30/11/2016	
												Apoyar a la Dirección de Ciudadanía y Consumo de acuerdo a requerimientos para que se brinde apoyo legal y técnico para otras expresiones organizadas de la sociedad civil para la protección de derechos e intereses de las personas consumidoras.	Director(a) de Descentralización	100% de apoyos brindados	Correos electronicos	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
												Apoyar a la Dirección de Ciudadanía y Consumo de acuerdo a requerimientos para que se brinde apoyo legal y técnico para otras expresiones organizadas de la sociedad civil para la protección de derechos e intereses de las personas consumidoras.	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% de apoyos brindados	Correos electronicos	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
												Apoyar a la Dirección de Ciudadanía y Consumo de acuerdo a requerimientos para que se brinde apoyo legal y técnico para otras expresiones organizadas de la sociedad civil para la protección de derechos e intereses de las personas consumidoras.	Director(a) Jurídico(a)	100% de apoyos brindados	Correos electronicos	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL

Licda. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoria del Consumidor

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACION

OBJETIVOS ESTRATEGICOS	INDICADORES	FORMA O FORMULA DE MEDICION	KPI'S: Unidad de medida	Tempo Parcial	Dir	Linea Base	2016: Lin C	2016: Meta	2019: Lin C	2019: Meta	INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO RESPONSABLES)	ACTIVIDADES	METAS OPERATIVAS: CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACION	EJECUCION GRADUAL: E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Fecha de inicio	Fecha de finalizacion	CRONOGRAMA 2016: E F M A M J J A S O N D
2.3 Potenciar en las personas consumidoras el ejercicio de ciudadanía desde el enfoque de derechos.	2.3.2 Promoción de la participación ciudadana	Número de acciones orientadas a las proteccion de derechos e intereses de las personas consumidoras ejecutadas desde la sociedad civil organizada.	Cantidad	Anual	+	No dato	8	10	16	18	Facilitar la realización de acciones, desde la sociedad civil organizada, orientadas a la protección de derechos e intereses de las personas consumidoras, en el marco de la normativa aplicable y políticas públicas vinculantes en temas de consumo.	**Dirección de Ciudadanía y Consumo** **Dirección de Descentralización** **Dirección del Centro de Solución de Controversias**	Realizar eventos (foros, conversatorios, festivales de derechos) para potenciar en la sociedad civil organizada la realización de acciones orientadas a la protección de derechos e intereses de personas consumidoras en cuanto a la Reforma a la Ley del Historial Crediticio, Ley contra la Usura y Art. 42 de la LPC.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Participación Ciudadana Director(a) de Descentralización Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) Jurídico(a)	3 eventos realizados	Informes de evento, listado de asistencia y fotografías			1			1			1		03/01/2016	23/12/2016	
													Establecer alianzas con diversas expresiones organizadas de la sociedad civil para la realización de acciones.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Participación Ciudadana	3 alianzas establecidas	Documento			1			1			1		03/01/2016	23/12/2016	
													Realizar acciones orientadas a la protección de derechos e intereses de las personas consumidoras (asambleas ciudadanas departamentales, oficinas departamentales de la asamblea legislativa, asociaciones de municipios entre otras).	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Participación Ciudadana	10 acciones realizadas desde la sociedad civil organizada	Informes.		1	1	1	1	1	1	1	1	1	01/03/2016	23/12/2016	
											Evaluar y sistematizar la estrategia de participación ciudadana.	**Dirección de Ciudadanía y Consumo** Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección Jurídica	Realizar la evaluación de la estrategia de participación ciudadana.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Participación Ciudadana	1 Estrategia Evaluada	Informe de evaluación											1	30/06/2016	23/12/2016	
													Participar según requerimiento de la Dirección de Ciudadanía y consumo en la evaluación de la estrategia de participación ciudadana.	Director(a) de Descentralización	100% de participaciones	Correos electronicos, listas de asistencia, ayuda memoria					15%	15%	15%	15%	15%	15%	10%	30/06/2016	23/12/2016	
													Participar según requerimiento de la Dirección de Ciudadanía y consumo en la evaluación de la estrategia de participación ciudadana.	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% de apoyos brindados	Correos electronicos, listas de asistencia, ayuda memoria					15%	15%	15%	15%	15%	15%	10%	30/06/2016	23/12/2016	
													Participar según requerimiento de la Dirección de Ciudadanía y consumo en la evaluación de la estrategia de participación ciudadana.	Director(a) Jurídico(a)	100% de apoyos brindados	Correos electronicos, listas de asistencia, ayuda memoria					15%	15%	15%	15%	15%	15%	10%	30/06/2016	23/12/2016	
													Implementar mejoras de la estrategia de participación ciudadana con base en los resultados de la evaluación.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Participación Ciudadana	100% de mejoras implementadas	Documento de mejoras						100%						01/07/2016	31/07/2016	
													Elaborar y socializar la sistematización de la estrategia de participación ciudadana	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Participación Ciudadana	1 estrategia sistematizada y socializada	Documento de sistematización											1	01/12/2016	23/12/2016	
	2.3.3 Promoción del conocimiento de derechos y la cultura consumerista en la población.	(Acciones educativas y de promoción ejecutadas / Acciones planificadas)*100	%	Anual	+	75%	75%	80%	85%	90%	Diseñar e implementar un programa de promoción del conocimiento de derechos y cultura consumerista en espacios públicos de impacto (expresiones artísticas y culturales).	**Dirección de Ciudadanía y Consumo** Dirección de Descentralización	Diseñar el programa de promoción del conocimiento de derechos y cultura consumerista en espacios públicos de impacto (expresiones artísticas y culturales).	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Educación para el Consumo Director(a) de Descentralización/Gerentes(as) Regionales	1 programa diseñado	Documento del programa			1									01/03/2016	23/12/2016	
													Desarrollar eventos artísticos en lugares públicos de impacto	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Educación para el Consumo Director(a) de Descentralización/Gerentes(as) Regionales	4 Eventos realizados	Informe				1		2			1			01/05/2016	30/10/2016	
													Desarrollar eventos artisticos en lugares públicos de impacto y eventos culturales (foro/conversatorio/ u otro) en Gerencias Regionales	Director(a) de Descentralización	2 Eventos realizados	Informe						1				1		06/01/2016	30/11/2016	
													Desarrollar eventos culturales (foro/conversatorio/ u otro)	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Educación para el Consumo Director(a) de Descentralización/Gerentes(as) Regionales	2 Eventos realizados	Informe de eventos					1		1					01/06/2016	30/09/2016	
											Diseñar y proporcionar materiales de apoyo al programa de promoción del conocimiento de derechos y cultura consumerista.	**Dirección de Ciudadanía y Consumo** **Unidad de Comunicaciones** Dirección de Descentralización Dirección de Vigilancia de Mercado	Diseñar contenido de material educativo para acciones educativas que lo requieran para la promoción del conocimiento de derecho y cultura consumerista.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Educación para el Consumo Director(a) de Descentralización/Gerentes(as) Regionales	2 materiales diseñados	Material diseñado					1		1					01/06/2016	30/10/2016	
													Realizar impresión de la cartilla de derechos de las consumidoras y consumidores	Jefe(a) de Comunicaciones	Impresión de 10 mil ejemplares de cartillas	Documento impreso							1					01/09/2016	30/09/2016	
													Elaborar propuestas de contenido de material educativo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	2 Propuestas de contenidos	Correo electrónico enviado			1			1						01/03/2016	29/07/2016	

Licda. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACION

OBJETIVOS ESTRATEGICOS	INDICADORES	FORMA O FORMULA DE MEDICION	KPI'S: Unidad de medida	Tiempo Periodo	Dir	Línea base	2016 Line C	2016 Meta	2019 Line C	2019 Meta	INICIATIVA(S)	AREA RESPONSABLE (Y AREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS: RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	E	F	M	A	EJECUCION GRADUAL: M	J	J	A	S	O	N	D	Fecha de Inicio	Fecha de Finalizar	CRONOGRAMA 2016 E F M A M J J A S O N D
	2.3.3 Promoción del conocimiento de derechos y la cultura consumerista en la población.	(Acciones educativas y de promoción ejecutadas / Acciones planificadas)*100	%	Anual	+	75%	75%	80%	85%	90%	Evaluar y sistematizar el programa de promoción del conocimiento de derechos y cultura consumerista en la población.	**Dirección de Ciudadanía y Consumo** Dirección de Descentralización	Evaluar el programa de promoción de derechos y cultura consumerista.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Educación para el Consumo Director(a) de Descentralización/Gerentes(as) Regionales	1 Programa evaluado	informe de evaluación del programa											50%	50%	01/11/2016	23/12/2016	
													Apoyar las acciones de evaluación y sistematización según requerimiento de la Dirección de Ciudadanía y Consumo	Director(a) de la Dirección de Descentralización/Gerentes(as) regionales	100% de solicitudes atendidas	Lista de asistencia, correos electónicos o informes de evaluación						50%				50%	08/08/2016	23/12/2016	
													Implementar mejoras en el desarrollo del programa con base en los resultados de la evaluación.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Educación para el Consumo Director(a) de Descentralización/Gerentes(as) Regionales	100% de mejoras identificadas implementadas	Documento con mejoras identificadas						50%				50%	01/07/2016	23/12/2016	
											Evaluar y sistematizar el programa de promoción del conocimiento de derechos y cultura consumerista en la población.	**Dirección de Ciudadanía y Consumo** Dirección de Descentralización	Realizar jornadas y demás acciones necesarias para la sistematización del programa de promoción de los derechos como personas consumidoras y culturas consumerista entre la población.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Educación para el Consumo	1 Programa sistematizado	Informe de sistematización									1		01/11/2016	30/11/2016	
													Apoyar las acciones de evaluación y sistematización según requerimiento de la Dirección de Ciudadanía y Consumo	Director(a) de la Dirección de Descentralización/Gerentes(as) Regionales	100% de solicitudes atendidas	Lista de asistencia, correos electónicos o informes de evaluación										100%	01/12/2016	23/12/2016	
													Elaborar y soliciazar el documento de sistematización del programa.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Educación para el Consumo	1 sistematización socializada	1 documento de sistematización.									1		01/11/2016	30/11/2016	
2.3 Potenciar en las personas consumidoras el ejercicio de ciudadanía desde el enfoque de derechos.	2.3.4 Cantidad de iniciativas gestionadas para el posicionamiento y/o incidencia en temas relevantes de consumo	Número de iniciativas gestionadas	Cantidad	Anual	+	2	2	3	3	4	Implementar acciones de incidencia en áreas o temas priorizados como sistemas financieros y seguros, prestación de agua potable, comercio electrónico, telecomunicaciones. alimentos, lotificaciones, publicidad ilícita, consumo saludable, insumos agrícolas; entre otros.	**Dirección Jurídica** **Dirección del** Centro de Solución de Controversias Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización Dirección de Vigilancia de Mercado Unidad de Comunicaciones	Ejecutar acciones de incidencia en áreas o temas priorizados (norma de garantía, reforma a la Ley de creación de SIGET, reforma a la LPC -Art. 42, letra e- y reforma a la Ley de historial creditico -Art. 30)	Director(a) Jurídico(a) Director(a) de Vigilancia de Mercado Director(a) del Centro de Solución de Controversias	3 acciones ejecutadas	Informes de acciones					1		1		1			01/05/2016	31/10/2016	
													Realizar reuniones de cabildeo con entidades públicas, privadas, academia y organizaciones no gubernamentales vinculadas a los temas de incidencia	Director(o) Jurídico(a) Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización Director(a) de Vigilancia de Mercado	100% de reuniones programadas realizadas	Lista de asistencia de reunones					25%	25%		25%	25%			01/05/2016	31/10/2016	
													Organizar talleres para la discusión de los temas de incidencia con asociaciones o grupos de consumidores	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Participación Ciudadana	100% de talleres programados realizados	Lista de asistencia de talleres					25%	25%		25%	25%			01/05/2016	31/10/2016	
													Apoyar las acciones de incidencia identificadas según requerimientos	Director(a) Jurídico(a) Director(a) de Descentralización	100% de solicitudes atendidas	Correo electrónico enviado					25%	25%		25%	25%			01/05/2016	31/10/2016	
													Divulgar en conferencia o breafing de prensa los temas priorizados para la incidencia	Jefe(a) de Comunicaciones	4 conferencias o breafing realizados	Comunicado de prensa					1	1		1	1			01/05/2016	31/10/2016	
											Atender temas de coyuntura y/o emergencia que demandan la intervención de la Defensoria del Consumidor para defender los intereses y derechos de los consumidores	**Dirección de Vigilancia de Mercado** Dirección Jurídica Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección del Centro de Solución de Controversias Unidad de Comunicaciones	Identificar y ejecutar acciones para atender coyunturas y/o emergencias que demandan la intervención de la Defensoria del Consumidor	Director(a) de Vigilancia de Mercado Director(a) Jurídico(a)	100% de acciones programadas ejecutadas	Informes de acciones				25/%		25/%			25%		25%		01/04/2016	30/11/2016	
													Apoyar las acciones para atender coyunturas y/o emergencias que demandan la intervención de la Defensoria del Consumidor	Director(a) de Descentralización Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Ciudadanía y Consumo	100% de apoyos brindados	Correos electronicos, listas de asistencia, ayuda memoria	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
													Desarrollar un plan de medios para la difusión masiva sobre la actuación de la Defensoria en defensa de los derechos e intereses de los consumidores.	Jefe(a) de Comunicaciones	100% de plan de medios desarrollado	Documento de plan de medios				25%		25%			25%		25%		01/04/2016	31/10/2016	

Licda. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACION

OBJETIVOS ESTRATEGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	KPI'S Unidad de medida	Tiempo Periodo	Dir	Línea base	2016 Lim C	2016 Meta	2019 Lim C	2019 Meta	INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	EJECUCIÓN GRADUAL Fecha de inicio	Fecha de finalización	CRONOGRAMA 2016 E F M A M J J A S O N D
2.3 Potenciar en las personas consumidoras el ejercicio de ciudadanía desde el enfoque de derechos.	2.3.4 Cantidad de iniciativas gestionadas para el posicionamiento y/o incidencia en temas relevantes de consumo	Número de iniciativas gestionadas	Cantidad	Anual	+	2	2	3	3	4	Participar institucionalmente 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** Dirección de Vigilancia de Mercado Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección Jurídica	Garantizar la representación institucional en el Gabinete de Gestión Departamental de San Salvador	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	3 iniciativas presentadas en el mecanismo de participación	Nota de presentación de iniciativas		1		1			1					01/02/2016	29/07/2016	
													Participar en las designaciones de mecanismos de coordinación interinstiucionales, Gabinestes departamentales y otras instancias de representación	Director(a) Jurídico(a) Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Vigilancia de Mercado Director(a) de Descentralización Director(a) de Ciudadanía y Consumo	100% de participaciones	Ayuda memoria, listas de asistencia	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
											Identificar alertas sobre productos, servicios y prácticas de proveedores que presenten riesgo (salud, físico, económico, etc.) a las personas consumidoras.	**Dirección de Vigilancia de Mercado** Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección Jurídica	Finalizar el protocolo de actuación institucional para la atención y respuesta de alertas de consumo.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad/Gerente(a) de Estudios	1 Protocolo de actuación elaborado	Documento				1								01/04/2016	29/04/2016	
													Atender y dar respuesta a las alertas de consumo	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad/Gerente(a) de Estudios	5 alertas de consumo emitidas	Informe de alertas	1	1				1			1			1	04/01/2016	23/12/2016	
													Apoyar la emisión de alertas sobre productos, servicias y prácticas de proveedores que presenten riesgos(salud, físico, económico, etc.) a las personas consumidoras.	Director(a) Jurídico(a)	100% de medidas cautelares emitidas	Resoluciones	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
											Publicar y divulgar alertas sobre productos, servicios y prácticas de proveedores que presenten riesgo (salud, físico, económico, etc.) a las personas consumidoras; a nivel nacional e internacional	**Unidad de Comunicaciones** Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección Jurídica	Redactar y publicar alertas de consumo, cuando apliquen	Jefe(a) de Comunicaciones	5 alertas emitidas	Comunicado de prensa	1		1			1			1			1	01/03/2016	23/12/2016	
													Atender requerimientos de la Unidad de Comunicaciones en el marco de la divulgación de alertas sobre productos, servicios y practicas de proveedores que presenten riesgo a las personas consumidoras	Director(a) Jurídico(a)	100% de requerimientos atendidos	Memorandum de opiniones jurídicas/ asesorias, correos	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	9%	9%	9%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
2.4 Fomentar en los proveedores prácticas respetuosas de los derechos de las personas consumidoras.	2.4.1 Cantidad de alertas tempranas divulgadas en materia de consumo	Número de alertas divulgadas	Cantidad	Anual	+	5	5	5	5	5			Brindar insumos técnicos para emitir las alertas.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefes(as) de área de la DVM	100% de alertas remitidas a la Unidad de Comunicaciones	Correo electrónico enviado	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	9%	9%	9%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
											Implementar el Sistema de Alerta Temprana en Alimentos (PRACAMS) a nivel nacional y regional	**Dirección de Vigilancia de Mercado** Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Contribuir al funcionamiento del Sistema de Alerta Temprana en Alimentos (PRACAMS) a nivel nacional y regional.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad	Sistema de alertas Temprana funcionando	Informe de avance del funcionamiento del Sistema de Alerta Temprana				10%	10%	10%	10%	12%	12%	12%	12%	12%	01/04/2016	23/12/2016	
													Gestionar recursos financieros para la implementación del Sistema de alerta temprana en alimentos.	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	Gestión realizada ante el PRACAMS	Documento que respalde la gestión de la cooperación		50%	50%										01/02/2016	31/03/2016	
											Dar seguimiento al funcionamiento del Sistema Interamericano de Alerta Rápida (SIAR)	**Dirección de Vigilancia de Mercado** Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Atender requerimientos logísticos de la Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM), en el marco de la implementación del Sistema Interamericano de Alerta Rápida (SIAR)	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	100% de requerimientos atendidos	Documento de acciones atendidas	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	9%	9%	9%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
													Remitir alertas emitidas para actualizar el Sistema Interamericano de Alerta Rápida (SIAR).	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad	5 Alertas remitidas al SIAR	Informe de alertas remitidas		1	1			1			1			1	01/02/2016	23/12/2016	
													Realizar lanzamiento del SIAR a nivel nacional	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Comunicaciones	1 acción pública	Lista de medios							100%						01/07/2016	30/07/2016	

Licda. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACION

OBJETIVOS ESTRATEGICOS	INDICADORES	FORMA O FORMULA DE MEDICIÓN	KPI'S Unidad de medida	Tendencia Periodicidad	Dir	Línea base	2016 Lab C	2016 Meta	2019 Lab C	2019 Meta	INICIATIVA(S)	AREA RESPONSABLE (Y AREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Fecha de inicio	Fecha de finalización
2.4 Fomentar en los proveedores prácticas respetuosas de los derechos de las personas consumidoras.	2.4.1 Cantidad de alertas tempranas divulgadas en materia de consumo	Número de alertas divulgadas	Cantidad	Anual	+	5	5	5	5	5	Dar seguimiento al funcionamiento del Sistema Interamericano de Alerta Rápida (SIAR)	**Dirección de Vigilancia de Mercado** Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Participar y aportar en las actividades promovidas por la RCSS para el funcionamiento del Sistema Interamericano de Alerta Rápida (SIAR)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad	3 Participaciones en las actividades del SIAR	Informes de participación						1			1		1		01/08/2016	30/11/2016
											Aportar a la creación e implementación del Observatorio Regional de alertas en medicamentos en el marco CONCADECO	**Dirección de Vigilancia de Mercado** Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Proponer desde la DC a los Titulares del CONCADECO la creación del Observatorio Regional de alertas en medicamentos	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	Propuesta presentada	Documento de propuesta				100%									01/04/2016	29/04/2016
													Dar seguimiento a la decisión de los Titulares acerca de la propuesta presentada	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	Decisión de los Titulares cumplida	Informe de cumplimiento					50%	50%							02/05/2016	30/06/2016
											Aportar a la creación e implementación del Observatorio Regional de alertas en medicamentos en el marco CONCADECO	**Dirección de Vigilancia de Mercado** Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Contribuir en la definición del diseño, protocolización y puesta en marcha del Observatorio Regional de alertas en medicamentos en el marco CONCADECO	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad	Observatorio Regional de alertas en medicamentos construido	Informe de avance de la construcción de la Plataforma informática del Sistema de Alerta Temprana a nivel Regional								25%	25%	25%	25%		08/08/2016	30/11/2016
											Alertar sobre prácticas ilegales declaradas por el Tribunal Sancionador y difusión de multas ejemplarizantes.	**Unidad de Comunicaciones** Tribunal Sancionador Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias	Emitir opiniones o asesorías jurídicas en el marco de las prácticas ilegales declaradas por el Tribunal Sancionador	Director(a) Jurídico(a)	100% de requerimientos atendidos	Memorandum de opiniones jurídicas/ asesorías, correos	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	9%	9%	9%	9%	04/01/2016	23/12/2016
													Redactar y publicar alertas sobre prácticas ilegales declaradas por el Tribunal Sancionador, y de multas o resoluciones ejemplarizantes, cuando apliquen	Jefe(a) de Comunicaciones	4 publicaciones de alertas realizado	Comunicado de prensa			1			1			1			1	01/03/2016	23/12/2016
	2.4.2 Porcentaje de cumplimiento de las buenas prácticas en empresas adheridas a codigos de buenas prácticas	(Número de empresas que cumplen con buenas prácticas/ Número de empresas adheridas a códigos de buenas prácticas) x100	%	Anual	+	50%	50%	60%	80%	90%	Divulgar a proveedores las disposiciones de la Ley de Protección al Consumir (LPC), normas y reglamentos técnicos relacionados con consumo.	**Dirección de Vigilancia de Mercado** Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección Jurídica	Realizar talleres de divulgación de LPC, reglamentos y normas técnicas con proveedores priorizados en la oficina central	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad/Jefe(a) de Inspección	2 talleres realizados	Lista de asistencia			1					1					02/03/2016	31/10/2016
													Realizar talleres de divulgación de LPC, reglamentos y normas técnicas con proveedores priorizados en las Regiones de Oriente y Occidente	Director(a) de Descentralización	4 talleres realizados	Lista de asistencia			2					2					01/03/2016	30/08/2016
													Apoyar según requerimiento en la divulgación de disposiciones contempladas en los documentos normativos	Director(a) Jurídico(a)	100 % de requerimientos atendidos	Correo electrónico enviado	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	9%	9%	9%	9%	04/01/2016	23/12/2016
													Realizar talleres de divulgación de reglamentos y normas técnicas a sectores priorizados	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad	4 talleres realizados	Lista de asistencia				1		1			1	1				01/04/2016	31/10/2016
													Vigilar la transparencia del proceso de sorteos de la LNB	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Inspección	Al menos en 31 sorteos la DC ha vigilado la transparencia del proceso	Boleta de misión oficial	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	04/01/2016	23/12/2016
											Implementar mecanismo de reconocimiento para los proveedores más cumplidores de los derechos de las personas consumidoras	**Dirección de Vigilancia de Mercado** Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección Jurídica	Conformar al equipo para elaborar un código/manual de buenas practicas (sector de agua potable y sector desarrolladores habitacionales)	Director(a) de Vigilancia de Mercado Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) Jurídico(a)	1 plan de trabajo aprobado	Lista de asistencia y memoria de reunión				100%									01/04/2016	30/04/2016
													Elaborar un código/manual de buenas practicas empresariales (agua potable)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Inspección/Jefe(a) de Seguridad y Calidad	1 código elaborado	código aprobado por la Presidencia				25%	25%	25%			25%				01/04/2016	30/09/2016
													Elaborar un código/manual de buenas practicas empresariales (sector desarrolladores habitacionales)	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	1 código elaborado	código aprobado por la Presidencia				25%	25%	25%				1			01/04/2016	31/10/2016
													Apoyar en la elaboración, socialización y promoción los códigos/manual de buenas prácticas	Director(a) Jurídico(a)	100% de requerimientos atendidos	Correo electrónico enviado				25%	25%	25%			25%				01/04/2016	30/09/2016
													Socializar los código/manual de buenas prácticas en el sector meta	Director(a) de Vigilancia de Mercado Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% de acciones de socialización ejecutadas	Lista de asistencia							50%	50%					01/07/2016	30/08/2016

Licda. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACION

OBJETIVOS ESTRATEGICOS	INDICADORES	FORMA O FORMULA DE MEDICIÓN	KPI'S: Unidad de medida	Tempo/ Period	Dir	Línea base	2016: Line G	2016: Meta	2019: Line G	2019: Meta	INICIATIVA(S)	AREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO RESPONSABLES)	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS: E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Fecha de inicio	Fecha de Finalización	CRONOGRAMA 2016: E F M A M J J A S O N D
2.4 Fomentar en los proveedores prácticas respetuosas de los derechos de las personas consumidoras.	2.4.2 Porcentaje de cumplimiento de las buenas prácticas en empresas adheridas a codigos de buenas prácticas.	(Número de empresas que cumplen con buenas prácticas/ Número de empresas adheridas a códigos de buenas prácticas) x100	%	Anual	+	50%	50%	60%	80%	90%	Implementar mecanismo de reconocimiento para los proveedores más cumplidores de los derechos de las personas consumidoras	**Dirección de Vigilancia de Mercado** Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección Jurídica	Promocionar los código/manual de buenas prácticas en el sector meta	Director(a) de Vigilancia de Mercado Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% de acciones de promoción ejecutadas	Informe de actividades										50%	50%		01/10/2016	30/11/2016	
													Gestionar la coperación para impulsar proyecto relacionado al Fortalecimiento de la prevención en el cumplimiento del RTCA Etiquetado vinculado con MYPES.	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	Proyecto con financiamiento disponible	Informe de acciones			33%	33%	34%								01/03/2016	30/05/2016	
													Elaborar contenidos para alimentar la herramienta informática que permita a las MYPES desarrollar sus capacidades técnicas en materia de etiquetado	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad	1 Documento	Informe						50%	50%						01/06/2016	31/07/2016	
													Diseñar y validar la herramienta informática que permita a las MYPES desarrollar sus capacidades técnicas en materia de etiquetado	Director(a) de Administración/Gerente(a) de Sistemas Informáticos	1 herramienta informática disponible	Informe							50%	50%					01/07/2016	30/08/2016	
											Implementar mecanismo de reconocimiento para los proveedores más cumplidores de los derechos de las personas consumidoras	**Dirección de Vigilancia de Mercado** Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección Jurídica	Gestionar con CONAMYPE la promoción de la herramienta informática que permita desarrollar las capacidades de las MYPES en el tema de etiquetado de alimentos	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales Director(a) de Ciudadanía y Consumo	100% de acciones de promoción ejecutadas	Informe de actividades										33%	33%	34%	01/10/2016	23/12/2016	
											Auditar a empresas adheridas a códigos/manuales de buenas prácticas para otorgar o renovar reconocimiento	**Dirección de Vigilancia de Mercado** Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección Jurídica	Elaborar y gestionar aprobación del plan de inspección de las empresas adheridas alcódigo de buenas prácticas del sector financiero	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Inspección Director(a) del Centro de Solución de Controversias	1 plan de trabajo aprobado por Presidencia	Plan de inspección aprobado por Presidencia						1							01/06/2016	30/06/2016	
													Capacitar al personal de Vigilancia de mercado sobre código de buenas practicas en el sector financiero	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Inspección/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Al menos 10 inspectores(as) conocen los aspectos a verificar del código de buenas prácticas	Lista de asistencia						100%							01/06/2016	30/06/2016	
													Apoyar las auditorias coordinadas por la Dirección de Vigilancia de Mercado.	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) Jurídico(a)	100% de requerimientos atendidos	Correo, memos, ayuda memoria, lista de asistencia						100%							01/06/2016	30/06/2016	
													Ejecutar y presentar los resultados de las inspecciones a empresas adheridas alcódigo de buenas prácticas del sector financiero	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Inspección	Informe de resultados de inspecciones a empresas adheridas al código de buenas prácticas	Un informe por empresa inspeccionada							33%	33%	34%				03/07/2016	29/09/2016	
											Divulgar los proveedores más denunciados y más sancionados, incluyendo los motivos de dichas denuncias y/o sanciones	**Dirección de Vigilancia de Mercado** Tribunal Sancionador Unidad de Comunicaciones	Comunicar semestralmente el Top 10 de los proveedores más denunciados y sancionados en la DC (denuncias individuales más colectivas).	Jefe(a) de Comunicaciones	2 comunicados de prensa	Comunicado de prensa			50%					50%					01/03/2016	30/08/2016	
													Elaborar y enviar informes trimestrales de las estadísticas de inspección para actualización de la página WEB de la Institución.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Inspección	4 Informes con resultados de las inspecciones realizadas	Informes de resultados	1			1			1			1			04/01/2016	23/12/2016	

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR EN LA AMERICA CENTRAL

Licda. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACION

OBJETIVOS ESTRATEGICOS	INDICADORES	FORMULA DE MEDICION	KPI'S: Unidad de medida	Tempo Period	Dir	Linea Base	2016: Lim G.	2016: Meta	2018: Lim G.	2018: Meta	INICIATIVAS	AREA RESPONSABLE (Y AREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numerica)	MEDIO DE VERIFICACION	METAS OPERATIVAS: E	F	M	EJECUCION GRADUAL: A	M	J	J	A	S	O	N	D	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	CRONOGRAMA 2016: E F M A M J J A S O N D
2.4 Fomentar en los proveedores prácticas respetuosas de los derechos de las personas consumidoras.	2.4.3 Defensa efectiva y oportuna de las actuaciones de la Defensoría (Presidencia y Tribunal Sancionador) , impugnadas judicialmente	(Casos resueltos a favor de la Defensoría / Casos impugnados)*100	%	Anual	+	80%	81%	83%	88%	90%	Informes periódicos sobre resoluciones del Tribunal Sancionador Impugnadas Judicialmente	**Tribunal Sancionador** Dirección Jurídica	Emitir informes sobre opiniones jurídicas de las resoluciones del Tribunal Sancionador Impugnadas Judicialmente	Director(a) Jurídico(a)	100% de requerimientos atendidos	Memos	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
													Remitir a dirección jurídica, las resoluciones que son impugnadas por la Corte Suprema de Justicia para las acciones oportunas.	Presidente(a) del Tribunal Sancionador	100% de resoluciones remitidas a Dirección Jurídica	Resoluciones	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
											Promover acciones judiciales para la defensa de la legalidad de las actuaciones de La Defensoría	**Tribunal Sancionador** Dirección Jurídica	Apoyar las iniciativas coordinadas por el Tribunal Sancionador	Director(a) Jurídico(a)	100% de requerimientos atendidos	Memos	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
													Generar iniciativas para la defensa, promoción y seguimiento de la legalidad de las actuaciones de la Defensoría del Consumidor.	Director(a) Jurídico(a)	100% de iniciativas atendidas	Documentos (demandas de amparo, escritos ante Salas de la CSJ)	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
													Informar a la Dirección Jurídica casos relevantes que den lugar a promover acciones judiciales	Presidente(a) del Tribunal Sancionador	100% de casos relevantes informados a la Dirección Jurídica	Casos	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
													Atender las convocatorias para ejercer la Representación Judicial de la Defensoría del Consumidor en base al artículo 69 literal b) LPC	Director(a) Jurídico(a)	100% de las convocatorias externas o internas atendidas	Documentos de convocatorias	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
											Divulgar las acciones judiciales en las que interviene La Defensoría	**Unidad de Comunicaciones** Tribunal Sancionador Dirección Jurídica	Atender requerimientos de la Unidad de Comunicaciones en el marco de la divulgación de acciones judiciales	Director(a) Jurídico(a)	100% de requerimientos atendidos	Correos electronicos	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
													Redactar y publicar un comunicado de prensa	Jefe(a) de Comunicaciones	6 comunicados	Comunicado de prensa				1		1		1	1	1	1		01/04/2016	30/11/2016	
											Gestionar de forma oportuna los informes en cada proceso contencioso y de amparo interpuesto	**Tribunal Sancionador**	Remitir a la Corte Suprema de Justicia los informes o requerimientos judiciales solicitados en el marco de la defensa de la legalidad de las actuaciones del tribunal.	Presidente(a) del Tribunal Sancionador	100% de requerimientos atendidos	Documentos	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	
											Gestionar oportunamente los informes de cada proceso judicial	**Tribunal Sancionador**	Remitir a la Corte Suprema de Justicia los informes o requerimientos judiciales solicitados en el marco de la defensa de la legalidad de las actuaciones del tribunal.	Presidente(a) del Tribunal Sancionador	100% de requerimientos atendidos	Documentos	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	04/01/2016	23/12/2016	

Licda. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACION

OBJETIVOS ESTRATEGICOS	INDICADORES	FORMA O FORMULA DE MEDICIÓN	KPI'S: Unidad de medida	Tengo Period	Dir	Línea base	2016: Lim C	2016: Meta	2019: Lim C	2019: Meta	INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDADES:	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS: E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Fecha de inicio	Fecha de Finalización	CRONOGRAMA 2016: E F M A M J J A S O N D
2.5 Fortalecer la actuación conjunta del Sistema Nacional de Protección al Consumidor y coordinar la implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor.	2.5.1 Cantidad de actividades ejecutadas del Plan de implementación 2015-2019 de la Política Nacional de Protección al Consumidor	(Número de acciones ejecutadas del plan / total de acciones programadas) x100	%	Quinquenal	+	27%	35%	50%	80%	95%	Implementar el plan de ejecución de la Politica Nacional de Protección al Consumidor.	**Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales** Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección del Centro de Solución de Controversias Unidad de Comunicaciones	Ejecutar acciones coordinadas de difusión con las entidades del SNPC	Jefe(a) de Comunicaciones	5 comunicados de prensa	Comunicado de prensa			1		1		1		1		1		01/03/2016	23/12/2016	
													Coordinar la elaboración de los planes anuales de trabajo de los Comités Sectoriales sobre la base del Plan de Implementación	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	9 Planes anuales de trabajo de los Comités Sectoriales	Documentos de planes de trabajo		50%	50%										01/02/2016	31/03/2016	
													Monitorear los planes de trabajo de los Comités sectoriales	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	2 informes de avance del plan de implementación	Documento			1							1			01/03/2016	31/10/2016	
													Coordinar en la realización y seguimiento de las reuniones del Comité Ejecutivo	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	10 reuniones	Ayudas memoria	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1		04/01/2016	25/11/2016	
													Sistematizar la experiencia de las acciones relevantes de la actuación del Sistema Nacional de Protección al Consumidor	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	100% de las acciones sistematizadas	Documento de sistematización												1		03/11/2016	30/11/2016	
													Ejecutar el plan de implementación de la Politica Nacional de Protección al Consumidor a traves de los Comités sectoriales.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefes(as) de área de la DVM Director(a) de Centro de Solución de Controversias Director(a) de Ciudadanía y Consumo Jefe(a) de Comunicaciones Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	Ejecutar al menos el 80% de la actividades programadas en los comités de la PNPC	Informes trimestrales			1			1		1			1		02/03/2016	24/12/2016	
											Actualizar la Politica Nacional de Protección al Consumidor.	**Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales** Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección del Centro de Solución de Controversias Unidad de Comunicaciones	Realizar las acciones comunicacionales que contribuyan a fortalecer el conocimiento de la actuación conjunta del SNPC	Jefe(a) de Comunicaciones	4 acciones comunicacionales	Documento			1			1		1			1		01/03/2016	29/04/2016	
													Elaborar términos de referencia para la revisión, actualización y el diseño de la Politica Nacional de Protección al Consumidor.	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	Términos de referencia aprobados por la Presidencia de la DC	Documento de términos de referencia aprobados.						25%	25%		25%	25%		01/07/2016	30/11/2016	

Licda. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoria del Consumidor

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACION

OBJETIVOS ESTRATEGICOS	INDICADORES	FORMULA O FORMULA DE MEDICION	KPI'S: Unidad de medida	Tempo Period	Dir	2016 Línea base	2016 Line G	2016 Meta	2019 Line G	2019 Meta	INICIATIVA(S)	AREA RESPONSABLE (Y AREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS: RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACION	EJECUCION GRADUAL: E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Fecha de inicio	Fecha de finalización	CRONOGRAMA 2016: E F M A M J J A S O N D
2.6 Socializar por medio de la comunicación efectiva el quehacer institucional de la Defensoría del Consumidor	2.6.1 Cumplimiento de la estrategia de Marketing Social de La Defensoría	(Número de acciones ejecutadas del plan / total de acciones programadas) x100	%	Mensual	+	100%	100%	100%	100%	100%	Administrar y desarrollar la estrategia de Marketing en las redes sociales	Unidad de Comunicaciones	Producir y divulgar contenidos para Twitter, Facebook y YouTube	Jefe(a) de Comunicaciones	20 materiales multimedia producidos	Materiales producidos			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	01/03/2016	23/12/2016	
											Briefing de prensa en temas o iniciativas estratégicas y/o de coyunturas.	Unidad de Comunicaciones	Realizar breafing de prensa	Jefe(a) de Comunicaciones	3 breafing de prensa	Comunicado de prensa						1			1		1		01/06/2016	30/11/2016	
											Comunicar e informar los principales resultados del quehacer institucional en defensa de los consumidores.	Unidad de Comunicaciones	Producir y divulgar un boletin interno y un banner digital para redes sociales, web e internet	Jefe(a) de Comunicaciones	1 banner digital, 1 boletin electrónico	Materiales producidos				1	1								01/04/2016	30/06/2016	
													Realizar los cambios en el sitio web para mantener actualizada la información institucional	Jefe(a) de Comunicaciones	48 actualizaciones realizadas	informes semanal de cambios	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	04/01/2016	23/12/2016	
													Producir y divulgar un video educativo para potenciar los medios alternos de solución de controversias.	Jefe(a) de Comunicaciones	1 video producido y divulgado	Video producido y divulgado				1									01/04/2016	29/04/2016	
													Informar sobre la defensa efectiva de los derechos e intereses colectivos y difusos ante el Tribunal Sancionador y tribunales comunes, cuando aplique.	Jefe(a) de Comunicaciones	10 comunicado de prensa	Comunicado de prensa			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	01/03/2016	23/12/2016	
													Divulgar comunicados de prensa que informen resoluciones del Tribunal Sancionador.	Jefe(a) de Comunicaciones	6 comunicados de prensa	Comunicado de prensa				1		1		1		1	1	1	01/04/2016	23/12/2016	
													Informar los casos relevantes de representación judicial, cuando aplique.	Jefe(a) de Comunicaciones	6 comunicados de prensa	Comunicado de prensa				1		1		1		1	1	1	01/04/2016	23/12/2016	
													Diseñar y divulgar resultados de estudios o análisis en productos alimenticios u otros priorizados como ¿Quién es quién en los precios?.	Jefe(a) de Comunicaciones	5 E-paper publicados en web y redes sociales	Publicación diseñada				1		1		1		1		1	01/04/2016	23/12/2016	
													Difundir periódicamente los resultados de inspecciones con respecto a la LPC y otras normativas de protección al consumidor.	Jefe(a) de Comunicaciones	2 comunicados de prensa	Comunicado de prensa						1						1	01/06/2016	23/12/2016	
													Coordinar y dar seguimiento de los espacios institucionales gratuitos en canal 33, canal 21; radio Sonora, Prensa Gráfica, Conexión Comunitaria de ARPAS; y gestión de nuevos espacios en medios de comunicación en el en el interior del país.	Jefe(a) de Comunicaciones	10 planes de medios ejecutados	Documento de plan de medios			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	01/03/2016	23/12/2016	
											Transmitir el programa institucional en medios radiales y televisivos de El Salvador.	Unidad de Comunicaciones	Producir los programas en Radio Nacional de El Salvador y TVES canal 10	Jefe(a) de Comunicaciones	10 planes de medios realizados	Documento de plan de medios			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	01/03/2016	23/12/2016	
													Gestionar nuevos espacios de transmisión de programa institucional como: radio Cuscatlán, TV, Radio Legislativa y TVX.	Jefe(a) de Comunicaciones	3 gestiones realizadas	Cartas solicitud entregadas				3									01/04/2016	30/04/2016	
													Producir los programas institucionales en nuevos medios gestionados	Jefe(a) de Comunicaciones	7 planes de medios realizados	Documento de plan de medios						1	1	1	1	1	1	1	01/06/2016	23/12/2016	
											Ampliar y cualificar la plantilla de voceros institucionales conforme al quehacer institucional.	Unidad de Comunicaciones	Realizar taller con personal de DJUR, DVM, TSDC, DCC, DCSC, UCRI y DDD para fortalecer las capacidades de vocería del talento humano.	Jefe(a) de Comunicaciones	1 taller realizado	Lista de asistencia						1							01/06/2016	30/06/2016	

Licda. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

PERSPECTIVA 2 EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACION

OBJETIVOS ESTRATEGICOS	INDICADORES	FORMA O FORMULA DE MEDICION	KPI'S: Unidad de medida	Tempo Period	De	2014: Línea base	Lím C.	Meta	2015: Lím C.	Meta	INICIATIVA(S)	AREA RESPONSABLE (Y AREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS: RESULTADO ESPERADO (cómo meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	EJECUCION GRADUAL: E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	CRONOGRAMA 2016: E F M A M J J A S O N D
2.6 Socializar por medio de la comunicación efectiva el quehacer institucional de la Defensoria del Consumidor	2.6.1 Cumplimiento de la estrategia de Marketing Social de La Defensoria	(Número de acciones ejecutadas del plan / total de acciones programadas) x100	%	Mensual	+	100%	100%	100%	100%	100%	Fomentar el conocimiento de derechos de las personas consumidoras.	**Unidad de Comunicaciones**	Producir y difundir contenidos multimedia para radio y TV en espacios existentes; así como nuevos en Asambleas Ciudadanas, Casas de Cultura y convivencia; y, sedes departamentales y descentralizadas de la Asamblea Legislativa.	Jefe(a) de Comunicaciones	5 videos producidos y difundidos	Videos producidos				1			1		1		1	1	01/04/2016	23/12/2016	
											Promover y comunicar los servicios para la atención de controversias de consumo de la DC	**Unidad de Comunicaciones**	Producir videos informativos sobre servicios de la Defensoria (910, DC en línea, Ventanillas departamentales y Ciudad Mujer, DC móviles y Festivales para el Buen Vivir).	Jefe(a) de Comunicaciones	6 videos producidos	Videos producidos					2	2	2						02/05/2016	31/07/2016	
											Gestionar la comunicación interna para lograr la vinculación, motivación e integración del personal hacia el logro de una misión compartida	**Unidad de Comunicaciones** Dirección de Administración Unidad de Planificación y Calidad	Crear y activar un comité de difusión de informacion institucional interna.	Jefe(a) de Comunicaciones Director(a) de Administración	1 comité funcionando	Actas y/o ayudas memorias				1									01/04/2016	30/04/2016	
													Establecer los criterios básicos para el uso de carteleras institucional	Jefe(a) de Comunicaciones Director(a) de Administración	1 documento difundido	Documento				1									01/04/2016	30/04/2016	
													Brindar información institucional de carácter interna a la Unidad de Comunicaciones para redacción y difusión de boletines.	Director(a) de Administración Jefe(a) de Planificación y Calidad	100% de información interna brindada a la UCOM	Documento				11%	11%	11%	11%	11%	11%	11%	11%	12%	01/04/2016	23/12/2016	
													Diseñar y difundir boletines relacionados al que hacer institucional y otros temas relacionados al talento humano.	Jefe(a) de Comunicaciones	9 boletines difundidos en la DC	Boletines en SINCO, carteleras y/o correos eletrónicos				1	1	1	1	1	1	1	1	1	01/04/2016	23/12/2016	
													Actualizar oportunamente las carteleras informativas.	Jefe(a) de Comunicaciones	100% carteleras con información actualizadas	Carteleras				11%	11%	11%	11%	11%	11%	11%	11%	12%	01/04/2016	23/12/2016	

Licda. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoria del Consumidor