SV.DC.UPyC-PLAN.POA 001-2014

Defensoría
del Consumidor

PLAN OPERATIVO ANUAL 2014

Antiguo Cuscatlán, Enero 2014

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

Defensoría del Consumidor

GOBIERNO DE EL SALVADOR
UNIR, CRECER, INCLUIR

INTRODUCCION 3

VISIÓN, MISIÓN, POLÍTICA DE LA CALIDAD
OBJETIVOS DE LA CALIDAD 3

VALORES 4

MAPA ESTRATÉGICO DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR 6

CUADRO RESUMEN DE ACTIVIDADES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2014 7

PERSPECTIVA 1
"CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS"

PERSPECTIVA 2
"EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS"

PERSPECTIVA 3
"EFICIACIA EN LOS PROCESOS INSTITUCIONALES"

PERSPECTIVA 4
"CRECIMIENTO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL Y DEL TALENTO HUMANO"

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
PRESIDENCIA

INTRODUCCIÓN

En atención a los objetivos definidos en el Plan Estratégico Institucional 2010-2014, la máxima autoridad y cuerpo directivo de la Defensoría del Consumidor, presentan el Plan Operativo para el año 2014, en el cual se definen los compromisos a desarrollar para el presente año, especialmente aquellos que se orientan a la mejora de los procesos que permitan brindar un mejor servicio al usuario y usuaria de los servicios de la Defensoría, a la Vigilancia del Mercado, a promover una mejor cultura de consumo, a través de la implementación de estrategias que contribuyan a la educación al consumidor, acercamiento de servicios, así como también al cumplimiento de lo establecido en la Política Nacional de Protección al Consumidor.

La Planificación Operativa de la Defensoría del Consumidor, se enmarca en el pensamiento estratégico institucional, cuyo planteamiento ha sido elaborado utilizando la metodología del Cuadro de Mando Integral, que consta de Perspectivas Estratégicas, Objetivos Estratégicos, Indicadores Clave de Gestión, Iniciativas y Metas Operativas.

VISIÓN:
Ser una institución confiable y accesible, respetada nacionalmente y reconocida internacionalmente como la entidad que protege de manera efectiva los derechos de consumidores y consumidoras y que procura el equilibrio y la seguridad jurídica en las relaciones de consumo.

MISIÓN:
Proteger efectivamente los derechos de consumidores y consumidoras, facilitando la solución de conflictos en materia de consumo, acercando los servicios, profundizando la vigilancia de los proveedores, promoviendo la educación y la participación ciudadana y coordinando la acción conjunta con otras instituciones del Estado, para contribuir a un mejor funcionamiento del mercado.

POLÍTICA DE LA CALIDAD:
Nuestro compromiso es la satisfacción de los usuarios y usuarias mediante la mejora continua de los servicios que brindamos, de forma oportuna, eficaz, con calidez y cercana a los consumidores. Para ello, nos basamos en la ética, experiencia y capacidad el personal y en la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Objetivo general: **Satisfacción de los usuarios y usuarias**

Objetivos específicos:

- Prestar servicios oportunos
- Prestar servicios eficaces

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL PRESIDENCIA

- Prestar servicios con calidez y
- Prestar servicios cercanos a los consumidores.

Objetivo general: **Mejora continúa de los servicios.**

Objetivos específicos:

- Eficacia de la formación
- Eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad

VALORES

Transparencia
Estamos dispuestos a actuar de acuerdo a nuestros ideales. Comunicamos abierta y directamente nuestras intenciones, ideas y sentimientos. Tenemos disposición para rendir cuentas y asumir las consecuencias de nuestros actos en el cumplimiento de nuestras obligaciones.

Probidad
Actuamos con honradez, integridad, rectitud, respeto y sobriedad.

Imparcialidad
Actuamos con objetividad y sin designio anticipado en favor o en contra de alguien. No discriminamos por motivos de nacionalidad, raza, sexo, religión, ideología política, posición social o económica.

Equidad
Atendemos a usuarios y usuarias de nuestros servicios desde la igualdad y en consonancia y equilibrio con las diferencias y especificidades individuales, lo que nos permite juzgar y proceder con rectitud.

Solidaridad
Mantenemos un alto nivel de fraternidad entre compañeros y compañeras y con nuestros usuarios y usuarias. Nuestras acciones se orientan a favorecer a toda la población que requiera de nuestros servicios.

Excelencia en el servicio
Hacemos nuestro trabajo con calidad y calidez, somos efectivos, eficientes y disciplinados. Nos actualizamos permanentemente y nos fundamentamos en la rigurosidad para lograr altos niveles en la defensa y protección de los consumidores y las consumidoras.

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

Proactividad
Desarrollamos ideas innovadoras y creativas, cuestionamos las formas habituales y disfuncionales de proceder para un óptimo funcionamiento de la Institución y de los servicios que prestamos.

Trabajo en equipo
Valoramos el trabajo en equipo como la clave para desarrollar una cultura organizacional que genere un ambiente de alta confianza y cooperación entre nuestros miembros. Estamos dispuestos y dispuestas a dialogar y promover alianzas con otras instituciones afines nacionales y/o internacionales con las cuales podamos generar complementariedades.

Identificación institucional
Estamos identificados/as y comprometidos/as con la visión, la misión y las estrategias organizacionales como la base de la motivación, el desarrollo y el éxito operacional de nuestro quehacer institucional.

Confidencialidad
Guardamos reserva sobre hechos o información lícita que conocemos en el ejercicio de nuestras funciones y no la utilizamos para fines privados.

La perspectiva es una categoría que provee un contexto para los objetivos estratégico. El objetivo estratégico representa la descripción del cómo la perspectiva será alcanzada.

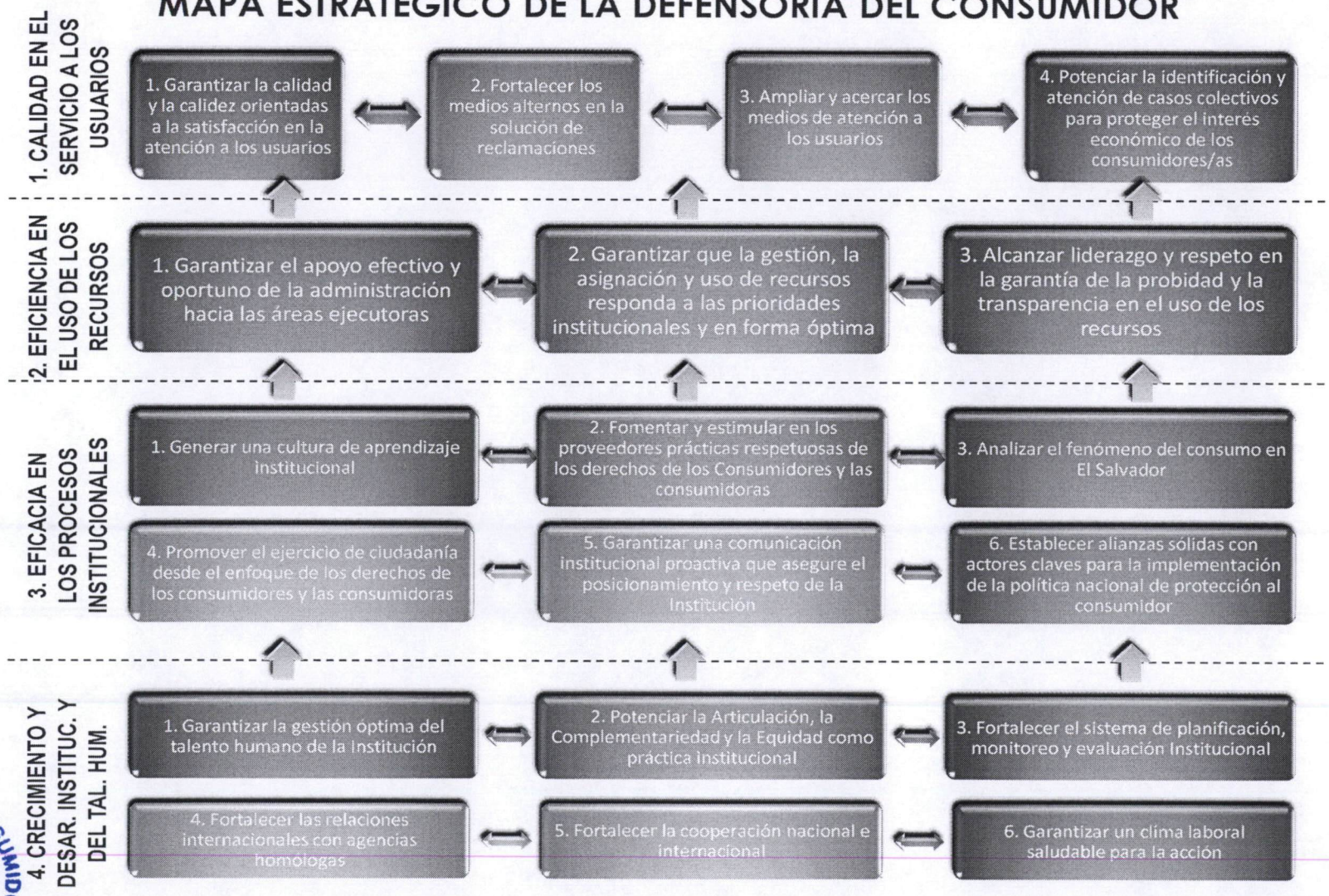
El plan agrupa los objetivos en torno a 4 perspectivas, siendo estas las siguientes:

- Calidad en el servicio a los usuarios,
- Eficiencia en el uso de los recursos,
- Eficacia en los procesos institucionales,
- Crecimiento y desarrollo institucional y del talento humano.

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR EN EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

En el siguiente cuadro denominado "Mapa Estratégico" se muestran los objetivos estratégico de La Defensoría, de acuerdo a la perspectiva a que pertenecen.

MAPA ESTRATÉGICO DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL PRESIDENCIA

6

CUADRO RESUMEN DE ACTIVIDADES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2014

Perspectivas	Objetivos	Indicadores	Iniciativas	Actividades
1	4	13	28	174
2	3	7	22	156
3	6	17	45	169
4	6	13	26	66
Totales				
4	19	50	121	565

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

PERSPECTIVA 1

CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

PERSPECTIVA 1 CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS

KPI'S								REP. AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIOD.	DIR	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
OBJETIVOS ESTRATÉGICO 1.1.// GARANTIZAR LA CALIDAD Y LA CALIDEZ ORIENTADAS A LA SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS																				
1.1.1 Disminución de los tiempos de la tramitación de denuncias	Promedio de (fecha de resolución del caso - menos- fecha de ingreso del caso)	días hábiles	Mensual	-	35	30	23	27.08	Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad y obtener la certificación al menos en 3 procesos claves.	Unidad de Planificación y Calidad / Todas las nidades de la DC	Coordinar campaña de sensibilización, divulgación e implementación del sistema de gestión	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Contenidos revisados/ reuniones	Documentos	01-abr	30-jun		100%		
											Diseño de la campaña de sensibilización, divulgación e implementación del SGC	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Campaña diseñada	Plan aprobado	01-abr	30-jun		1		
											Adecuación de la documentación según "Norma general para para la elaboración de documentos normativos" e implementación de la misma.	Director de Descentralización y Gerentes regionales.	Sistema de Gestión adecuado e Implementado	Registros del Sistema de gestión implementados	01-abr	23-dic		40%	30%	30%
											Coordinar y monitorear la implementación de la documentación del Sistema de Gestión.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Monitoreo del uso de los registros del SGC	Memorandum de resultados	01-jul	23-dic			1	1
											Retroalimentar al personal del área y/o involucrados, documentos nuevos y/o modificados, las acciones y/o resultados obtenidos en la implementación del Sistema de gestión	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	4 Jornadas de retroalimentación realizadas	Minutas de reunión	01-mar	23-dic	1	1	1	1
											Organizar reuniones para realizar revisiones por la Dirección del sistema de gestión para la norma ISO 9001:2008 .	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	4 Revisiones por la Dirección realizadas	Ayuda memoria	01-mar	23-dic	1	1	1	1
											Organizar reuniones para realizar revisiones por la Dirección, del sistema de gestión para la norma ISO/IEC 17020:2012 .	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	4 Revisiones por la Dirección realizadas	Ayuda memoria	01-mar	23-dic	1	1	1	1
											Elaborar el programa de auditoria interna a los procesos definidos para el Sistema de Gestión de la calidad bajo la Norma 9001:2008.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Programa de auditoria interna elaborado para la Norma ISO 9001:2008	Programa elaborado	06-ene	31-ene	100%			
											Ejecutar el programa de auditoria interna a los procesos definidos para el Sistema de Gestión de la calidad bajo la Norma 9001:2008	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	100% Programa de auditoria interna ejecutado	Informe de auditoria interna con resultados	01-abr	30-nov		75%	25%	

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
PRESIDENCIA

PLAN OPERATIVO ANUAL 2014

PERSPECTIVA 1 CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS

KPI'S								REP. AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIOD.	DIR	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
											Elaborar programa de auditoria interna a los procesos definidos para el Sistema de Gestión bajo la Norma 17020:2012.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Programa de auditoria interna elaborado para la Norma 17020:2012.	Programa elaborado	06-ene	31-ene	100%			
											Ejecutar el programa de auditoria interna a los procesos definidos para el Sistema de Gestión bajo la Norma 17020:2012	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	100% Programa de auditoria interna ejecutado	Informe de auditoria interna con resultados	15-may	23-dic		33%	34%	33%
											Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades identificadas en las auditorias internas, externas y otros medios de detección al proceso 9001	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	100% Acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades identificadas en las auditorias internas, externas y otros medios de detección al proceso 17020	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	100% Acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											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 de Unidad de Planificación y Calidad	100% de reporte de acciones correctivas/preventivas actualizadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Realizar seguimiento a los resultados obtenidos en las auditorias internas y evaluaciones externas, y otros que se identifiquen por medio de otros métodos de detección, en los procesos del sistema de gestión según norma ISO 17020	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	100% de reporte de acciones correctivas/preventivas actualizadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Implementar las acciones preventivas/correctivas, orientadas a superar las no conformidades identificadas en las auditorias internas, externas y por otros métodos de detección a los procesos del Sistema de Gestión.	Dir. Admon/Talento Humano	Acciones preventivas y correctivas implementadas en un 100%.	Reporte de acciones preventivas/ correctivas	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR EL SALVADOR EN LA DEFENSA CENTRAL PRESIDENCIA

PERSPECTIVA 1 CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS

KPI'S								REP. AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIOD.	DIR	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
											Implementar las acciones preventivas/correctivas, orientadas a superar las no conformidades identificadas en las auditorias internas, externas y por otros métodos de detección a los procesos del Sistema de Gestión.	Dir. Admon/UACI	Acciones preventivas y correctivas implementadas en un 100%	Reporte de acciones preventivas/ correctivas	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Implementar las acciones preventivas/correctivas, orientadas a superar las no conformidades identificadas en las auditorias internas, externas y por otros métodos de detección a los procesos del Sistema de Gestión.	Dir. Admon/ULOG	Acciones preventivas y correctivas implementadas 100%	Reporte de acciones preventivas / correctivas	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Implementar las acciones preventivas/correctivas, orientadas a superar las no conformidades identificadas en las auditorias internas, externas y por otros métodos de detección a los procesos del Sistema de Gestión.	Dir. Admon/GSI	Acciones preventivas y correctivas implementadas 100%	Reporte de acciones preventivas / correctivas	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Implementar las acciones correctivas/preventivas a los procesos del sistema de gestión orientadas a superar las no conformidades identificadas en las auditorias internas, externas y otros medios de detección.	Jefa de Unidad Acceso a la Información Pública y Transparencia	Acciones preventivas y correctivas implementadas 100%	Reporte de acciones preventivas / correctivas	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Implementar las acciones preventivas/correctivas, orientadas a superar las no conformidades identificadas en las auditorias internas, externas y por otros métodos de detección a los procesos del Sistema de Gestión.	Director(a) Vigilancia de Mercado	Acciones preventivas y correctivas implementadas 100%	Reporte de acciones preventivas / correctivas	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Implementar las acciones correctivas / preventivas orientadas a superar las no conformidades identificadas en las auditorias internas y externas, y otras que se identifiquen por medio de otros métodos de detección a los procesos del SG.	Director de Descentralización	Acciones preventivas y correctivas implementadas 100%	Reporte de acciones preventivas / correctivas	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL PRESIDENCIA

PLAN OPERATIVO ANUAL 2014

PERSPECTIVA 1 CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS

KPI'S								REP. AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIOD.	DIR	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
											Implementar las acciones correctivas orientadas a superar las no conformidades identificadas en las auditorias internas y externas , y en otros medios dentro del procesos del SGC.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Acciones implementadas en 100%	Reporte de acciones correctivas/ preventivas	01-mar	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Implementar las acciones correctivas /preventivas, orientadas a superar las no conformidades identificadas en las auditorias internas, externas y otros medios de detección al proceso de certificación.	Tribunal Sancionador	100% Acciones implementadas	Reporte Acciiones Correctivas/Preventivas	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Implementar las acciones correctivas /preventivas, orientadas a superar las no conformidades identificadas en las auditorias internas, externas y otros medios de detección al proceso de acreditación	Tribunal Sancionador	100% Acciones implementadas	Reporte Acciiones Correctivas/Preventivas	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Implementar las acciones preventivas/correctivas, orientadas a superar las no conformidades identificadas en las auditorias internas, externas y por otros métodos de detección a los procesos del Sistema de Gestión.	Directora Juridica	Acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Elaborar y remitir informes periódicos de avances de cumplimiento de los indicadores de SGC.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Cumplimiento de metas establecidas en indicador	Fichas técnicas de indicador	06-ene	23-dic	3	3	3	3
											Elaborar y remitir informes periódicos de avances de cumplimiento de los indicadores de SGC.	Dirección de Ciudadanía y Consumo	Cumplimiento de metas establecidas en indicador	Fichas técnicas de indicador	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Elaborar y remitir informes periódicos de avances de cumplimiento de los indicadores de SGC.	Director de Descentralización	Cumplimiento de metas establecidas en indicador	Fichas técnicas de indicador	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL PRESIDENCIA

PLAN OPERATIVO ANUAL 2014

PERSPECTIVA 1 CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS

KPI'S								REP. AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIOD.	DIR	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
											Elaborar y remitir informes periódicos de avances de cumplimiento de los indicadores de SGC.	Jefa de Unidad Acceso a la Información Pública y Transparencia	Cumplimiento de metas establecidas en indicador	Fichas técnicas de indicador	01-abr	23-dic		33%	33%	34%
											Elaborar y remitir informes periódicos de avances de cumplimiento de los indicadores de SGC.	Dir. Admon/Talento Humano	Cumplimiento de metas establecidas en indicador	Fichas técnicas de indicador	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Elaborar y remitir informes periódicos de avances de cumplimiento de los indicadores de SGC.	Dir. Admon/UACI	Cumplimiento de metas establecidas en indicador	Fichas técnicas de indicador	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Elaborar y remitir informes periódicos de avances de cumplimiento de los indicadores de SGC.	Dir. Admon/ULOG	Cumplimiento de metas establecidas en indicador	Fichas técnicas de indicador	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Elaborar y remitir informes periódicos de avances de cumplimiento de los indicadores de SGC.	Dir. Admon/GSI	Cumplimiento de metas establecidas en indicador	Fichas técnicas de indicador	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Elaborar y remitir informes periódicos de avances de cumplimiento de los indicadores de SGC.	Tribunal Sancionador	Cumplimiento de metas establecidas en indicador	Fichas técnicas de indicador	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Elaborar y remitir informes periódicos de avances de cumplimiento de los indicadores de SGC.	Dirección Juridica	Cumplimiento de metas establecidas en indicador	Fichas técnicas de indicador	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Elaborar y remitir informes periódicos de avances de cumplimiento de los indicadores de SGC.	Dirección de Vigilancia de Mercado	Cumplimiento de metas establecidas en indicador	Fichas técnicas de indicador	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Mantener actualizada la matriz de indicadores para la Norma ISO 9001:2008 .	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	100% de indicadores actualizados en la matriz de indicadores	Matriz 9001	06-ene	23-dic	1	1	1	1

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

PERSPECTIVA 1 CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS

KPI'S								REP. AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIOD.	DIR	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
											Mantener actualizada la matriz de indicadores para la Norma ISO/IEC 17020:2012.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	100% de indicadores actualizados en la matriz de indicadores	Matriz 17020	06-ene	23-dic	1	1	1	1
											Elaborar e implementar planes de mejora, a efecto de solventar los resultados expresados en los informes de mediciones realizadas por la Unidad de Planificación y	Directora del Centro de Solución de Controversias	Plan de mejora para el cumplimiento de metas establecidas	Informe de acciones implementadas de acuerdo a plan	03-feb	23-dic	1	1	1	1
											Elaborar e implementar planes de mejora, a efecto de solventar los resultados expresados en los informes de mediciones realizadas por la Unidad de Planificación y Calidad.	Dirección de Ciudadanía y Consumo	Cumplimiento de metas establecidas en indicador	Informe de acciones implementadas de acuerdo a plan	03-feb	23-dic	1	1	1	1
											Elaborar e implementar planes de mejora, a efecto de solventar los resultados expresados en los informes de mediciones realizadas por la Unidad de Planificación y Calidad.	Director de Descentralización y Gerentes regionales.	Cumplimiento de metas establecidas en indicador	Informe de acciones implementadas de acuerdo a plan	03-feb	23-dic	1	1	1	1
											Elaborar e implementar planes de mejora, a efecto de solventar los resultados expresados en los informes de mediciones realizadas por la Unidad de Planificación y Calidad.	Tribunal Sancionador	Cumplimiento de metas establecidas en indicador	Informe de acciones implementadas de acuerdo a plan	03-feb	23-dic	1	1	1	1
											Elaborar e implementar planes de mejora, a efecto de solventar los resultados expresados en los informes de mediciones realizadas por la Unidad de Planificación y Calidad.	Dirección Juridica	Cumplimiento de metas establecidas en indicador	Informe de acciones implementadas de acuerdo a plan	03-feb	23-dic	1	1	1	1
											Elaborar e implementar planes de mejora, a efecto de solventar los resultados expresados en los informes de mediciones realizadas por la Unidad de Planificación y Calidad.	Dirección de Vigilancia de Mercado	Cumplimiento de metas establecidas en indicador	Informe de acciones implementadas de acuerdo a plan	03-feb	23-dic	1	1	1	1

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPÚBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMÉRICA CENTRAL
PRESIDENCIA

PERSPECTIVA 1 CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS

KPI'S								REP. AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIOD.	DIR	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
											Descripción y caracterización del proceso de Talento Humano.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Proceso caracterizado	Proceso diagramado	03-feb	28-feb	100%			
											Diseño del Manual de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2008	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Manual elaborado y revisado por las unidades relacionadas	Manual de calidad 9001 documentado	03-feb	28-feb	100%			
											Atender requerimientos relacionados a la implementación del SGC.	Dirección de Ciudadanía y Consumo	Requerimientos atendidos en un 100%, en el marco de la implementación del SGC.	Informe / documento	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Atender requerimientos relacionados a la implementación del SGC.	Jefa de Unidad Acceso a la Información Pública y Transparencia	Requerimientos atendidos en el 100%	Documento	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Atender requerimientos relacionados a la implementación del SGC.	Director de Descentralización	Requerimientos atendidos en un 100%, en el marco de la implementación del SGC.	Documento	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Atender requerimientos relacionados a la implementación del SGC.	Jefa de Unidad Ambiental	Requerimientos atendidos en un 100%, en el marco de la implementación del SGC.	Informe / documento	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Atender requerimientos relacionados a la implementación del SGC.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Requerimientos atendidos en un 100%, en el marco de la implementación del SGC.	Informe / documento	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
PRESIDENCIA

PLAN OPERATIVO ANUAL 2014

PERSPECTIVA 1 CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS

KPI'S								REP. AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIOD.	DIR	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
											Atender requerimientos relacionados a la implementación del SGC.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Requerimientos atendidos en un 100%, en el marco de la implementación del SGC.	Informe mensual de seguimiento al POA.	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Atender requerimientos relacionados a la implementación del SG	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Informe de acciones realizadas en el marco de la implementación del SGC	Documento	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Atender requerimientos relacionados a la implementación del SGC.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	100% de requerimientos del SGC atendidos.	Informes mensuales de seguimiento a las actividades del POA de la UFI.	06-ene	23-dic	3	3	3	3
											Gestionar la certificación del proceso de atención de controversias de consumo.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Términos de Referencia actualizado y gestionado	Memorandum de entrega de TDR a la UACI	06-ene	28-feb	100%			
											Obtener la certificación del proceso para atender controversias de consumo, según ISO 9001: 2008.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Proceso certificado	Certificado	13-ene	30-jun		100%		
											Gestionar la certificación del proceso de sancionatorio.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Términos de Referencia actualizado y gestionado	Memorandum de entrega de TDR a la UACI	01-jul	29-ago			100%	
											Implementar o desarrollar las acciones que conduzcan a lograr la certificación del proceso sancionatorio.	Tribunal Sancionador	Proceso certificado	Certificado	06-ene	30-sep	35%	35%	30%	
											Proceso de inspección acreditado, según la norma ISO 17020.	Director(a) Vigilancia de Mercado	Proceso acreditado	Documento de acreditación	06-ene	28-mar	100%			

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

PERSPECTIVA 1 CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS

KPI´S								REP. AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIOD.	DIR	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
											Realizar las constataciones de hecho requeridas por las diferentes unidades o direcciones.	Director(a) Vigilancia de Mercado	Atención del 95% de las constataciones solicitadas	Informe de constataciones de hecho	06-ene	23-dic	24%	24%	24%	28%
											Atender requerimientos de asesoría jurídica conforme al procedimiento	Directora Juridica	100% de requerimientos atendidos conforme al procedimiento	Informe mensual	06-ene	23-dic	3	3	3	3
											Seguimiento a la implementación del programa de las 5´S en las unidades operativas	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Implementación de programa 5¨S	2 Resumenes de resultados	01-jun	23-dic		1		1
											Realizar inducción a estudiantes de servicio social sobre politica y objetivos de la calidad	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	100% de solicitudes de la UCRI atendidas	Registro de inducción	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
									Diseñar e implementar un mecanismo de evaluación sobre la aplicación de los procedimientos en relación a los tiempos	U. Planificación y Calidad	Realizar mediciones de los tiempos del proceso atender controversias de consumo. (I)	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	4 mediciones realizadas	4 Informe de resultados	06-ene	23-dic	1	1	1	1
									Diseñar e implementar un plan de mejora con base en los resultados del monitoreo	D. Descen-tralización	Actualizar trimestralmente el documento de preguntas frecuentes	Director de Descentralización/Gerente de Atención Telefónica	Documento actualizado	Reporte trimestral de la GAT a la Dirección.	06-ene	23-dic	1	1	1	1
1.1.2 Calidad y calidez en cada una de las etapas de la atención y tramitación de los casos	No. de llamadas contestadas/ total de llamadas efectivas entrantes	%	Mensual	+	95%	97%	98%	98.43%	Definir e implementar mecanismos de medición y evaluación periodica sobre la aplicación de los criterios de calidad y calidez en la atención y tramitación	D. Descentralización/ CSC /U. Planificación y Calidad	Monitorear la cantidad de llamadas contestadas, chat de Ventanillas y atenciones web en la Gerencia de Atención Telefónica **(I)**	Director de Descentralización/Gerente de Atención Telefónica	98% de llamadas contestadas	Reporte mensual.	06-ene	23-dic	3	3	3	3
	No. de atenciones que cumplan con los criterios de calidad y calidez/No. De atenciones revisadas	%	Trimest.	+	48%	80%	90%	62.75%			Garantizar la aplicación de criterios de calidad y calidez en la atención y tramitación de casos en Gerencia de Atención Telefónica (seguimiento de gestiones, escucha de llamadas, monitoreo de flujo de llamadas, atenciones web, uso de lista de chequeo).	Director de Descentralización/Gerente de Atención Telefónica	Aplicación efectiva de los criterios de calidad y calidez en las llamadas atendidas.	Reporte mensual.	06-ene	23-dic	3	3	3	3

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

PLAN OPERATIVO ANUAL 2014

PERSPECTIVA 1 CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS

KPI'S								REP. AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIOD.	DIR	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
											Elaborar e implementar mecanismos de supervisión que garanticen la aplicación de criterios de calidad y calidez, así como tambien sanas prácticas, relativa a la atención que brinda el Centro de Solución de Controversias.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Cumplimiento del 100% criterios de calidad y calidez definidos para la atención brindada en las gerencias.	Listas de chequeo supervisión presencial sobre aplicación de criterios de calidad y calidez	06-ene	23-dic	3	3	3	3
											Elaborar e implementar mecanismos de supervisión que garanticen la aplicación de criterios de calidad y calidez, así como tambien sanas prácticas, relativas a la atención que brindan los Centros de Solución de Controversias regionales y Gerencia de Atención	Director de Descentralización	Cumplimiento del 100% criterios de calidad y calidez definidos para la atención brindada en las gerencias.	Listas de chequeo supervisión presencial sobre aplicación de criterios de calidad y calidez	06-ene	23-dic	3	3	3	3
											Atención oportuna y con calidad de los requerimientos de la Oficial de Información de la DC	Directora del Centro de Solución de Controversias	Atención del 100% de los requerimientos	Informes mensuales remitidos	13-ene	23-dic	3	3	3	3
											Atención oportuna y con calidad de los requerimientos de la Oficial de Información de la DC	Director de Descentralización	Atención del 100% de los requerimientos	Informes presentados	06-ene	23-dic	3	3	3	3
											Verificar la aplicación de los criterios de calidad en el proceso de inspección de DVM.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	4 informes de verificaciones realizadas	Informes de verificaciones	06-ene	23-dic	1	1	1	1
											Evaluar la aplicación de los criterios de calidad y calidez en el CSC.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	4 informes de verificaciones realizadas	Informes de verificaciones	06-ene	23-dic	1	1	1	1
											Evaluar la aplicación de los criterios de calidad en el Tribunal Sancionador.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	4 informes de verificaciones realizadas	Informes de verificaciones	06-ene	23-dic	1	1	1	1
											Realizar encuestas telefónicas de satisfacción a los usuarios que ingresan sus reclamos en los CSC.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	4 informes de evaluaciones realizadas	Informes de evaluaciones	06-ene	23-dic	1	1	1	1

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

PERSPECTIVA 1 CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS

KPI'S								REP. AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIOD.	DIR	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
											Realizar encuestas telefónicas de satisfacción a los usuarios que ingresan sus reclamos en atención en linea.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	4 informes de evaluaciones realizadas	Informes de evaluaciones	06-ene	23-dic	1	1	1	1
											Verificar la aplicación de criterios de calidad y calidez en las atenciones que brinda la Gerencia de Atención Telefónica.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	4 informes de verificaciones realizadas	Informes de verificaciones	06-ene	23-dic	1	1	1	1
									Diseñar e implementar un plan de mejora continua con base en los resultados de la medición del cumplimiento de los criterios de calidad y calidez	D.Vigilancia de Mercado y Tribunal Sancio-nador	Actualizar la herramienta tecnologica (PDA) para eficientar el resultado de los sondeos de precios.	Director(a) Vigilancia de Mercado	Herramienta actualizada oportunamente	Reporte de actualizaciones	06-ene	23-dic	1	1	1	1
											Finalizar al menos 100 expedientes mensuales de los casos activos del Tribunal Sancionador	Tribunal Sancionador	100 expedientes mensuales cerrados	Resoluciones e informes mensuales	06-ene	23-dic	300	300	300	300
1.1.3 Evaluación de la calidad y calidez en las solicitudes tramitadas conforme al procedimiento de Representación Judicial	(Número de solicitudes tramitadas que cumplen con los criterios de calidad y calidez contemplados en el procedimiento de representación judicial / Número de solicitudes tramitadas por la DJ	%	Semestral	+	N/A	75%	80%	32.08%	Crear e implementar un procedimiento de tramitación de los casos de Representación Judicial	D. Jurídica/J. Unidad de Planificación/D. CSC	Documentar adecuadamente los expedientes para tramitación de casos de representación judicial cuando haya solicitud de parte de los consumidores.	Directora del Centro de Solución de Controversias	100% de los expedientes de casos para Representación Judicial debidamente documentados.	Informes de Dirección Jurídica	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Implementar mejoras al procedimiento de representación judicial	Directora Juridica	Mejora implementada	Documento modificado	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Tramitar solicitudes de representación judicial conforme al procedimiento establecido	Directora Juridica/Gerencia de Procuración	65% mínimo de cumplimiento del indicador	Expedientes de representación judicial	06-ene	23-dic	65%	65%	65%	65%
											Evaluar el cumplimiento de los criterios de calidad y calidez en los casos de representación judicial, mediante evaluaciones a las entrevistas presenciales y expedientes de dichos casos(i)	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	2 informes de evaluaciones realizadas	Informes de evaluación	16-jun	23-dic		1		1

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR · REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL · PRESIDENCIA

PERSPECTIVA 1 CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS

KPI'S								REP. AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIOD.	DIR	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
1.1.4 Percepción de calidad y calidez de la atención por parte de los usuarios/as	Promedio de resultados en instrumentos de evaluación de la satisfacción de los usuarios/as	Calificación	Trimestral	+	N/A	7	8	8.97	Implementar mediciones periódicas de satisfacción de los usuarios relacionados con la calidad y la calidez	U.de Planificación y Calidad	Realizar llamadas a las y los consumidores, para verificar si han sido informados sobre el estado y avance de su caso. (I)	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	4 informes de evaluaciones realizadas	Informes de mediciones	03-ene	23-dic	1	1	1	1
											Realizar evaluaciones presenciales de la calidez en la atención a los usuarios de los CSC. (I)	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	3 informes de evaluaciones realizadas	Documento (Informes de mediciones realizadas)	02-abr	23-dic		1	1	1
											Realizar medición de Promotor Neto de la Institución. (I)	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	4 informes de evaluaciones realizadas	Informes de mediciones	06-ene	23-dic	1	1	1	1
									Socializar los resultados de las evaluaciones de la satisfacción de los usuarios relacionados con la calidad y la calidez	U.de Planificación y Calidad	Retroalimentar los resultados de todas las evaluaciones y monitoreos a la presidencia.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	4 Resumenes ejecutivos	Memorandos de remisión de resumen.	01-abr	23-dic		1	1	1
											Retroalimentar los resultados de todas las evaluaciones y monitoreos a las direcciones involucradas	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Informes de mediciones entregados a direcciones involucradas.	Memorandos de remisión de informes.	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
OBJETIVO ESTRATÉGICO 1.2.// FORTALECER LOS MEDIOS ALTERNOS EN LA SOLUCIÓN DE RECLAMACIONES																				
1.2.1 Nivel de conocimiento de los Medios Alternos por parte de los usuarios de la DC	(Personas que tienen una percepción correcta de los medios alternos/Total de usuarios encuestados que buscan los servicios de la DC)x100	%	Trimestral	+	N/A	80%	90%	31%	Aplicar encuestas a los usuarios que midan su conocimiento sobre los medios alternos	U.de Planificación y Calidad	Evaluar el conocimiento de los usuarios, sobre la figura de los medios alternos que va aplicar en su caso y pasos que llevará su trámite (I)	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	4 informes de Evaluaciones realizadas	Informes de mediciones	06-ene	23-dic	1	1	1	1
									Diseñar e implementar un plan de promoción que dé a conocer las ventajas de los medios alternos	D. del CSC/ D. Descentralización/U. Comunicaciones/	Diseñar y ejecutar Plan de Promoción que de a conocer las ventajas de los medios alternos	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Población informada	Plan elaborado y aprobado por Presidencia	06-ene	31-ene	1			
											Diseñar en conjunto con la Dirección del CSC y Comunicaciones plan de divulgación de medios alternos de solución de controversias.	Director de Descentralización	Plan diseñado y aprobado por la Presidencia.	Documento	06-ene	28-feb	1			
											Implementar el plan de divulgación de medios alternos de solución de controversias.	Director de Descentralización	Plan implementado	Reportes mensuales	01-mar	23-dic	1	3	3	3

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL PRESIDENCIA

PLAN OPERATIVO ANUAL 2014

PERSPECTIVA 1 CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS

KPI'S								REP. AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIOD.	DIR	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
											Monitorear y evaluar el plan de divulgación de medios alternos de solución de controversias.	Director de Descentralización	Plan monitoreado y evaluado	Reportes trimestrales	01-mar	23-dic	1	1	1	1
											Participar en la producción y difusión de audio visual sobre el ABC de las ventajas de la resolución alterna de conflictos.	Director de Descentralización	Usuarios/as de los servicios en los CSC con conocimiento de las ventajas de los medios alternos.	Informes de difusión	06-ene	23-dic	3	3	3	3
											Difusión de audiovisuales animados que promocionen medios alternos.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Población informada	Plan difundido	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Difusión de un capìtulo de radio novela sobre ventajas de los Medios Alternos de Solución de Controversias.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Población informada	Plan difundido	26-mar	29-ago	1		1	
											Promoción de los Medios Alternos en progamas institucionales, redes sociales y web	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Población informada	Plan difundido	03-feb	23-dic	1	1	1	1
											Difusión del manual ABC de las ventajas de la resolución alterna de conflictos en versión popular al total de personas que presentan denuncias en los CSC	Directora del Centro de Solución de Controversias	100 % de personas que presentar denuncias reciben explicación y ABC	Reporte de ABC entregado y explicado en el mes.	13-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Elaborar propuesta de contenidos de un dossier de orientación sobre derechos, deberes, y aspectos importantes en materia de consumo que deben conocer las personas consumidoras o usuarias de bienes y/o servicios públicos y privados.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Contenidos elaborados	Documentos remitidos	20-.ene	28-feb	100%			
											Diseño e impresión de dosier de derechos de consumidores y solución alterna de conflictos.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Población informada	Brochure impreso	04-feb	15-mar	1			
											Envío periodico de información relevante sobre los medios alternos a los Gabinetes de Gestión Departamental.	Director de Descentralización	Integrantes de los GGD con conocimiento de las ventajas de los medios alternos.	Informes de envío	06-ene	23-dic	1	1	1	1

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL PRESIDENCIA

KPI'S								REP. AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIOD.	DIR	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
											Desarrollar jornadas explicativas en DC Móvil, asociaciones de consumidores, sobre la resolución alterna de conflictos.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Charlas impartidas	Registro de participación	20-ene	23-dic	20%	30%	25%	25%
											Contribuir en el desarrollo de charlas explicativas en DC Móvil y Asociaciones de Consumidores, sobre medios alternos de solución de controversias.	Director de Descentralización	Usuarios/as de los servicios en las DC Móvilesy miembros/as de las Asociaciones con conocimiento	Informes mensuales	06-ene	23-dic	3	3	3	3
											Desarrollar charlas en GGD sobre las ventajas de los medios alternos de solución de controversias.	Director de Descentralización	16 Charlas impartidas en GGD	Listas de asistencia	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Gestión de prensa para la promoción de los Medios Alternos a través de casos ejemplarizantes a través de Transparencia Activa	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Artículo publicado	Artículo publicado	06-ene	23-dic	1	1	1	1
											Coordinar con el área de Comunicaciones la promoción mediatica permanente de las ventajas de la resolución alterna de conflictos a partir de casos exitosos identificados en los CSC.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Casos exitosos difundidos coadyuvan en el conocimiento de la población sobre las	informes mensuales de casos extiosos remitidos	13-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Identificar, preparar y remitir casos exitosos a la Unidad de Comunicaciones, resueltos en los medios alternos	Director de Descentralización	Informe de casos remitidos	Documento	06-ene	23-dic	3	3	3	3
1.2.2 Calificación de los/las trabajadores/as involucrados/as con los medios alternos	Calificación obtenida en eventos de capacitación	Calificación	Anual	+	N/A	8	9.5	8.58	Diseñar y realizar programa de capacitación orientada al desarrollo de habilidades en la resolución alterna de conflictos.	D. CSC / ADMON	Medir la situación actual del conocimiento del personal de los CSC en relación a la utilización de las técnicas de los medios alternos de solución de conflictos y aptitudes específicas para la atención de controversias de consumo	Directora del Centro de Solución de Controversias	2 diagnósticos realizados	Documento remitidos	23-jun	27-oct		50%		50%
											Coordinar e implementar con la unidad de Talento Humano el programa de educación sobre resolución alterna de conflictos y aptitudes específicas para la atención de controversias de consumo dirigido al talento humano de la institución.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Programa de educación sobre resolución alterna de conflictos y otras aptitudes implementado con el	Registro de participación	28-feb	11-abr	67%	33%		

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
EL SALVADOR
PRESIDENCIA

PERSPECTIVA 1 CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS

KPI'S								REP. AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIOD.	DIR	LINEA BASE	2014 LIM.C	2014 META								INI	FIN	T1	T2	T3	T4
											Fortalecer el conocimiento del personal de los centros de solución de controversias en Derecho de Consumo y Administrativo.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Programa de educación implementado con el personal del CSC.	Listas de asistencia	16-ene	14-feb	100%			
											Coordinar con el CSC la evaluación teórica de los conocimientos adquiridos sobres medios alternos de conflictos.	Dir. Admon/Talento Humano	Informe de evaluación	Documento de informe	01-jun	23-dic		1		1
OBJETIVO ESTRATÉGICO 1.3.// AMPLIAR Y ACERCAR LOS MEDIOS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS																				
1.3.1 Ventanillas de atención al consumidor en alianza con otras Instituciones	Ventanillas funcionando	Cantidad	Anual	+	3	15	20	10	Gestionar y realizar acuerdos con Instituciones Públicas y privadas colaboradoras	D.Descentralización/D. Juridica	Gestionar con universidades el apoyo de estudiantes para atender las Ventanillas Departamentales.	Director de Descentralización	Se cuenta con apoyo de estudiantes en la atención de Ventanillas. (Ventanillas atendidas con apoyo de voluntariado)	Reportes mensuales	06-ene	23-dic	3	3	3	3
											Elaborar convenios con Instituciones Públicas y privadas con base a requerimientos.	Directora Juridica	100% convenios elaborados	Documento de requerimiento y Convenios	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
									Abrir nuevas ventanillas de atención al consumidor con la colaboracion de instituciones aliadas	D.Descentralización /U. Comunicaciones/ADMON	Diligenciar con calidad, calidez y oportunidad los reclamos provenientes de Ventanillas Descentralizadas y web, así como también las presenciales, por escrito y telefónicas.	Director de Descentralización/Gerencia de Atención Descentralizada	Casos cerrados en el Trimestre	Informes mensuales	06-ene	23-dic	3	3	3	3
											Elaborar y/o actualizar diagnóstico de trabajo en los lugares previstos para la instalación de las nuevas ventanillas.	Director de Descentralización	Diagnósticos actualizados	2 informes	01-feb	30-jun	1	1		
											Conceptualización y diseño de un proyecto de Ventanilla Virtual.	Director de Descentralización	Proyecto presentado a Presidencia	Documento	06-ene	28-feb	1			
											Investigación sobre nuevas opciones de apertura de Ventanillas/ puestos de atención / recepción en coordinación con otras instituciones.	Director de Descentralización	Investigación realizada	Documento de la investigación	01-mar	30-abr		1		
											Realizar capacitación inicial a nuevas ventanillas (LPC, Sistema, Aseguramiento de la Calidad, ética, etc.)	Director de Descentralización	Personal de atención capacitado.	Reportes de capacitación.	01-abr	23-dic		1	1	1

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

PLAN OPERATIVO ANUAL 2014

PERSPECTIVA 1 CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS

KPI'S								REP. AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIOD.	DIR	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
											Capacitar periódicamente a las personas que atienden las Ventanillas Departamentales	Director de Descentralización	Personal de atención capacitado.	Reportes de capacitación.	06-ene	23-dic	3	3	3	3
											Gestionar el fortalecimiento tecnológico de comunicación para las ventanillas departamentales.	Director de Descentralización	Las Ventanillas son fortalecidas tecnológicam	Informes de gestión	06-ene	30-nov	3	3	3	2
											Acondicionamiento de nuevas ventanillas, según requerimiento.	Dir. Admon/GSI-ULOG	Requerimientos atendidos	Informe mensual	06-ene	23-dic	3	3	3	3
											Producción y difusión de cuña radial a través de radios regionales o comunitarias para la promoción de las Ventanillas Departamentales	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Cuña producida	Audio	03-feb	23-dic	1	1	1	1
									Monitorear y evaluar la atención y el servicio prestado al consumidor que utilice los servicios móviles y territoriales de la DC	DVM/Descentralización/Planificación y Calidad	Elaborar y presentar un informe estadistico de las atenciones prestadas por la DC en el quinto día del mes siguiente.	Director(a) Vigilancia de Mercado /Gerente de Estudios	Informe de Estadisticas	Documentos	06-ene	23-dic	3	3	3	3
											Monitorear y dar seguimiento mensual a ventanillas descentralizadas	Director de Descentralización	Las Ventanillas funcionan efectivamente.	Reportes de monitoreo y seguimiento.	06-ene	23-dic	3	3	3	3
											Brindar asesoria a Ventanillas	Director de Descentralización/Gerente de Atención Telefónica	El personal que atiende las Ventanillas recibe de manera efectiva las	Reportes de asesorías brindadas	06-ene	23-dic	3	3	3	3
											Realizar encuestas telefónicas de satisfacción a los consumidores que ingresaron sus reclamos en ventanillas de atención.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	4 informes de Evaluaciones realizadas	Informes de mediciones	06-ene	23-dic	1	1	1	1

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

KPI'S								REP. AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIOD.	DIR	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
1.3.2 Municipios atendidos por defensorías móviles	Municipios visitados	Cantidad	Mensual	+	4	15	22	22	Diseñar e implementar cobertura de los 262 municipios por las DC móviles	D. Ciudadania y Consumo/ U. Cooperación y Relaciones Institucionales/U. Comunicaciones/D. Vigilancia de Mercado/D. Descentralización/Unidad Ambiental/ DCSC	Elaborar Plan Defensorias Móviles, incorporando las mejoras de evaluación 2013.	Dirección de Ciudadanía y Consumo	Plan Elaborado	1 Documento del Plan DM.	06-ene	20-ene	100%			
											Elaborar y ejecutar mensualmente un Plan de Medios de Prensa sobre Defensorías Móviles	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Plan ejecutado	Documento	03-feb	23-dic	1	1	1	1
											Producción y difusión de cuña radial a través de radios regionales o comunitarias para la promoción de servicios de la Defensorías móviles	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Población informada	Cuñas	14-abr	06-oct		1		1
											Difusión de la programación de la Defensoría móvil a través de e-mail masivos, sitio web, redes sociales y programas institucionales de la Defensoría e Intranet.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Programación difundida	Documento de programación	03-feb	23-dic	1	1	1	1
											Activación de aplicación en dispositivos móviles de calendario de la Defensoría móvil	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Difusión de Avisos programación de DC móviles	Documento de programación	17-mar	23-dic	1	1	1	1
											Implementar Plan de Defensorías Móviles, según las características y necesidades de los diversos municipios. **(I)**	Dirección de Ciudadanía y Consumo	Defensorías realizadas, según las caracterísitcas y necesidades	Actas	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Implementar Plan de Defensorías Móviles, según las características y necesidades de los diversos municipios. (I)	Director de Descentralización/G.R. Occidente	Planes implementados	Reportes mensuales	06-ene	23-dic	3	3	3	3
											Implementar Plan de Defensorías Móviles, según las características y necesidades de los diversos municipios. (I)	Director de Descentralización/G.R. Oriente	Planes implementados	Reportes mensuales	06-ene	23-dic	3	3	3	3
											Participar en Defensorías Móviles según requerimiento	Directora del Centro de Solución de Controversias	Requerimientos atendidos oportunamente	Informes mensuales	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Ejecutar a través de la Unidad de Inspección, la programación de Defensorías Móviles remitidas por la DCYC, aplicando la estrategia territorial de la DC.	Director(a) Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Unidad de Inspección	Jornadas de Defensorias Móviles atendidas	Informe de actividades mensuales	06-ene	23-dic	6	6	6	6

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL PRESIDENCIA

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

PERSPECTIVA 1 CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS

KPI'S								REP. AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIOD.	DIR	LINEA BASE	2014 LIM.C	2014 META								INI	FIN	T1	T2	T3	T4
											Seguimiento a los proyectos técnico y financiero internacional, para las Defensorias Moviles.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Al menos 1 proyecto aprobado por la cooperaciòn.	Carta del donante aprobando la gestiòn	06-ene	23-dic	3	3	3	3
									Monitorear y evaluar las DC móviles	D. CSC/U.Planificación y Calidad/D. Ciudadania y Consumo	Evaluar Plan de Defensorías Móviles	Dirección de Ciudadanía y Consumo	2 Evaluaciones realizadas, identificando posibles mejoras para los siguientes periodos.	Memorias de evaluación	19-may	05-dic		50%		50%
											Proponer mejoras contínuas al Plan de Defensorías Móviles	Directora del Centro de Solución de Controversias	Mejoras propu	Documento remitidos	13-ene	19-dic	25%	25%	25%	25%
											Realizar encuesta telefonica a los consumidores que ingresaron sus casos a través de la Defensoría Móvil	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	4 informes de Evaluaciones realizadas	Informes de mediciones	06-ene	23-dic	1	1	1	1
1.3.3 Calificacion del funcionamiento de las oficinas regionales	Evaluación según check list	Calificación	Trimestral	+	N/A	8	9	9.38	Coordinar la estandarización del funcionamiento de las Oficinas Regionales con las Direcciones Nacionales	D. Descentralización	Focalización del trabajo sobre participación ciudadana en los municipios de Chalchuapa y San Sebastián Salitrillo en Santa Ana y el Grupo Gestor de San Miguel.	Director de Descentralización	Plan diseñado e implementado	Informes de implementación	06-dic	23-dic	3	3	3	3
											Establecer mecanismos idóneos de comunicación y coordinación de acciones entre las Gerencias Regionales y las Direcciones Nacionales.	Director de Descentralización	Mecanismos definidos e implementados	Reportes trimestrales	06-ene	23-dic	1	1	1	1
									Apoyar la coordinación de acciones de mejora continua entre las diferentes Direcciones Nacionales y áreas de la Defensoria Central con las oficinas regionales.	D. Descentralización	Realizar evaluaciones sobre el funcionamiento de las oficinas regionales (I)	Director de Descentralización	Evaluaciones realizadas	Reportes mensuales	06-ene	23-dic	3	3	3	3
											Implementar un proyecto de mejoramiento sobre el fortalecimiento de capacidades en el personal de los CSC.	Director de Descentralización	Proyecto de mejoramiento implementado	Reportes de implementación	06-ene	23-dic	1	1	1	1

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

PERSPECTIVA 1 CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS

KPI'S								REP. AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIOD.	DIR	LINEA BASE	2014 LIM.C	2014 META								INI	FIN	T1	T2	T3	T4
OBJETIVO ESTRATÉGICO 1.4. // POTENCIAR LA IDENTIFICACIÓN Y ATENCIÓN DE CASOS COLECTIVOS PARA PROTEGER EL INTERÉS ECONÓMICO DE LOS CONSUMIDORES/AS																				
1.4.1 Prácticas ilícitas de afectación económica colectiva identificadas y denunciadas (Determinado o determinable)	2- No. De casos de interes determinado, tramitados en el tiempo establecido / Total de casos identificados, según el procedimiento establecido.	%	Trimestral	+		90%	100%	57.50%	Diseñar e implementar un instructivo para la preparación y presentación de denuncias por casos colectivos	CSC; Ddescent; DVM; TS; DJ; DCYC	Coordinar la revisión y ajuste al instructivo de casos colectivos (Intereses determinables)	Directora del Centro de Solución de Controversias	Tramitación de casos colectivos según instructivo actualizado y aprobado	Instructivo actualizado y aprobado	06-ene	31-mar	100%			
											Coordinar con el CSC, DJ y DD, la revisión y ajuste al instructivo para la atención de casos colectivos (Intereses difusos).	Director(a) Vigilancia de Mercado	Instructivo actualizado	Documento	06-ene	28-mar	1			
1.4.2 Prácticas ilícitas de afectación económica colectiva identificadas y denunciadas (Intereses difusos-DVM)	No. De casos de interes difuso tramitados en el tiempo establecido / total de casos identificados, según el procedimiento establecido.	%	Trimestral	+		75%	100%	58.50%			Revisar y proponer modificaciones pertinentes al procedimiento de preparación y presentación de denuncias por casos colectivos	Dirección de Ciudadanía y Consumo	Instructivo actualizado	Documento	06-ene	31-mar	100%			
											Revisar y proponer modificaciones pertinentes al procedimiento de preparación y presentación de denuncias por casos colectivos	Tribunal Sancionador	Instructivo actualizado	Documento	06-ene	31-mar	100%			
											Revisar y proponer modificaciones pertinentes al procedimiento de preparación y presentación de denuncias por casos colectivos	Director de Descentralización	Instructivo actualizado	Documento	06-ene	31-mar	100%			
											Revisar y proponer modificaciones pertinentes al procedimiento de preparación y presentación de denuncias por casos colectivos diferenciando el trámite para las de interes determinable y de interés difuso.	Directora Juridica	Procedimiento revisado y presentado en la UPYC	Documento de procedimiento elaborado	01-feb	31-mar	100%			
											Tramitar casos colectivos de interés determinado o determinable conforme al procedimiento establecido en los plazos indicados en lo que corresponda **(I)**	Directora Juridica/Gerencia de Procuración	90% de casos colectivos tramitados por mes dentro de los plazos definidos	Informe mensual	06-ene	23-dic	23%	23%	22%	22%

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL PRESIDENCIA

PERSPECTIVA 1 CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS

KPI'S								REP. AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIOD.	DIR	LINEA BASE	2014 LIM.C	2014 META								INI	FIN	T1	T2	T3	T4
											Tramitar casos colectivos de interés difuso conforme al procedimiento establecido **(I)**	Directora Juridica/Gerencia de Procuración	70% de casos de interes difuso tramitados por mes dentro del plazo definido	Informe mensual	06-ene	23-dic	18%	18%	17%	17%
											Elaborar y tramitar solicitudes de anticipo de prueba según requerimiento	Directora Juridica/Gerencia de Procuración	100% de solicitudes elaboradas y tramitadas	Informe mensual	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Asistir a las audiencias de anticipo de prueba y destrucción de producto	Directora Juridica/Gerencia de Procuración	100% de audiencias atendidas	Informe mensual	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Apoyar la identificación de al menos 4 casos colectivos y canalizarlos ante la Dirección del Centro de Solución de Controversias y dar seguimiento a los casos.	Dirección de Ciudadanía y Consumo	4 casos colectivos apoyados.	Informes o ayudas memorias.	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
									Evaluar la efectividad de la denuncia por casos colectivos con afectación económica presentados	Tribunal Sancio-nador	Retroalimentar a Servicios Jurídicos sobre la efectividad de las denuncias presentadas por casos colectivos	Tribunal Sancionador	Reuniones	Minutas de reuniones	06-ene	23-dic	1	1	1	1
									Aplicar resolución alterna de conflictos a las denuncias por casos colectivos, atendiendo criterios de calidad y calidez	D. CSC / D. Descen-tralización	Finalizar los procedimientos de atención a denuncias por casos colectivos presentadas hasta 2012, de conformidad con el Instructivo y a los criterios de calidad y calidez. (Finalización de casos pendientes)	Directora del Centro de Solución de Controversias	Expedientes de denuncias colectivas debidamente documentados y archivados.	Expedientes cerrados y archivados.	06-ene	31-mar	100%			
											Atender, construir y aplicar resolución alterna de conflictos a las denuncias por casos colectivos presentadas de conformidad con el Instructivo y a los criterios de calidad y calidez.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Expedientes de denuncias colectivas debidamente documentados y tramitados en tiempo	Memorandos de casos por intereses colectivos remitidos a Presidencia	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPÚBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

KPI'S								REP. AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIOD.	DIR	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
											Atender, construir y aplicar resolución alterna de conflictos a las denuncias por casos colectivos presentadas de conformidad con el Instructivo y a los criterios de calidad y calidez.	Director de Descentralización/G.R. Occidente	Expedientes de denuncias colectivas debidamente documentados y tramitados en tiempo.	Memorandos de casos por intereses colectivos remitidos a la Unidad responsable.	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Atender, construir y aplicar resolución alterna de conflictos a las denuncias por casos colectivos presentadas de conformidad con el Instructivo y a los criterios de calidad y calidez.	Director de Descentralización/G.R. Oriente	Expedientes de denuncias colectivas debidamente documentados y tramitados en tiempo.	Memorandos de casos por intereses colectivos remitidos a la Unidad responsable.	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
1.4.3 Pronto ejercicio de la potestad sancionatoria ante denuncias de casos colectivos	Fecha de notificación de la resolución final -menos- fecha de recepción de la denuncia	Días	Semestral	-	365	240	180	615	Diseñar e implementar un Procedimiento Interno para la tramitación de denuncias por casos colectivos	Tribunal Sancio-nador	Elaboración de resoluciones sobre las peticiones presentadas, mediante escritos recibidos durante la tramitación y finalización de los casos colectivos.	Tribunal Sancionador	100% de las peticiones formuladas al Tribunal Sancionador son resueltas tanto en la tramitación y finalización del	Resoluciones emitidas por el Tribunal Sancionador contenidas en los expedientes	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Tramitación expedita de los casos colectivos, acorde a la complejidad de las denuncias, escritos e incidentes, tomando en cuenta el tiempo de respuesta ante las peticiones formuladas por el Tribunal Sancionador	Tribunal Sancionador	100% de los casos resueltos en el tiempo definido en el proceso	Expedientes	06-ene	23-dic	50%	50%		
											Enviar de forma expedita, al menos el 80% de las notificaciones relacionadas con los casos colectivos	Tribunal Sancionador	80% de los casos son notificados en el plazo establecido en el proceso	Sistema SARA/Actas de notificación contenida en los expedientes	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
									Evaluar la efectividad del procedimiento definido	U. Planificación y Calidad	Evaluar la efectividad del procedimiento interno de tramitación de casos colectivos (I)	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	2 informes de Evaluaciones realizadas	Informes de mediciones	06-ene	30-sep	1		1	

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

KPI'S								REP. AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIOD.	DIR	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
									Sistematizar los criterios aplicados en las resoluciones de denuncias por casos colectivos	Tribunal Sancion-ador	Trasladar a la Presidencia las resoluciones finales de los casos colectivos, con indicación de los criterios aplicados	Tribunal Sancionador	100% de resoluciones finales dictadas en casos colectivos se trasladan a Presidencia	Memorandum	06-ene	23-dic	1	1	1	1
1.4.4 Efectividad de las denuncias por casos colectivos presentados	(No. de casos colectivos resueltos favorablemente / N° de casos colectivos presentados) X 100	%	Anual	+	70%	80%	90%	86%	Evaluar que las denuncias por casos colectivos sean presentadas de conformidad con el Instructivo	U. Planificación y Calidad	Evaluar que las denuncias por casos colectivos sean presentadas de conformidad al procedimiento (I).	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	2 informes de Evaluaciones realizadas	Informes de mediciones	06-ene	30-sep	1		1	
									Monitorear las denuncias por casos colectivos presentadas al Tribunal Sancionador	D. Jurídica	Dar seguimiento constante del estado de los casos por denuncias colectivas de interés determinado o determinable y difusos admitidas y tramitadas en el Tribunal Sancionador	Directora Juridica/Gerencia de Procuración	Monitoreo mensual	Informe mensual	06-ene	23-dic	3	3	3	3
									Atender oportunamente los requerimientos y prevenciones que haga el Tribunal Sancionador	D. Vigilancia de Mercado/D. Jurídica/D. CSC	Dar respuesta a los requerimientos y prevenciones del Tribunal Sancionador.	Director(a) Vigilancia de Mercado	Atender el 100% de los requerimientos recibidos en el trimestre	Informe	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Dar respuesta a los requerimientos y prevenciones del Tribunal Sancionador, en caso de solicitud.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Atender el 100% de los requerimientos recibidos en el trimestre	Memorandos remitidos	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Responder dentro del plazo legal a los requerimientos y prevenciones del Tribunal Sancionador	Directora Juridica/Gerencia de Procuración	100% requerimientos respondidos en plazo del total de recibidos	Informe mensual	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
									Ejecutar las sanciones impuestas por el Tribunal Sancionador	Tribunal Sancio-nador	Verificar el pago efectivo dentro del plazo. (10 dias hábiles)	Tribunal Sancionador	Informe de pago de multas	Informe mensual	06-ene	23-dic	3	3	3	3
											Trasladar a la Presidencia las certificaciones correspondientes por multas no canceladas en el plazo, mediante la elaboración de oficios de remisión a la FGR	Tribunal Sancionador	Elaboración del oficio y certificaciones por multas no canceladas	Oficios y certificaciones remitidos a Presidencia	06-ene	23-dic	3	3	3	3
											Presentar los oficios y certificaciones a la FGR por los casos de multas no pagadas para su ejecuciòn	Tribunal Sancionador	Presentación del oficio y certificación	Oficios y certificaciones remitidos a la FGR	06-ene	23-dic	3	3	3	3

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL PRESIDENCIA

PERSPECTIVA 2

EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

PLAN OPERATIVO ANUAL 2014

PERSPECTIVA 2 EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS

KPI´S								REPORTADO AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PER.	DIR.	LINEA BASE	2014 LIM.C	2014 META								INI	FIN	T1	T2	T3	T4
OBJETIVO ESTRATÉGICO 2.1.// GARANTIZAR EL APOYO EFECTIVO Y OPORTUNO DE LA ADMINISTRACIÓN HACIA LAS ÁREAS EJECUTORAS																				
2.1.1 Solicitudes resueltas en los tiempos definidos	Solicitudes (ejecutadas en el tiempo definidos /solicitadas)*100	%	Mensual	+	80%	90%	95%	95%	Optimizar los sistemas informáticos de control.	D.ADMON. /UPYC	Actualizar sitio Web Institucional según lineamiento interno y de gobierno central	Directora de Admon/GSI	98% de requerimientos atendidos	Informe mensual	06-ene	23-dic	3	3	3	3
											Atender requerimientos en lo relacionado a mejorar el funcionamiento de los diferentes Módulos del Sistema de Atención a Reclamos y Asesorías (SARA). (La atención del requerimiento esta sujeta al plazo estimado para su cumplimiento).	Directora de Admon/GSI	98% de requerimientos atendidos	Informe mensual	06-ene	23-dic	3	3	3	3
											Atender requerimientos en lo relacionado a mejorar el funcionamiento del Sistema de Compras Institucional	Directora de Admon/GSI	98% de requerimientos atendidos	Informe mensual	06-ene	23-dic	3	3	3	3
											Atender requerimientos en lo relacionado a mejorar el funcionamiento del Sistema de Activo Fijo Institucional	Directora de Admon/GSI	98% de requerimientos atendidos	Informe mensual	06-ene	23-dic	3	3	3	3
											Atender requerimientos en lo relacionado a mejorar el funcionamiento del Sistema de Almacén Institucional	Directora de Admon/GSI	98% de requerimientos atendidos	Informe mensual	06-ene	23-dic	3	3	3	3
											Atender requerimientos en lo relacionado a mejorar el funcionamiento del Sistema de Asignación y Control de Correspondencia (SIACCO)	Directora de Admon/GSI	98% de requerimientos atendidos	Informe mensual	06-ene	23-dic	3	3	3	3
											Desarrollo del sistema de planificación y seguimiento de planes	Directora de Admon/GSI	Sistema desarrollado	Acta de recepción	06-ene	30-jun		1		
											Seguimiento al desarrollo y puesta en funcionamiento del software para el sistema de planificación y seguimiento de planes	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Sistema funcionando	Reportes del sistema	06-ene	29-ago	34%	33%	33%	
											Atender requerimientos en lo relacionado a mejorar el funcionamiento de Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación del Sistema Nacional de Protección al Consumidor	Directora de Admon/GSI	98% de requerimientos atendidos	Informe mensual	06-ene	23-dic	3	3	3	3
											Atender requerimientos de soporte en lo relacionado los Sistemas utilizados por la Unidad de Acceso a Información Pública y Transparencia	Directora de Admon/GSI	98% de requerimientos atendidos	Informe mensual	06-ene	23-dic	3	3	3	3
											Atender requerimientos en relación al Sistema "Observatorio de Precios"	Directora de Admon/GSI	98% de requerimientos atendidos	Informe mensual	06-ene	23-dic	3	3	3	3

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

PLAN OPERATIVO ANUAL 2014

PERSPECTIVA 2 EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS

KPI´S								REPORTADO AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PER.	DIR.	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
											Desarrollo del Sistema de Centro de Documentación Virtual	Directora de Admon/GSI	Sistema desarrollado	Acta de recepción	06-ene	31-mar	1			
											Coordinar la implementación del SGSI (Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información)	Directora de Admon/GSI	Sistema implementado	Informes del avance de implementación	06-ene	23-dic	1	1	1	1
											Implementación de sistema para compartir archivos para cada área (interna y pública)	Directora de Admon/GSI	Sistema implementado	Acta de recepción	03-abr	31-may		1		
											Atender requerimiento en lo relacionado al desarrollo del Sistema de Centro de Costos Institucional	Directora de Admon/GSI	Requerimientos at	Acta de recepción	27-ene	30-abr		1		
											Implementación de nueva plataforma de correo electrónico Institucional	Directora de Admon/GSI	Plataforma implem	Acta de certificación de funcionamiento	01-abr	30-jun		1		
											Dar mantenimiento y optimizar la infraestructura tecnológica del equipo del Sitio de Contingencias	Directora de Admon/GSI	Equipo funcionando a satisfacción	Informe mensual	06-ene	23-dic	3	3	3	3
											Dar mantenimiento y optimizar la Infraestructura Tecnológica y comunicaciones (Redes de datos)	Directora de Admon/GSI	Mantenimiento de equipo realizado	1 Informe de mantenimiento	01-nov	23-dic				1
											Atender requerimientos del Plan Nacional de Gobierno Electrónico conforme a la programación de Dirección de Innovación y Tecnología del GOES.(ITIGES)	Directora de Admon/GSI	100% de requerimientos atendidos	Informe mensual	06-ene	23-dic	3	3	3	3
											Atender requerimientos en lo relacionado a mejorar el funcionamiento de Intranet, (La atención del requerimiento esta sujeta al plazo estimado para su cumplimiento).	Directora de Admon/GSI	98% de requerimientos atendidos	Informe mensual	06-ene	23-dic	3	3	3	3
											Dar mantenimiento Técnico a Base de datos	Directora de Admon/GSI	Base de datos fun	Informe trimestral	06-ene	23-dic	1	1	1	1
											Coordinar y dar seguimiento al desarrollo del Sistema de Gestión de Reclamos en la Etapa III - Programación	Directora de Admon/GSI	Programas fuentes documentados, fase de pruebas de funcionamiento aprobadas por el comité	Acta de aceptación	06-ene	23-mar	1			
											Coordinar y dar seguimiento al desarrollo del Sistema de Gestión de Reclamos en la Etapa IV - Implementación	Directora de Admon/GSI	Sistema implementado	Acta de aceptación	01-abr	30-jun		1		

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
REPÚBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMÉRICA CENTRAL
PRESIDENCIA

PLAN OPERATIVO ANUAL 2014

PERSPECTIVA 2 EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS

KPI'S								REPORTADO AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PER.	DIR.	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
											Brindar servicios de apoyo logístico a las unidades ejecutoras.	Directora de Admon/ULOG	Atender el 95% de los requerimientos solicitados	Informe mensual	06-ene	23-dic	3	3	3	3
									Administrar los recursos, bienes y servicios de la DC.	D.ADMON / D J	Mantener conciliados mensualmente los sistemas: Activo fijo y Almacén.	Dir. Admon/ULOG-ACTIVO FIJO	Registros conciliados	24 reportes	06-ene	23-dic	6	6	6	6
											Dar seguimiento a la ejecución de los contratos de servicios, en los relativo a la prestación de los mismos de acuerdo a las cláusulas establecidas.	Directora de Admon/ULOG	Seguimiento a cumplimiento de 11 contratos de servicio	Registros de reportes de servicios recibidos	06-ene	23-dic	3	3	3	3
											Gestionar los reclamos originados por siniestros, si se presentan.	Directora de Admon/ULOG	Reclamos gestionados	Control de registros de reclamos	06-ene	23-dic	3	3	3	3
											Realizar levantamiento fisico de inventario de Activo Fijo y Almacén	Dir. Admon/ULOG-ACTIVO FIJO-ALMACEN	2 inventarios realizados	Informe de resultados de 2 inventarios	01-oct	23-dic				2
											Gestionar el otorgamiento de las prestaciones al personal cumpliendo los procedimientos establecidos	Directora de Admon/Talento Humano	Atender el 100% de las prestaciones solicitadas	12 informes elaborados	06-ene	23-dic	3	3	3	3
											Realizar los procesos solicitados de selección y contratación de personal	Directora de Admon/Talento Humano	Atender el 100% de las solicitudes de contratación de personal	12 informes elaborados	06-ene	23-dic	3	3	3	3
											Elaborar y remitir en las fechas establecidas las planillas de pago de salarios, prestaciones, horas extras y otras.	Directora de Admon/Talento Humano	100% Planillas elaboradas y remitidas en los primeros 5 días	Control de registros de planillas	06-ene	23-dic	3	3	3	3
											Realizar los controles administrativos relativos a la gestión de Talento Humano	Directora de Admon/Talento Humano	Controles administrativos actualizados	Informe mensual	06-ene	23-dic	3	3	3	3
											Realizar la gestión de Adquisiciones de Bienes y Servicios a requerimiento de las unidades ejecutoras, de acuerdo a las solicitudes que se presenten.	Directora de Admon/UACI	100% de requerimientos atendidos	Informes mensuales	06-ene	23-dic	3	3	3	3
											Gestionar a requerimiento de los administradores de contrato reclamos derivados por incumplimiento.	Directora de Admon/UACI	Atender el 100% de los reclamos requeridos	Notas de reclamo	06-ene	23-dic	1	1	1	1
											Atender los requerimientos relacionados con la aplicación del proceso de adquisiciones y contrataciones institucionales.	Directora Juridica	Atención del 100% de los requerimientos	Informe mensual	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Elaborar plan de compras institucional para el año 2015 y gestionar su aprobación	Directora de Admon/UACI	01-jul	30-jul	01-jul	30-jul			1	

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL PRESIDENCIA

KPI'S								REPORTADO AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PER.	DIR.	LINEA BASE	2014 LIM.C	2014 META								INI	FIN	T1	T2	T3	T4
											Seguimiento al Plan de Compras 2014	Directora de Admon/UACI	Informe trimestral	Informe	06-ene	23-dic	1	1	1	1
											Seguimiento a la implementación de la guía de compras verdes	Jefa de Unidad Ambiental	El 80% de las compras de los 2 productos definidos, cumplen con los criterios definidos para compras verdes	Informes semenstrales	06-ene	23-dic		1		1
											Campañas de sensibilización en consumo sostenible, para el personal de la DC.	Jefa de Unidad Ambiental	Reducción porcentual en el consumo de papel, agua, energia	Informe semestral	06-ene	23-dic		1		1
											Elaboración de instructivo del manejo de desechos sólidos institucionales	Jefa de Unidad Ambiental	Intructivo de manejo de los desechos sólidos presentado	Documento de instructivo	06-ene	31-mar	1			
											Implementación del instructivo del manejo de desechos sólidos institucionales	Jefa de Unidad Ambiental	Manejo adecuado del 100% de los desechos selectos generados	Reporte mensual	06-ene	23-dic	3	3	3	3
2.1.2 Satisfacción del cliente interno y externo	Calificación en encuesta de satisfacción del cliente interno y externo	Calificación	Trimestral	+	N/A	7.5	8	8.19	Implementar sistema de medición de satisfacción del cliente interno y externo.	ADMON/UPYC/UFI	Realizar encuesta trimestral de satisfacción del cliente interno (Unidades Ejecutoras) y externo (Proveedores) **(I)**	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	4 informes de Evaluaciones realizadas	Informes de evaluación	06-ene	23-dic	1	1	1	1
											Dar seguimiento a observaciones emanadas de las encuestas de satisfacción al cliente que requieran la participación de la Unidad de Talento Humano	Directora de Admon	Seguimiento realizado en 100%	Informe	06-ene	23-dic	1	1	1	1
											Dar seguimiento a observaciones emanadas de las encuestas de satisfacción al cliente que requieran la participación de la Unidad Financiera Institucional.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Seguimiento efectuado en un 100%	Informes	06-ene	23-dic	1	1	1	1
									Crear e implementar un sistema de gestión de quejas y reclamos internos y externos	ADMON/UAIPYT	Actualizar los procedimientos de la Unidad, en los aspectos de tiempo, forma y en los formularios, acorde a los requerimientos de la LAIP y la Defensoría del Consumidor	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	1 documento con procedimientos actualizados	Documento	06-ene	30-jun		100%		
											Recibir, tramitar y responder solicitudes de información pública y de datos personales, que cumplan con los requisitos de la LAIP y en los plazos establecidos en la Ley.	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Tramitación del 100% de las solicitudes que ingresen a la UAIPT en los tiempos de la LAIP	Documentos	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR - EL SALVADOR - LA AMERICA CENTRAL - PRESIDENCIA

KPI'S								REPORTADO AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PER.	DIR.	LINEA BASE	2014 LIM.C	2014 META								INI	FIN	T1	T2	T3	T4
											Recibir, tramitar y responder quejas; reclamos; sugerencias; comentarios; consultas y orientaciones que ingresen de manera verbal, escrita, telefónica o web, relacionados con los servicios prestados por la DC	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Tramitación del 100% de las solicitudes que ingresen a la UAIP con relación a lo establecido en la Ley de Ética Gubernamental	Documentos	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Elaborar una estrategia de divulgación del servicio que presta la UAIPT-DC que incluya lineamientos de la LAIP y Política de Transparencia (a nivel interno y externo)	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	1 Documento elaborado	Documento	03-feb	31-mar	100%			
											Implementación de la estrategia de divulgación del servicio que presta la UAIPT-DC que incluya lineamientos de la LAIP y Política de Transparencia (a nivel interno y externo)	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	100% de implementación	Documentos	06-ene	23-dic		33%	33%	34%
											Organizar el archivo de gestión de la UAIPT	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Archivo actualizado de los documentos ingresados y generados mensualmente	Archivo físico y digital actualizados	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
2.2 GARANTIZAR QUE LA GESTIÓN, LA ASIGNACIÓN Y USO DE RECURSOS RESPONDA A LAS PRIORIDADES INSTITUCIONALES Y EN FORMA ÓPTIMA																				
2.2.1 Correspondencia entre el presupuesto asignado y el presupuesto planeado	(Presupuesto asignado / Presupuesto planeado de acuerdo a prioridades)*100	%	Mensual	+	N/A	100%	100%	98%	Funcionamiento del sistema de centro de costos por unidades ejecutoras de acuerdo a planes operativos	UFI	Diseñar sistema de control de asignación y uso de recursos.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Sistema diseñado	Aplicación informática	25-ene	31-mar	100%			
											Coordinar el desarrollo e Implementación del sistema de control de asignación y uso de recursos.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Sistema funcionando	Reportes generados desde el sistema.	01-abr	23-dic		50%	25%	25%
									Ejecutar oportunamente el presupuesto asignado.	UFI	Revisión y adecuación de asignaciones presupuestarias en función de las acciones a implementar dentro de los tres ámbitos de la agenda de cambios institucionales y estructurales de la Defensoría.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Actividades con asignación de recursos finacieros para ser implementadas.	Certificación de disponibildades para cubrir gastos de las acciones.	06-ene	06-dic	25%	25%	25%	25%
											Elaboración de la Programación de la Ejecución presupuestaria (PEP),	Jefe de Unidad Financiera Institucional	PEP aprobada en la aplicación SAFI	Reporte de PEP Inicial y notificación de aprobación	06-ene	10-ene	100%			
											Revisión mensual de planillas de remuneraciones, órdenes de compra y contratos por la adquisición de bienes y servicios.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Planillas, ordenes de compra y contrato con visto bueno de UFI.	Planillas, ordenes de compra y contratos revisados.	10-ene	12-dic	25%	25%	25%	25%

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR EL SALVADOR EN LA AMÉRICA CENTRAL PRESIDENCIA

PLAN OPERATIVO ANUAL 2014

PERSPECTIVA 2 EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS

KPI'S								REPORTADO AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PER.	DIR.	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
											Elaboración mensual de compromisos presupuestarios por planillas de remuneraciones y por adquisición de bienes y servicios.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	La totalidad de planillas de remuneraciones, contratos y ordenes de compras recibidos en el mes con compromisos presupuestarios	Reportes de compromisos presupuestarios generados desde la aplicación SAFI.	10-ene	19-dic	25%	25%	25%	25%
											Control de Embargos Judiciales	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Actualización mensual de controles y cuenta bancaria.	Reportes en cuadros de excel y de la aplicación SAFI.	06-ene	23-dic	3	3	3	3
											Recepción, revisión y registro de documentación para la generación de obligaciones por pagar, por remuneraciones y compras de bienes y servicios.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	El total de la documentación es revisada y digitada en la aplicación SAFI para la generación de obligaciones por pagar.	Reporte de obligaciones por pagar desde la aplicación SAFI.	13-ene	22-dic	3	3	3	3
											Revisión de documentación relacionadas a obligaciones por pagar por remuneraciones y bienes y servicios para la validación contable y su devengamiento.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	La totalidad de documentación y obligaciones generadas son revisadas, validadas y devengadas contablemente	Informes y reportes de movimientos contables contables generados por la aplicación SAFI.	13-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Elaboración, envío y seguimiento a requerimiento de fondos ante el MINEC.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Elaborados y remitidos los requerimientos del 100% de obligaciones por pagar generadas en cada mes.	Reportes contables generados por la aplicación SAFI.	13-ene	14-dic	25%	25%	25%	25%
											Cancelar oportunamente los compromisos de carácter emergente	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Facturas y recibos cancelados en los tiempos requeridos.	Reporte de obligaciones por pagar generados desde la palicación SAFI.	13-ene	14-dic	25%	25%	25%	25%
											Elaboración y presentación de la declaración de retenciones mensuales sobre la renta.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Declaraciones presentadas adecuadamente y en los tiempos requeridos.	Declaraciones firmadas y selladas por la DGII y notas de remisión al MINEC.	07-ene	12-dic	3	3	3	3

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPÚBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMÉRICA CENTRAL
PRESIDENCIA

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

PLAN OPERATIVO ANUAL 2014

PERSPECTIVA 2 EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS

KPI´S								REPORTADO AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PER.	DIR.	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
											Elaboración y presentación de informe mensual de retenciones del 1% del IVA.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Informes presentados adecuadamente y en los tiempos requeridos.	Informes firmados y sellados por la DGII.	07-ene	12-dic	3	3	3	3
											Elaboración de Informe Anual de Retenciones de renta.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Informe presentado adecuadamente y en el tiempo requerido.	Informe firmado y sellado por la DGII.	15-ene	31-ene	100%			
											Conciliar las cuentas bancarias de la DC.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Los saldos de todas las cuentas bancarias institucionales son conciliados mensualmente.	Documentos de conciliaciones bancarias.	15-ene	12-dic	25%	25%	25%	25%
											Reportar a la DGT del Ministerio de Hacienda análisis de saldos bancarios.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Mensualmente y en las fechas establecidas se reporta a la DGT análisis de saldos bancarios.	Cuadro de análisis de saldos bancarios remitidos a la DGT.	15-ene	12-dic	3	3	3	3
											Seguimiento, adecuación, gestión y rendición de cuentas de proyectos. (Requerimiento de fondos)	Jefe de Unidad Financiera Institucional	100% de requerimientos atendidos con relación a fondos de proyectos	Documentos de requerimientos de fondos.	15-ene	12-dic	25%	25%	25%	25%
											Seguimiento, adecuación, gestión y rendición de cuentas de proyectos. (Elaboración de informes)	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Informes elaborados y presentados en base a requerimientos	Informes	15-ene	12-dic	4	1		1
											Realización de cierres contables mensuales.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Cierres contables mensuales efectuados en los tiempos establecidos.	Estados Financieros mensuales.	08-ene	08-dic	3	3	3	3
											Realización de conciliaciones de saldos según registros contables y de control administrativo sobre existencias de consumibles, combustible y activos fijos institucionales.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	saldos de cuentas de existencias de consumibles, combustible y activos fijos conciliados mensualmente	Documentos de conciliaciones mensuales.	12-ene	12-dic	3	3	3	3

REPÚBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMÉRICA CENTRAL DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR PRESIDENCIA

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

PLAN OPERATIVO ANUAL 2014

PERSPECTIVA 2 EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS

KPI´S								REPORTADO AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PER.	DIR.	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
											Realizar cierre Anual de la contabilidad institucional	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Se realizan los cuatro cierres en los tiempos establecidos según normativa.	Estados financieros.	10-ene	23-ene	100%			
											Liquidar el Presupuesto asignado en el año 2013.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Elaboración y remisión de informe de liquidación del presupuesto 2013 según requerimientos	Informe de liquidación del presupuesto 2013 remitido y nota de finiquito emitida por la DGP.	24-ene	10-feb	100%			
											Preparación y envío de Estados financieros mensuales a la DGCG.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Generación y envío a la DGCG Estados Financieros en base a requerimientos según normativa.	Estados Financieros y notas de remisión.	10-ene	10-dic	3	3	3	3
											Atención y entrega de información a visitas de supervisión designadas por la DGCG.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Visitas de supervisión contable de la DGCG atendidas adecuadamente y sin observaciones de consideración.	Hoja de control de visitas de la DGCG.	03-feb	19-dic	2	3	3	3
											Informar al Ministerio de Hacienda los avances físicos financieros del presupuesto asignado a la DC	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Envío oportuno y adecuado de informes al Ministerio de Hacienda	Nota de remisión firmada de recibido.	10-ene	10-dic	3	3	3	3
											Formular el Anteproyecto de Presupuesto 2015.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Anteproyecto de presupuesto formulado y enviado.	Documento de anteproyecto y nota de remisión.	01-jul	15-ago			100%	
									Monitorear la ejecución presupuestaria en tiempo y forma	Unidad Financiera Institucional	Atención y seguimiento a procesos de auditoría de la Corte de Cuentas de la República, Auditorías Externas y Auditoría Interna.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Requerimientos de auditorías atendidos.	Memorandum, cartas de gerencia e informes con el mínimo de observaciones.	20-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Realizar los procesos de pagos en los tiempos programados.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Pagos efectuados en las fechas establecidas.	Voucher de cheques y documentos de transferencias electrónicas.	13-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL PRESIDENCIA

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

KPI´S								REPORTADO AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PER.	DIR.	LINEA BASE	2014 LIM.C	2014 META								INI	FIN	T1	T2	T3	T4
											Dar seguimiento a procesos de adquisición de bienes y servicios y remuneraciones	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Disponibilidad presupuestaria acorde a plan de compras y presupuesto de remuneraciones y compromisos presupuestarios.	Compromisos presupuestarios aprobados y reportes de disponibilidad presupuestarias generados de la aplicación SAFI.	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Elaboración de informes mensuales de ejecución presupuestaria y su presentación a instancias correspondientes para su revisión y análisis.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Presupuesto ajustado a necesidades institucionales y disponibilidades.	Informes de ejecución presupuestaria y repogramaciones.	20-ene	19-dic	25%	25%	25%	25%
											Elaborar y gestionar la aprobación de solicitud de provisiones del 2014.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Provisiones solicitadas aprobadas.	Reporte de provisiones aprobadas.	15-dic	23-dic				100%
									Realizar los ajustes emanados del monitoreo, que sean pertinentes y que permitan ejecutar en un 100% el presupuesto	Unidad Financiera Institucional	Elaborar y gestionar la aprobación de ajustes, transferencias y reprogramaciones al presupuesto	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Solicitudes de reprogramaciones, ajustes y transferencias aprobadas.	Reportes de modificaciones aprobadas y/o notificaciones de la DGP.	20-ene	19-dic	25%	25%	25%	25%
2.3 // ALCANZAR LIDERAZGO Y RESPETO EN LA GARANTÍA DE LA PROBIDAD Y LA TRANSPARENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS.																				
2.3.1 Rendición de cuentas a la ciudadanía en forma oportuna y completa	Fecha de entrega de Informe completo – fecha programada de entrega del informe completo	Días	anual	-	N/A	13	13	12	Realizar auditorias internas que garantice la gestión óptima.	Unidad de Auditoria Interna	Revisión Plan de Trabajo 2014 y remisión a Corte de Cuentas	Jefe de Auditoria Interna	Plan ajustado y remitido	Plan de trabajo y carta de remisión	06-ene	31-mar	1			
											Elaboración del Plan de Trabajo 2015 y remisión a Corte de Cuentas	Jefe de Auditoria Interna	Plan aprobado y remitido	Plan de trabajo y carta de remisión	01-mar	31-mar	1			
											Evaluación de la estructura de control interno institucional, y seguimiento a recomendaciones reportadas al mismo en el año 2013	Jefe de Auditoria Interna	1 informe de cumplimiento de recomendaciones de control interno	1 informe de cumplimiento de recomendaciones de control interno	01-feb	22-mar	1			
											Auditar los procesos de la UACI a dic 2013 y junio 2014	Jefe de Auditoria Interna	2 informes con recomendaciones para mejoras al control interno	2 informes de auditoria y cartas de remisión Corte de Cuentas	06-ene	30-sep	1		1	
											Revisión de la ejecución presupuestaria de ingresos y egresos institucionales a dic 2013 y jun 2014	Jefe de Auditoria Interna	2 informes con recomendaciones para mejoras al control interno	2 informes de auditoria y cartas de remisión Corte de Cuentas	06-ene	23-dic		1		1

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPÚBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMÉRICA CENTRAL
PRESIDENCIA

PLAN OPERATIVO ANUAL 2014

PERSPECTIVA 2 EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS

KPI´S								REPORTADO AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PER.	DIR.	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
											Arqueo de fondos y valores	Jefe de Auditoria Interna	2 informes con recomendaciones para mejoras al control interno	2 informes de auditoria y cartas de remisión Corte de Cuentas	06-ene	23-dic	1		1	
											Revisión de los registros, control y saldos de bienes del activo fijo a dic 2013	Jefe de Auditoria Interna	1 informe con recomendaciones para mejoras al control interno	1 informe de auditoria y carta de remisión a Corte de Cuentas	01-abr	30-jun		1		
											Revisión de registros y saldos de almacén de proveeduría a dic 2013 y jun 2014	Jefe de Auditoria Interna	2 informes con recomendaciones para mejoras al control interno	2 informes de auditoria y cartas de remisión Corte de Cuentas	06-ene	23-dic	1			1
											Revisión de cifras de los estados financieros a Dic-2013	Jefe de Auditoria Interna	Informe con recomendaciones para mejoras al control interno	Informe de auditoria y carta de remisión Corte de Cuentas	01-abr	30-jun		1		
											Revisión de cumplimiento de medidas de ahorro y austeridad a junio y octubre de 2014 (Si es emitida)	Jefe de Auditoria Interna	1 Informe con recomendaciones p/ observancia de política de ahorro y austeridad 2014	1 informes de auditoria y cartas de remisión Corte de Cuentas	01-jul	23-dic				1
											Ejecución de auditoria especial (Si es requerida)	Jefe de Auditoria Interna	Acciones correctivas implementadas	Informe de auditoria especial y carta de remisión a la Corte de Cuentas	01-jul	28-sep			1	
									Vigilar el cumplimiento de recomendaciones derivadas de la ejecución del Sistema de Control Interno	Unidad de Auditoria Interna	Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones derivadas de la ejecución del Sistema de Control Interno y Aspectos Legales por la Corte de Cuentas (si las hay)	Jefe de Auditoria Interna	Auditoria de seguimiento realizada	Informe de auditoria de seguimiento	01-jul	28-sep			1	
											Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones derivadas de la ejecución del Sistema de Control Interno y Aspectos Legales por firmas auditoras externas (si las hay)	Jefe de Auditoria Interna	Auditoria de seguimiento realizada	Informe de auditoria de seguimiento	01-oct	23-dic				1
									Elaborar de forma oportuna los Informes presupuestarios y de gestión	Unidad de Planificación /Unidad de Comunicaciones	Solicitar información a las direcciones y redactar documento base del informe anual de labores, Junio 2013 - Mayo 2014, sobre la gestión y ejecución presupuestaria de la Defensoria del Consumidor.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Documento base del informe anual de logros elaborado	Documento	01-mar	30-abr	33%	67%		

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoria del Consumidor

KPI'S								REPORTADO AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PER.	DIR.	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
											Solicitar información a las direcciones y redactar documento base del informe quinquenal de resultados, 2009-2014, sobre la gestión de la Defensoria del Consumidor.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Documento base del informe quinquenal de logors elaborado	Documento	01-mar	30-abr	33%	67%		
											Elaborar y presentar al MINEC el informe de logros. (A requerimiento del MINEC)	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Informe de logros elaborado	Informe	01-mar	23-dic		50%		50%
											Edición, diseño e impresión del informe anual (Junio 2013-mayo 2014) sobre la gestión y ejecución presupuestaria de la DC.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Documento diseñado y aprobado para la reproducción	Documento	03-mar	31-may		1		
											Edición, diseño e impresión del informe de gestión (Junio 2013-2014), versión resumen	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Documento diseñado y aprobado para la reproducción	Documento	03-mar	31-may		1		
											Edición, diseño e impresión del informe de gestión quinquenal 2009-2014	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Documento diseñado y aprobado para la reproducción	Documento	03-mar	31-may		1		
									Habilitar sección de Transparencia en Web de la Defensoría	UAIYTP	Actualizar la Sección de Gobierno Abierto en la página web mensualmente	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	La Página de gobierno abierto actualizada en el 100%	Documento de actualizaciones gestionadas.	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Contribuir y participar en la Comisión de Ética para dar conocer al personal de la Defensoria del Consumidor, los principios, deberes y prohibiciones éticas, así como otros temas relacionados con la ética pública, haciendo uso de los medios electrónicos institucionales.	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Temas definidos y divulgados.	Meorias de reunión y respaldos de la divulgación	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
2.3.2 Medios en que se divulga el informe de rendición de cuentas	Registro de medios utilizados	cantidad	anual	+	N/A	6	6	8	Publicar el informe de gestión en Prensa escrita y digital	U. COMUNICACIONES	Publicar el informe de gestión en Prensa escrita y digital	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Publicación de inserto y documento digital	Anuncio	01-may	30-may		1		
									Comunicar resultados del informe en conferencia de prensa	U. COMUNICACIONES	Comunicar resultados del informe en conferencia de prensa	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Población informada de la gestión	Comunicado de prensa	01-may	30-may		1		
									Publicar el Informe de gestión en la Web de la Defensoría y otros sitios	U. COMUNICACIONES	Coordinar la publicación del Informe de gestión en la Web de la Defensoría.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Informe publicado	Sitio web	01-may	30-may		1		

Lic. Yanc Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

PLAN OPERATIVO ANUAL 2014

PERSPECTIVA 2 EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS

KPI'S								REPORTADO AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PER.	DIR.	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
									Realizar reuniones para dar a conocer el informe con Asociaciones de Consumidores y otros actores relevantes	Unidad de Acceso a la Información y Transparencia	Organizar el evento nacional de rendición de cuentas con actores claves, en la primera quincena de junio	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Un evento realizado	Listados de asistencia	01-jun	30-jun		100%		
											Organizar dos eventos regionales de rendición de cuentas con actores claves en la primera quincena de junio	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Dos eventos realizados	Listados de asistencia	01-jun	30-jun		100%		
											Apoyar el evento de Rendición de cuentas con Asociaciones de Consumidores	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Apoyo al evento	Listado	01-jun	30-jun		100%		
											Apoyar los eventos de rendición de cuentas organizados por las Gobernaciones Departamentales, en los Gabinetes de Gestión Departamental en los cuales participa la DC	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Eventos realizados	Participación de los miembros de Gabinete de Gestión	02-jun	30-sep			100%	
									Gestionar y realizar entrevistas radiales, televisivas, entre otras para dar a conocer los resultados del informe.	U. COMUNICACIONES	Gestionar y realizar entrevistas radiales, televisivas, entre otras para dar a conocer los resultados del informe.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Ciudadanía consumidora informada sobre los logros de la Defensoría.	Informe mensual	01-may	30-may		100%		
									Imprimir y distribuir el informe en edición impresa	U. COMUNICACIONES	Impresión del informe anual (junio 2013-mayo 2014) sobre la gestión y ejecución presupuestaria de la DC.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	1,000 Documentos	Ejemplares impresos	01-may	30-may		1		
											Impresión del informe de gestión (Junio 2013-2014), versión resumen	Jefe de Unidad de Comunicaciones	3,000 ejemplares	Ejemplares impresos	01-may	30-may		1		
											Impresión del informe de gestión quinquenal 2009-2014	Jefe de Unidad de Comunicaciones	1,000 ejemplares	Ejemplares impresos	01-may	30-may		1		
											Distribución de informes (junio 2013-mayo 2014 y quinquenal) sobre la gestión y ejecución presupuestaria de la DC.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Entrega de informes a diferentes actores claves.	Listados de distribución	01-may	30-jun		1		

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

PERSPECTIVA 2 EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS

KPI'S								REPORTADO AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PER.	DIR.	LINEA BASE	2014 LIM.C	2014 META								INI	FIN	T1	T2	T3	T4
2.3.3 Percepción hacia la probidad y transparencia de la Defensoría	Calificación en probidad y transparencia reflejada en encuesta de imagen institucional	Calificación	Anual	+	N/A	7	8	7.48%	Realizar encuesta de imagen institucional en probidad y transparencia	Unidad de Acceso a Información y Transparencia/Unidad de Comunicaciones	Dar seguimiento al comportamiento de los resultados de las encuestas y propuesta de acciones que tiendan a fortalecer la percepción ciudadana sobre probidad y transparencia en las actuaciones de la Defensoria del Consumidor.	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Documento	Seguimiento	01-abr	23-dic		25%	50%	25%
											Difundir resultados de la encuesta de posicionamiento de la marca, imagen institucional en probidad y transparencia y calificación.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Nota de la población consumidora sobre el conocimiento de la Defensoría	Informe de la encuesta	01-dic	23-dic				100%
2.3.4 Diseño e implementación de un Programa Anticorrupción	Programa diseñado e impleme	%	anual	+	0	Impl: 90	Impl: 100	0%	Crear e implementar mecanismos de atención a quejas del público por corrupción y/o respecto a servicios prestados por la Defensoría	Unidad de Acceso a Información y Transparencia /Todas las Unidades	Implementar mecanismos de atención del público que denuncia actos de corrupción con respecto a los servicios prestados por la Defensoría.	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Respuesta en el 100% de las debidamente recibidas	Elaboración del instrumento	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Elaborar y presentar informes mensuales a la presidencia, sobre denuncias de actos de corrupción.	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Informar en un 100% los casos recibidos	Informe sobre denuncia presentadas	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Recibir, trasladar a la jefatura correspondiente y dar respuesta a los comentarios, sugerencias, consultas o quejas que ingresan a través de los 4 buzones ubicados en las oficinas de la DC	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Atención , respuesta del 100% a las personas que presentan quejas, comentarios o sugerencias.	Mecanismo de control mensual	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Elaborar propuesta de informe trimestral sobre trabajo de la UAIPT para que Presidencia DC lo remita a Secretaría de Asuntos Estratégicos.	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	4 Informes que se remiten 10 hábiles (cuatrimestralmente)	Documento	06-ene	31-oct	25%	25%	25%	25%
											Actualización semestral del Indice de Información Reservada para ser remitido al Instituto de Acceso a la Información Pública.	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	2 índices	Documentos	06-ene	31-jul	50%		50%	
											Elaborar el informe anual de las solicitudes de información para ser enviado al Instituto de Acceso a la Información Pública.	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Informe	Documento	06-ene	31-mar	100%			
											Jornadas de inducción a estudiantes de servicio social sobre la LAIP, en coordinación con la UCRI.	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Actividades realizadas en un 100% según requerimiento	Listados de Asistencia	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL PRESIDENCIA

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoria del Consumidor

PERSPECTIVA 2 EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS

KPI'S								REPORTADO AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PER.	DIR.	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
											Revisión y mejora del Sistema Institucional de Archivos	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Procedimientos actualizados	Instrumentos	06-ene	30-mar	100%			
											Implementación del Sistema Institucional de Archivos, que incluye los procedimientos: 1- Organización de archivos de Gestión; 2- Organización de archivo central y 3- Conservación y Custodia de documentos.	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Impementación de Sistema	Informe de seguimiento - Reportes de visitas a los archivos de gestión de cada Unidad Administrativa	01-feb	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Capacitación a Jefaturas y encargados de archivo de gestión, sobre la elaboración de Tablas de Retención Documental, instructivos para la digitalización y tranferencia de archivos	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Orientar a los participantes sobre los pasos para la implementación de la Conservación y custodia de documentos y la digitalización	Listas de asistencia	06-ene	31-mar	100%			
											Socializar los procedimientos del Sistema Institucional de Archivos con todas las unidades de la DC, Utilizando la Tecnocnologías de la Información TIC	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Socialización en las Unidades Administrativas de la DC	Documentos	01-abr	23-dic		50%	25%	25%
											Coordinar y monitorear la digitalización de los archivos institucionales.	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Visitas a los archivos de gestión.	Documentos	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Digitalizar la documentación de la Dirección del Centro de Solución de Controversias en el marco del archivo institucional.	Directora del Centro de Solución de Controversias	100% de la documentación digitalizada durante 2014	Registros digitales	17-ene	30-jun	50%	50%		
											Digitalizar la documentación de la Dirección de Ciudadanía y Consumo en el marco del archivo institucional.	Director de Ciudadanía y Consumo	100% de la documentación digitalizada durante 2014	Registros digitales	17-ene	30-jun	50%	50%		
											Digitalizar la documentación de la Dirección de Vigilancia de Mercado, en el marco del archivo institucional.	Directora de Vigilancia de Mercado	100% de la documentación digitalizada durante 2014	Registros digitales	17-ene	30-jun	50%	50%		
											Digitalizar la documentación de la Dirección de Descentralización/Gerencia de Atención Telefónica, en el marco del archivo institucional.	Director de Descentralización/Gerencia de Atención Telefonica	100% de la documentación digitalizada durante 2014	Registros digitales	17-ene	30-jun	50%	50%		

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL PRESIDENCIA

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

PLAN OPERATIVO ANUAL 2014

PERSPECTIVA 2 EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS

KPI'S								REPORTADO AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PER.	DIR.	LINEA BASE	2014 LIM.C	2014 META								INI	FIN	T1	T2	T3	T4
											Digitalizar la documentación de la Dirección de Descentralización/Gerencia de Atención Descentralizada, en el marco del archivo institucional.	Director de Descentralización/Gerencia de Atención Descentralizada	100% de la documentación digitalizada durante 2014	Registros digitales	17-ene	30-jun	50%	50%		
											Digitalizar la documentación de la Dirección de Descentralización/Gerencia Regional de Occidente, en el marco del archivo institucional.	Director de Descentralización/G.R. Occidente	100% de la documentación digitalizada durante 2014	Registros digitales	17-ene	30-jun	50%	50%		
											Digitalizar la documentación de la Dirección de Descentralización/Gerencia Regional de Oriente, en el marco del archivo institucional.	Director de Descentralización/G.R. Oriente	100% de la documentación digitalizada durante 2014	Registros digitales	17-ene	30-jun	50%	50%		
											Digitalizar la documentación del Tribunal Sancionador, en el marco del archivo institucional.	Tribunal Sancionador	100% de la documentación digitalizada durante 2014	Registros digitales	17-ene	30-jun	50%	50%		
											Digitalizar la documentación de la Dirección Jurídica, en el marco del archivo institucional.	Directora Juridica	100% de la documentación digitalizada durante 2014	Registros digitales	17-ene	30-jun	50%	50%		
											Digitalizar la documentación de la Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales, en el marco del archivo institucional.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	100% de la documentación digitalizada durante 2014	Registros digitales	02-feb	30-jun	50%	50%		
											Digitalizar la documentación de la Unidad de Comunicaciones, en el marco del archivo institucional.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	100% de la documentación digitalizada durante 2014	Registros digitales	17-ene	30-jun	50%	50%		
											Digitalizar la documentación de la Unidad ambiental, en el marco del archivo institucional.	Jefa de Unidad Ambiental	100% de archivos digitalizados	reporte mensual	06-ene	23-dic	90%	5%	3%	2%
											Digitalizar la documentación de la Dirección de ADMON/Talento Humano, en el marco del archivo institucional.	Directora de Admon/Talento Humano	100% de la documentación digitalizada durante 2014	Registros digitales	17-ene	30-jun	50%	50%		
											Digitalizar la documentación de la Dirección de ADMON/Gerencia de Sistemas Informáticos, en el marco del archivo institucional.	Directora de ADMON/GSI	100% de la documentación digitalizada durante 2014	Registros digitales	17-ene	30-jun	50%	50%		

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL PRESIDENCIA

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoria del Consumidor

PLAN OPERATIVO ANUAL 2014

PERSPECTIVA 2 EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS

KPI'S								REPORTADO AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PER.	DIR.	LINEA BASE	2014 LIM.C	2014 META								INI	FIN	T1	T2	T3	T4
											Digitalizar la documentación de la Dirección de ADMON/Unidad de Logistica, en el marco del archivo institucional.	Directora de Admon/ULOG	100% de la documentación digitalizada durante 2014	Registros digitales	17-ene	30-jun	50%	50%		
											Digitalizar la documentación de la Dirección de ADMON/Unidad de Adquisiciones y Contrataciones, en el marco del archivo institucional.	Directora de ADMON/UACI	100% de la documentación digitalizada durante 2014	Registros digitales	17-ene	30-jun	50%	50%		
											Digitalizar la documentación de la Unidad Financiera Institucional, en el marco del archivo institucional.	Jefe de Unidad Financiera Institucional	100% de la documentación digitalizada durante 2014	Registros digitales	17-ene	30-jun	50%	50%		
											Digitalizar la documentación de la Unidad de Auditoria Interna, en el marco del archivo institucional.	Jefe de Auditoria Interna	100% de la documentación digitalizada durante 2014	Registros digitales	17-ene	30-jun	50%	50%		
											Digitalizar la documentación de la Unidad de Planificación y Calidad, en el marco del archivo institucional.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	100% de la documentación digitalizada durante 2014	Registros digitales	17-ene	30-jun	50%	50%		
											Organizar audiencias ciudadanas de la Presidencia de la Defensoría, cuándo sean solicitadas por la población y seguimiento de los acuerdos logrados en dicha audiencia. Estas se llevaran a cabo cuando sean solicitada por la ciudadanía.	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Atención del 100% de los requerimientos	Contancia de Audiencia	17-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Organizar trimestralmente "Despacho desde El Departamento", de la Presidencia de la Defensoría, y dar seguimiento a los acuerdos logrados.	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	4 Despachos	Documento	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Contribuir a la celebración del día Nacional y Mundial de los Derechos de la Persona Consumidora	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Apoyo al evento	Apoyo al evento	06-ene	31-mar	100%			
											Incorporar los servicios del área de Transparencia en la Defensoría Móvil y a eventos gubernamentales, cuyo tema sea orientado a la transparencia y/o acceso a la información pública.	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Acercamiento de los servicios de UAIPT a la población.	Informe de resultados	31-mar	23-dic	33%		34%	33%

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR EN LA AMERICA CENTRAL REPUBLICA DE EL SALVADOR PRESIDENCIA

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

PLAN OPERATIVO ANUAL 2014

PERSPECTIVA 2 EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS

KPI'S								REPORTADO AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PER.	DIR.	LINEA BASE	2014 LIM.C	2014 META								INI	FIN	T1	T2	T3	T4
									Realizar jornadas de información y sensibilización interna sobre el Programa Anticorrupción	Unidad de Acceso a Información y Transparencia	Elaborar una Programa Anticorrupción	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	1 documento	Documento	01-feb	30-abr	25%	75%		
											Realizar jornadas de Información y Sensibilización interna sobre el Programa Anticorrupción	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Instrumentos de comunicación y marketing	Documentos de respaldo	01-ago	23-dic			50%	50%
											Organizar la celebración del día internaciona de la Lucha contra la Corrupción.	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Elaborar propuesta	Documentos	01-ago	23-dic			10%	90%
									Actualizar los Reglamentos y Procedimientos Internos para desarrollar el Programa Anticorrupción	Unidad de Acceso a Información y Transparencia	Coordinar la incorporación de medidas y procedimientos para la prevención, identificación y sanción de actos de corrupción.	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Serie de mecanismos de control en la DC	Documentos	01-jul	23-dic			50%	50%

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR · REPÚBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMÉRICA CENTRAL · PRESIDENCIA

PERSPECTIVA 3
EFICIENCIA EN LOS PROCESOS INSTITUCIONALES

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPÚBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMÉRICA CENTRAL
PRESIDENCIA

PERSPECTIVA 3 EFICACIA EN LOS PROCESOS INSTITUCIONALES

KPI'S									INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	2014 LIM.C	2014 META	REPORTADO AL 2013							INI	FIN	T1	T2	T3	T4
OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.1.// GENERAR UNA CULTURA DE APRENDIZAJE INSTITUCIONAL																				
3.1.1 Evaluación oportuna de la gestión institucional	Fecha de presentación de informe de evaluación – fecha establecida	Días	Anual	-	0	15	8	8	Realizar evaluación de gestión institucional	Unidad de Planificación y Calidad	Realizar evaluación de gestión institucional	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	2 Evaluaciones realizadas	Informes elaborados	01-jul	23-dic			1	1
											Realizar evaluación de la calidad según la carta iberoamericana. (Por requerimiento de la Subsecretaria de modernización)	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Informe de evaluación	Documento	01-may	30-jun		100%		
									Socializar los resultados de la evaluación institucional	Unidad de Planificación y Calidad	Socializar los resultados de la evaluación institucional	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	2 eventos realizados	Listas de asistencia	01-jul	23-dic			1	1
									Coordinar la implementación de los cambios derivados de la evaluación institucional	Unidad de Planificación y Calidad	Coordinar la implementación de los cambios derivados de la evaluación institucional previamente autorizados por Presidencia	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Plan ajustado	Solicitudes aprobada	01-jul	23-dic			1	1
OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.2.// FOMENTAR Y ESTIMULAR EN LOS PROVEEDORES PRÁCTICAS RESPETUOSAS DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y LAS CONSUMIDORAS																				
3.2.1 Cumplimientos a la Ley de Protección al Consumidor (LPC) y a las Normas Salvadoreñas Obligatorias (NSO)	Cantidad de inspecciones sin infracción / Cantidad de inspecciones realizadas	%	Trimestral	+	60%	70%	75%	55.90%	Vigilar el cumplimiento de las condiciones contractuales y legales	Dirección de Vigilancia de Mercado/Dirección Jurídica/Dirección del CSC/Descentralización	Verificar y analizar la publicidad emitida por anunciantes de: Casas comerciales, Ropa y accesorios, Supermercados, establecimientos de comida rápida, Telecomunicaciones, Lotificaciones, Parcelaciones y Proyecto Habitacionales y Servicios Financieros prioritariamente, así como los avisos de infracción que se presenten.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Unidad de Inspección	Al menos 24 anuncios publicitarios verificados y analizados	Informes o actas de inspección	06-ene	23-dic	6	6	6	6
											Auditar las metodologías utilizadas en el cobro de intereses por parte de empresas que prestan servicios financieros y que financian compra de bienes y servicios, en base al plan aprobado.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Unidad de Inspección	3 Auditorias realizadas	Informes de auditorias	06-ene	23-dic	1	1		1
											Verificar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y otras leyes vinculantes al interes de las y los consumidores aplicables a los siguientes sectores: supermercados, farmacias y PMVP de medicamentos, restaurantes, almacenes de venta de muebles y electrodomésticos, tiendas de conveniencia, tiendas mayoristas, lotificaciones, servicios financieros, entre otros.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Unidad de Inspección	3,800 Inspecciones realizadas	Actas de inspección	06-ene	23-dic	950	950	950	950
											Verificar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y otras leyes vinculantes al interes de las y los consumidores aplicables a los siguientes sectores: supermercados, farmacias y Precio máximo de Venta al Público de medicamentos, restaurantes, almacenes de venta de muebles y electrodomésticos, tiendas de conveniencia, tiendas mayoristas, lotificaciones, servicios financieros, entre otros.	Director de Descentralización/Gte. Reg. Octte.	Inspecciones realizadas	Actas de inspección	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Verificar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y otras leyes vinculantes al interes de las y los consumidores aplicables a los siguientes sectores: supermercados, farmacias y Precio máximo de Venta al Público de medicamentos, restaurantes, almacenes de venta de muebles y electrodomésticos, tiendas de conveniencia, tiendas mayoristas, lotificaciones, servicios financieros, entre otros.	Director de Descentralización/Gte. Reg. Otte.	Inspecciones realizadas	Actas de inspección	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%

Lic. Yanci Urbina
Presidente de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR DE LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

PERSPECTIVA 3 EFICACIA EN LOS PROCESOS INSTITUCIONALES

KPI'S								REPORTADO AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
											Vigilar la transparencia del proceso de los sorteos de la LNB en cumplimiento al convenio de cooperacion DC-LNB	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Participación del 90% de los sorteos	Boleta de misión oficial	06-ene	23-dic	20%	20%	20%	10%
											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 Unidad de Inspección	Estadísticas de Inspección disponibles en página Web institucional	Informes de estadísticas de inspección	06-ene	23-dic	1	1	1	1
											Brindar apoyo en la realización de auditorias en el sector financiero no regulado informal (Huella de oro).	Directora del Centro de Solución de	Practica empresarial indebida	Informe trimestral	13-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Analizar e identificar prácticas empresariales indebidas, en el sector Telecomunicaciones.	Directora del Centro de Solución de	Practica empresarial indebida	Informe trimestral	13-ene	31-mar	100%			
											Analizar e identificar prácticas empresariales indebidas, en el sector financiero	Directora del Centro de Solución de	Practica empresarial indebida	Informe trimestral	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Analizar e identificar prácticas empresariales indebidas, en el sector de comercio.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Practica empresarial indebida identificada	Informe trimestral	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Analizar e identificar prácticas empresariales indebidas, en el sector inmobiliario.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Practica empresarial indebida identificada	Informe trimestral	01-oct	23-dic				100%
											Analizar e identificar prácticas empresariales indebidas, en el sector de agua potable.	Directora del Centro de Solución de	Practica empresarial indebida	Informe trimestral	13-ene	31-mar	100%			
											Elaborar el procedimiento de revisión de modelos de contratos de adhesión	Directora Juridica	Procedimiento elaborado y presentado en la UPYC	Procedimiento elaborado	01-abr	30-abr		100%		
											Revisar modelos de contratos de adhesión para su depósito en organismos fiscalizadores dentro del plazo establecido	Directora Juridica	100% de contratos revisados en plazo legal del total de contratos	Informe mensual	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Revisar modelos de contrato de adhesión en sectores priorizados conforme a plan de…	Directora Juridica	100% de contratos revisados conforme al	Informe mensual	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
									Ejecutar planes de verificación en sectores priorizados	Dirección del CSC/Dirección de Vigilancia de Mercado	Verificar el cumplimiento de las normas y/o reglamentos técnicos prioritariamente en calidad, inocuidad y contenido neto de alimentos y en etiquetados.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Unidad de Inspección	Planes de verificación de normas ejecutados	Actas de verificación	06-ene	23-dic	10	22	22	21
											Concluir el análisis realizado en 2012 para identificar los servicios prestados y las causales que generan los diferentes cobros de comisiones y recargos en las 10 cajas de crédito mas denunciadas durante el año 2011.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Conclusiones del análisis presentadas.	Informe	01-mar	31-mar	100%			
											Coordinación con la SSF para el seguimiento a recomendaciones para corregir inconsistencias detectadas en investigación realizada en 2012 por las entidades financieras en las reclamaciones sobre la no dispensación de cajeros automáticos y el cumplimiento de las normas de seguridad.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Análisis interinstitucional de las recomendaciones presentadas por la DC a SSF	Informe conjunto	20-ene	31-mar	100%			

Lic. Yanci Urbina
Presidente de la Defensoría del Consumidor

PERSPECTIVA 3 EFICACIA EN LOS PROCESOS INSTITUCIONALES

KPI'S								REPORTADO AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
											Concluir seguimiento de las auditorias de la SSF en el sector de seguros con base en los criterios de verificación definidos por esta institución.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Conclusiones del análisis conjunto con DJ presentadas a Presidencia DC	Informe	20-ene	14-feb	100%			
									Diseñar programa de reconocimiento a proveedores cumplidores de la Ley.	Dirección de Vigilancia de Mercado/Unidad de Comunicaciones/	Elaborar y enviar los informes de los proveedores que cumplieron las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, verificadas en los planes de inspección para su divulgación	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Divulgar nombres de proveedores cumplidores de la LPC verificados a través de los planes de inspección.	Informes de resultados de planes de inspección	06-ene	23-dic	2	1	1	3
											Coordinar la publicación en el sitio web, redes sociales y programas institucionales de la Defensoría, la información de los proveedores que cumplieron las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, verificadas en los planes de inspección	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Información colocada en el sitio web	Sitio web	03-mar	23-dic	1	1	1	1
									Realizar reuniones de prevención y/o advertencia a proveedores	Dirección de Vigilancia de Mercado	Atender oportunamente las solicitudes de audencia de proveedores para informar los procedimientos institucionales en la aplicación de las normativas y/o reglamentos técnicos	Director(a) de Vigilancia de Mercado	El 100% de las audiencias atendidas	Listado de asistentes	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Realizar reuniones y/o talleres de prevención y/o advertencia a proveedores, en el marco de las Defensoria Móviles de temporada.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	3 reuniones y/o talleres anuales realizadas	Listado de asistentes	01-abr	23-dic		1	1	1
3.2.2 Pronto ejercicio de la potestad sancionatoria de casos Individuales	Fecha de notificación de la resolución final - menos- fecha de recepción de la denuncia	Días	Trimestral	-	300	120	90	200.8	Rediseñar e implementar el procedimiento de tramitación de casos individuales (manejo de expediente, resolución, notificación) (Se propone cambiar a: procedimiento interno)	Tribunal Sancionador	Elaboración de resoluciones a las peticiones presentadas mediante escritos recibidos durante la tramitación y finalización de los casos individuales -provenientes del CSC- y de los casos de oficio -presentados por Presidencia-	Tribunal Sancionador	El 100% de las peticiones formuladas por las partes intervinientes en los casos del CSC y de oficio, sean resueltos tanto en la	Expedientes	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Tramitación expedita de los casos individuales -provenientes del CSC- y de los casos de oficio -presentados por Presidencia-, acorde a la complejidad de las denuncias, escritos e incidentes, tomando en cuenta el tiempo de respuesta ante las peticiones formuladas por el Tribunal Sancionador	Tribunal Sancionador	100% de casos resueltos en el tiempo definido en el proceso.	Expedientes	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
									Evaluar la efectividad del procedimiento definido	Unidad de Planificación y Calidad	Evaluar la efectividad del procedimiento interno de tramitación de casos individuales **(I)**	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	4 informes de Evaluaciones realizadas	Informes de mediciones	06-ene	23-dic	1	1	1	1
									Sistematizar los criterios aplicados en las resoluciones de casos individuales	Tribunal Sancionador	Identificar los criterios aplicados en las resoluciones de casos individuales, por medio de las cuales se declaren improcedentes las denuncias presentadas en los CSC	Tribunal Sancionador	Resolución de improcedencia	Resolución notificada/ Expediente	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR · REPÚBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMÉRICA CENTRAL · PRESIDENCIA

Lic. Yanci Urbina
Presidente de la Defensoría del Consumidor

PERSPECTIVA 3 EFICACIA EN LOS PROCESOS INSTITUCIONALES

KPI'S								REPORTADO AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
									Recopilar normas de utilidad relacionadas con la protección al Consumidor	Dirección de Vigilancia de Mercado	Actualizar la matriz de normas y reglamentos técnicos de interés para la protección al consumidor	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Matriz actualizada	Listado de normas y reglamentos tècnicos	01-abr	23-dic		1		1
									Difundir normas de utilidad relacionadas con la protección al Consumidor	Dirección de Vigilancia de Mercado	Realizar un diplomado sobre normas y reglamentos técnicos para las asociaciones de consumidores en coordinación con la Dirección de Ciudadania de Consumo	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Diplomado realizado	Listas de asistencia	01-abr	30-sep			1	
											Realizar talleres de divulgación de normas o reglamentos técnicos en sectores priorizados	Director(a) de Vigilancia de Mercado	6 talleres realizados	Lista de asistencia	01-feb	23-dic	2	1	2	1
											Coordinar con la Unidad de Comunicaciones la difusión en el sitio web de la Defensoría, la matriz de normas y reglamentos técnicos de interés para la protección al consumidor	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Matriz publicada	Solicitud enviada	01-abr	23-dic		1		1
									Gestionar propuestas de reforma y/o creación de nuevas normativas	Dirección de Vigilancia de Mercado/Dirección Jurídica	Representacion institucional en los Organismos Salvadoreños de Reglamentaciòn Técnica, Organismo Salvadoreño de Normalizaciòn y en el Centro de Investigaciòn Metrológica	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Participacion en el total de las reuniones de la comisión directiva de los Organismos Salvadoreños	Convocatorias a reuniones	06-ene	23-dic	3	3	3	3
											Representacion institucional en los Comités Técnicos de Normalización y Reglamentación según priorizacion de la DC.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Participaciòn en el 80% de los comitès tècnicos	Boletas de misiòn oficial y convocatorias a reuniones	06-ene	23-dic	20%	20%	20%	20%
											Elaborar un diagnóstico que identifique las necesidades de creación ó actualización de normas y Reglamentación técnica.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Diagnóstico elaborado	Documento	06-ene	31-mar	1			
									Rediseñar la estructura organizativa y la gestión del Tribunal Sancionador	Tribunal Sancionador	Elaborar propuesta de reestructuración interna del Tribunal Sancionador y adecuar los procesos internos al SGC.	Tribunal Sancionador	Fortalecimiento de la estructura interna del Tribunal Sancionador	Documento	06-ene	22-mar	100%			
2.4 Efectivo ejercicio de la potestad sancionatoria de denuncias por casos individuales	(Cantidad de denuncias que cumplan con los criterios de calidad / Cantidad de denuncias evaluadas) x100	%	Trimestral	+	N/A	80%	90%	39%	Rediseñar e implementar el Procedimiento para la preparación y presentación de denuncias por casos individuales	CSC; DESCENTRALIZACION; TRIBUNAL SANCIONADOR; DIRECCION JURIDICA; ADMON-GSI	Desarrollar análisis y debate sobre criterios jurídicos aplicables por el Tribunal Sancionador en la ejecución del procedimiento sancionatorio.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Criterios analizados y socializados al menos una vez en cada trimestre	Documentos memoria	20-ene	23-dic	1	1	1	1
											Preparar y presentar denuncias por casos individuales conforme a los criterios establecidos por la LPC y otras leyes relacionadas.	Directora del Centro de Solución de Controversias	100% de las denuncias preparadas según nuevo procedimiento	Informe mensual de denuncias	06-ene	23-dic	3	3	3	3
											Diseñar un Manual de Clasificación de recepción de reclamos y denuncias de consumo en coordinación con Tribunal Sancionador, Dirección Juridica, Direcciòn de Descentralizacion y gerencias, a fin de homologar criterios de clasificación y conceptualización de las mismas, como también el ingreso correcto al sistema SARA.	Dirección de Solución de Controversias y areas involucradas	Estandarizar los criterios para la clasificación y recepción de reclamos y denuncias.	Manual de Clasificación de recepción de reclamos y denuncias elaborado y aprobado	06-ene	31-mar	100%			

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

Lic. Yanci Urbina
Presidente de la Defensoria del Consumidor

PERSPECTIVA 3 EFICACIA EN LOS PROCESOS INSTITUCIONALES

KPI'S								REPORTADO AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
											Socializar el Manual de Clasificación de recepción de reclamos y denuncias de consumo en los Centros de Solución de Controversias y otros mecanismos de recepción.	Dirección de Solución de Controversias/Dirección de Descentralización	Divulgación del manual a los receptores de casos, para la clasificación correcta de	Listas de Asistencia	06-ene	31-mar	100%			
											Coordinar con la Gerencia de Sistemas informaticos, los cambios al SARA respecto a la clasificación de recepción de reclamos y denuncias.	Dirección de Solución de Controversias y ADMON-GSI	Sistema actualizado con nueva clasificación	Documento de requerimiento a GSI	06-ene	31-mar	100%			
											Monitorear la correcta aplicación del Manual de Clasificación de recepción de reclamos y denuncias de consumo, a fin de identificar y corregir inconsistencias en la clasificación del reclamo y denuncia al momento de la recepción e ingreso al sistema SARA.	Dirección de Solución de Controversias/Dirección de Descentralización	Información estadistica clara y consistente.	Reporte mensual de estadisticas	01-abr	23-dic		30%	30%	40%
	(Cantidad de resolucion es que cumplan con los criterios de calidad / Cantidad de resolucion es evaluada s) x100	%	Trime stral	+	N/A	80%	90%	96.50%	Evaluar que las denuncias por casos individuales sean presentadas de conformidad con el	Unidad de Planificación y Calidad	Evaluar que las denuncias por casos individuales sean presentadas de conformidad con el Procedimiento **(I)**	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	4 informes de Evaluaciones realizadas	Informes de mediciones	06-ene	23-dic	1	1	1	1
									Monitorear las denuncias por casos individuales presentadas al Tribunal Sancionador	Dirección del CSC	Monitorear las denuncias presentadas en el Tribunal Sancionador	Directora del Centro de Solución de Controversias	Monitoreos mensuales realizados	Informe mensual de denuncias	01-feb	23-dic	3	3	3	3
									Atender oportunamente los requerimientos y prevenciones que haga el Tribunal Sancionador	Dirección del CSC/Dirección Jurídica/Dirección de Vigilancia de Mercado	Atender oportunamente los requerimientos y prevenciones que haga el tribunal sancionador	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Requerimientos atendidos	Informes	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Atender oportunamente los requerimientos y prevenciones que haga el tribunal sancionador	Directora del Centro de Solución de Controversias	Requerimietos atendidos oportunamente	Informes mensuales	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Atender oportunamente los requerimientos y prevenciones que haga el Tribunal Sancionador	Directora Juridica/Gerencia de procuración	100% requerimientos respondidos en plazo	Informe mensual	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
2.5. Defensa oportuna de las actuaciones del Tribunal Sancionador	Fecha de entrega de los informes en cada proceso contencioso y de amparo interpuest	Días	Anual	-	0	0	0	0	Elaboración oportuna de informes en cada proceso contencioso y de amparo interpuestos	Tribunal Sancionador	Elaborar oportunamente los informes de cada proceso judicial contencioso administrativo y amparo interpuestos contra las resoluciones del Tribunal Sancionador	Tribunal Sancionador	100% de los informes rendidos con oportunidad	Comprobante de presentación de informes	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
	Resolucio nes trasladas a Presidenc ia en un plazo de 45 días / Resolucio	Porcen taje	Anual	+	N/A	95%	100%	0	Elaboración oportuna de certificación y oficio de remisión	Tribunal Sancionador	Elaborar oportunamente las certificaciones y los oficios de remisión	Tribunal Sancionador	100% de las certificaciones y oficios de remisión elaborados oportunamente	Comprobante de presentación de oficios y certificaciones	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL - PRESIDENCIA

Lic. Yanci Urbina
Presidente de la Defensoría del Consumidor

PERSPECTIVA 3 EFICACIA EN LOS PROCESOS INSTITUCIONALES

KPI'S								REPORTADO AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.3. // ANALIZAR EL FENÓMENO DEL CONSUMO EN EL SALVADOR																				
3.1 Investigaciones oportunas que permitan un mayor conocimiento del consumo de la población salvadoreña	Investigaciones realizadas	Cantidad	Anual	+	5	8	10	22	Identificar las principales temáticas de consumo a investigar.	Dirección de Vigilancia de Mercado	Temas de analisis e investigación de interes institucional propuestos y aprobados.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Temas de consumo definidos y aprobados	Propuesta de temas a investigar enviada al Despacho	06-ene	28-feb	1			
									Desarrollar las Investigaciones sobre las temáticas de consumo identificadas y generar insumos para el observatorio de precios.	Dirección de Vigilancia de Mercado	Atender oportunamente las coyunturas y/o emergencias cumpliendo el protocolo institucional definido para estas situaciones.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Requerimientos atendidos	Informes	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Realizar al menos 3 analisis sobre temas de impacto y al menos 3 investigaciones cortas sobre temas de interes de los consumidores y/o en el marco de coyunturas relevantes en materia de consumo.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Analisis e Investigaciones realizadas	Informe de resultados de analisis e investigación	06-ene	23-dic	1	2	2	1
											Implementar los convenios de cooperacion con ISDEMU, DNM y MINEC (DIGESTYC/DRMH). y actualizar convenio MAG-DC.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Convenios ejecutados	Informes de avances	06-ene	23-dic	1	1	1	1
											Producir un informe semanal de precios y abastecimiento de alimentos a nivel nacional y de la región Centro americana	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Informes	Informe semanal de resultados	06-ene	23-dic	10	11	11	11
											Ejecutar la programación semanal de sondeos de precios.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Programación de sondeos de precios ejecutado	Informe de resultados de cada sondeo	06-ene	23-dic	40	40	40	40
											Ejecutar la programación mensual de quién es quién en los precios	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Programa de Quién es quién en los precios ejecutado	Informe de resultados	06-ene	23-dic	6	6	6	6
									Difundir los resultados de las investigaciones realizadas	Unidad de Comunicaciones	Difundir en el sitio web, medios de comunicación electrónicos, prensa escrita, redes sociales y programas institucionales, los resultados de los estudios de calidad, inocuidad, contenido neto y etiquetado en productos alimenticios.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Población informada	Insertos de prensa	06-ene	23-dic	1	3	3	3
											Difundir en el sitio web, medios de comunicación electrónicos, prensa escrita, redes sociales y programas institucionales, los resultados de investigaciones en temas de consumo.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Publicaciones realizadas	Informe de avances mensual	03-feb	23-dic	3	3	3	3
									Preparar y mantener el Centro de Documentación e Información sobre el Consumo (CIDC) a disposición de las personas consumidoras	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	Preparar y mantener el Centro de Documentación e Información sobre el Consumo (CIDC) a disposición de las personas consumidoras	Jefa de Unidad de Acceso a la información y transparencia	Centro de Documentación Funcionando	Documentos	01-feb	23-dic	25%	25%	25%	25%

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
PRESIDENCIA

Lic. Yanci Urbina
Presidente de la Defensoría del Consumidor

PERSPECTIVA 3 EFICACIA EN LOS PROCESOS INSTITUCIONALES

KPI'S								REPORTADO AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
3.2 Debates públicos sobre temas relevantes de consumo	Debates realizados	Canti-dad	Seme s-tral	+	0	1	2	1	Definir los temas de consumo a debatir	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales/Dirección Jurídica/Dirección de Ciudadanía y Consumo/Dirección de Vigilancia de Mercado/Dirección de Descentralización	Identificar temas y proponer la participación de la Defensoría del Consumidor, en la agenda internacional de Consumo.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	DC con propuesta de Temas priorizados, identificados y propuestos para el debate de consumo en foros Internacionales	Documento con propuestas de temas para la agenda internacional	20-ene	14-mar	100%			
											Identificar y proponer al menos 1 tema de discusión para evento público a partir de los resultados de los analisis y/o investigacion de la DVM	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Temas a debatir definido	Propuesta de temas a debatir enviadas al despacho	06-ene	28-feb	1			
											Identificar y proponer tema de discusión del evento público	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Tema propuesto a Presidencia	Tema aprobado por presidencia	01-feb	31-mar	100%			
											Identificar y proponer tema de discusión del evento público	Director de Descentralización	Tema propuesto a Presidencia	Memorando enviado	06-ene	28-feb	100%			
											Identificar y proponer tema de discusión del evento público	Directora Juridica	Tema propuesto	Memorando con propuesta de tema entregada	01-mar	31-mar	1			
											Identificar y proponer tema de discusión del evento público	Director de Ciudadania y Consumo	Un Tema definido.	Nombre del tema de debate.	06-ene	31-mar	100%			
									Realizar debates sobre temas definidos	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales/Dirección Jurídica/Dirección de Ciudadanía y Consumo/Dirección de Vigilancia de Mercado/Dirección de Descentralización	Organizar o coorganizar el evento de discusión pública (debates o foros) sobre el tema de consumo propuesto por la UCRI.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	1 Evento realizado	Listado de asistentes	01-jul	30-sep			1	
											Organizar o coorganizar el evento de discusión pública (debates o foros) sobre el tema de consumo propuesto.	Director de Descentralización	Evento organizado	Informe del evento desarrollado	01-mar	30-sep			1	
											Organizar o coorganizar el evento de discusión pública (debates o foros) sobre el tema de consumo propuesto.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Debate realizado	Lista de asistencia	03-mar	30-may		1		
											Debate sobre la Ley de Protección al Consumidor en coordinación con medios de comunicación.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Capacitación a periodistas	Lista de asistencia	22-sep	03-oct			1	
											Elaborar y ejecutar planes de medios en el marco de los debates que realicen las unidades de la DC	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Población informada	Plan de medios ejecutado	06-ene	23-dic	1	1	1	1
											Organizar o coorganizar el evento de discusión pública (debates o foros) sobre el tema de consumo propuesto.	Directora Juridica	Debate realizado	Lista de participantes	01-jun	30-jun		1		
											Organizar o coorganizar el evento de discusión pública (debates o foros) sobre el tema de consumo propuesto	Director de Ciudadania y Consumo	Un Evento realizado	Listados de asitencia	01-abr	30-jun		100%		

Lic. Yanci Urbina
Presidente de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL PRESIDENCIA

PERSPECTIVA 3 EFICACIA EN LOS PROCESOS INSTITUCIONALES

KPI'S								REPORTADO AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
									Incorporar las mejoras en el quehacer institucional que se deriven de los debates	U. Cooperación y Relaciones Institucionales/D. Jurídica/D. Ciudadanía y Consumo/D. Vigilancia de Mercado/D.Descentralización	Elaborar un informe de las propuestas de mejoras en el quehacer institucional que se deriven de los eventos de discusión pública, cuando proceda	Director de Ciudadania y Consumo	Un Informe elaborado.	Documento.	01-jul	30-sep			100%	
											Elaborar un informe de las propuestas de mejoras en el quehacer institucional que se deriven de los eventos de discusión pública, cuando proceda.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Sistematizacion de iniciativas de mejoras institucionales.	Documento	31-mar	23-dic			1	
											Elaborar un informe de las propuestas de mejoras en el quehacer institucional que se deriven de los eventos de discusión pública, cuando proceda	Director de Descentralización	1 Informe de propuestas	Informe	01-abr	31-oct				1
											Elaborar un informe del evento y propuestas de mejoras en el quehacer institucional que se deriven de los eventos de discusión pública, cuando proceda	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Informe y propuesta de mejora incorporada	Informes de sugerencias recibidas en los debates	02-jun	30-jun		1		
											Elaborar un informe de las propuestas de mejoras en el quehacer institucional que se deriven de los eventos de discusión pública, cuando proceda.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Mejoras implementadas	Documento	02-jun	23-dic			1	
											Elaborar un informe de las propuestas de mejoras en el quehacer institucional que se deriven de los eventos de discusión pública, cuando proceda.	Directora Juridica	Informe elaborado con todas las propuestas de mejoras si las	Informes de sugerencias y propuestas recibidas en los debates	01-jul	10-jul			1	
3.3 Encuestas de carácter nacional que incorporan nuevas variables relacionadas con consumo	Encuestas de carácter nacional estatales y privadas	Cantidad	Anual	+	0	3	5	2	Actualizar las variables a incorporar en las encuestas nacionales	Dirección de Vigilancia de Mercado	Seguimiento al comportamieno de las Variables de consumo incluidas en las encuestas nacionales.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Un informe semestral	Informe	06-ene	23-dic		1		1
									Gestionar la incorporación de las variables definidas en las encuestas nacionales	Dirección de Vigilancia de Mercado	Elaborar propuesta de una o dos variables para incorporar en encuestas nacionales y apoyo a la gestión con institutos de opinión publica para su incorporación.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Propuestas presentadas a presidencia	Informe	01-abr	30-jun			1	
OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.4 // PROMOVER EL EJERCICIO DE CIUDADANÍA DESDE EL ENFOQUE DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y LAS CONSUMIDORAS																				
4.1 Sistema de alerta temprana sobre prácticas indebidas en el mercado	Alertas realizadas	Cantidad	Trimestral	+	0	2	3	1	Realizar alertas sobre el consumo de productos y servicios riesgosos	Dirección de Vigilancia de Mercado/Dirección de Ciudania y Consumo/Unidad de Comunicaciones	implemención de la plataforma informática del Sistema de Alerta de productos y servicios.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Implementación de la plataforma	Informes de avances	06-ene	23-dic	1	1	1	1
											Implementación de la primera fase del sistema de alerta temprana de alimentos.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Implementación del SATA	Informes de avances	06-ene	23-dic	1	1	1	1
											Aportar al diseño y funcionamiento del Sistema Interamericano de Alerta Rapida (SIAR) coordinado con RCSS	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Participar en las actividades de coordinacion	Informes de avances	06-ene	23-dic	1	1	1	1
											Participar en las actividades del SIAR y RCSS	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Participar en las actividades de	Informes de participación	01-abr	23-dic		1		1
											Comunicar alertas sobre el consumo de productos y servicios riesgosos, identificados por Vigilancia de Mercado, cuando se presenten.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Población informada sobre las alertas que	Comunicado de prensa y sitio web institucional	03-feb	23-dic	1	1	1	1
											Realizar Campaña preventivas sobre productos y servicios riesgosos, si se presentarán alertas	Director de Ciudadania y Consumo	100% de campañas realizadas	Informes o documentos	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
REPÚBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMÉRICA CENTRAL
PRESIDENCIA

Lic. Yanci Urbina
Presidente de la Defensoría del Consumidor

PERSPECTIVA 3 EFICACIA EN LOS PROCESOS INSTITUCIONALES

KPI'S								REPORTADO AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
									Divulgar proveedores más denunciados y más sancionados	Dirección de Vigilancia de Mercado/Unidad de Comunicaciones	Elaborar y remitir a la U. de comunicaciones el informe trimestral de los proveedores más denunciados en los CSC de la DC.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Informes remitidos	Documentos	06-ene	23-dic	1	1	1	1
											Elaborar y remitir a la Unidad. de Comunicaciones el informe trimestral de los proveedores más sancionados.	Tribunal Sancionador	Informes remitidos	Documento en formato excel	06-ene	23-dic	1	1	1	1
											Coordinar la divulgación del **TOP TEN** de los proveedores **más denunciados y más sancionados** en el sitio WEB, TWITTER y FACEBOOK y programas institucionales de la DC.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Informe para difusión	Comunicado de prensa	03-feb	30-sep	1		1	
									Implementar sistema de alerta de proveedores recurrentemente infractores en los centros	Dirección de Descentralización/Dirección del CSC	Remisión de breve informe semanal a Presidencia y a las Direcciones de la Defensoria sobre las novedades en los reclamos y en las prácticas contrarias al consumidor .	Directora del Centro de Solución de Controversias	Novedades identificadas en las denuncias semanalmente	Informe semanal remitido	20-ene	22-dic	20%	30%	30%	20%
											Remisión de breve informe semanal a todos los jefes de la Defensoria sobre las novedades en los reclamos y en las prácticas contrarias al consumidor	Director de Descentralización	Novedades identificadas en las denuncias semanalmente	Reporte mensual consolidado	06-ene	23-dic	3	3	3	3
4.2 Diseño e implementa-ción de proyecto de incentivo al consume-rismo juvenil	Proyecto de Consume-rismo (defensa de los derechos de consumidores) juvenil diseñado e implementado	%	Anual	+	0	90% Implementación	95% Implementación	100%	Impulsar el programa de consumerismo juvenil	Dirección de Ciudadania y Consumo	Elaborar el Programa de consumerismo juvenil, incorporando las mejoras de la evaluación 2013.	Director de Ciudadania y Consumo	1 Programa elaborado.	1 Documento	06-ene	20-ene	100%			
											Fortalecimiento del Programa de Consumerismo Juvenil a través de su replicación en al menos dos Centros Educativos nuevos, 1 en cada Región.	Director de Descentralización	Programa de Consumerismo fortalecido	Informes de implementación	06-ene	23-dic	1	1	1	1
											Implementar el programa consumerismo juvenil	Director de Ciudadania y Consumo	Programa implementado con 8 grupos	Informe o memoria final anual de	17-feb	31-oct	20%	30%	30%	20%
											Desarrollar un Congreso de Consumerismo Juvenil.	Director de Ciudadania y Consumo	Un congreso realizado	Listados de asitencia	01-jul	30-ago			100%	
									Evaluar proyecto de consumerismo juvenil	Dirección de Ciudadania y Consumo	Evaluar el programa de consumerismo juvenil	Director de Ciudadania y Consumo	Programa evaluado	Informe de evaluación del programa	01-oct	30-nov				100%
4.3 Grados en los que se impartan temas de consumo en la currícula de Educación en Consumo formal	Grados en los que se impartan temas de consumo	Cantidad	Anual	+	0	9	12	13	Gestionar la incorporación del programa y guías diseñados	Dirección de Ciudadania y Consumo/Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Realizar la entrega técnica de resultados de la evaluación y sistematización de la estrategia para la implementación y consolidación de la educación para el consumo sostenible en el ámbito de la educación formal.	Director de Ciudadania y Consumo	Resultados entregados de manera técnica-pedagógica en 9 departamentos	Listados de asistencia	10-ene	30-jun	50%	50%		
											Realizar un Intercambio de experiencias pedagógicas sobre la implementación de la educación para el consumo sostenible en la currícula escolar.	Director de Ciudadania y Consumo	1 Intercambio realizado	Listados de asitencia.	01-jul	30-nov			50%	50%
											Evaluación del fortalecimiento de la educación para el consumo en el ámbito formal.	Director de Ciudadania y Consumo	Evaluación realizada, identificando insumos para	Documento	03-nov	12-dic				100%

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

Lic. Yancl Urbina
Presidente de la Defensoria del Consumidor

PERSPECTIVA 3 EFICACIA EN LOS PROCESOS INSTITUCIONALES

KPI'S								REPORTADO AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
											Alianzas con universidades para promover el desarrollo de actividades vinculadas con el tema de Derecho de Consumo u otros programas.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	3 acuerdos sobre la incorporación de actividades vinculadas con la catedra de derechos u	3 documentos firmados entre la DC y universidades nacionales (convenios y/o cartas de	20-ene	31-mar	3			
4.4 Programa de educación para el consumo en educación de Adultos	fecha de presentación de Programa – fecha establecida	días	Anual	N/A	0	100% Implem.	100% Implem.	100%	Elaborar e implementar programa de educación no formal, en temas de Consumo, Derechos de los consumidores y consumo sostenible	Dirección de Ciudadania y Consumo/Unidad Ambiental	Desarrollar al menos dos talleres sobre los derechos del consumidor con la micro y mediana empresa	Director de Ciudadania y Consumo	2 Talleres realizados	Listados de asistencia	08-abr	12-dic		40%	40%	20%
											Ajustar el programa de educación no formal, en temas de consumo y derechos del consumidor.	Director de Ciudadania y Consumo	Un Programa con los ajustes efectuados.	Documento del programa.	06-ene	20-ene	100%			
											Continuar la Implementación del programa de educación no formal, en temas de consumo y derechos del consumidor	Director de Ciudadania y Consumo	1 Programa implementado en el 100%	Informes semestrales	07-ene	30-nov	30%	30%	30%	10%
											Evaluar el programa de educación no formal, en temas de consumo y derechos del consumidor	Director de Ciudadania y Consumo	Programa evaluado	Informe de evalaución	03-nov	10-dic				100%
											Desarrollo del Segundo Congreso Nacional de Consumidores	Director de Ciudadania y Consumo	1 Congreso realizado	Listas de asistencia	03-feb	30-jun	30%	70%		
											Elaboración e implementación de plan de capacitación en consumo sostenible	Jefa de Unidad Ambiental	Cantidad de personas capacitadas en temas de consumo	listas de asistencia.	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
4.5 Diseño e Implementa-ción de política de fomento del asociacionismo en materia de consumo	política diseñada e implemen-tada	%	Anual	+	N/A	90% Implementación	95% Implementación	95%	Impulso a la Ejecución de la estrategia de asociacionismo en materia de consumo	D. Ciudadania y Consumo	Ejecutar la estrategia de asociacionismo, en armonía con la Política Nacional de Participación Ciudadana.	Director de Ciudadania y Consumo	1 estrategia ejecutada	Informes	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Diseñar y organizar un Diplomado sobre Salud y Seguridad Alimentaria	Director de Ciudadania y Consumo	Documento de propuesta	Documento	03-mar	31-mar	100%			
											Realizar Diplomado sobre Salud y Seguridad Alimentaria.	Director de Ciudadania y Consumo	1 Diplomado realizado.	Listado de asistencia.	06-ene	30-jun	25%	75%		
											Diseñar la propuesta sobre el segundo Diplomado en Derecho y Consumo sostenible, DC - COMPAL- UCA	Director de Ciudadania y Consumo	Documento de propuesta	Documento	03-mar	31-mar	100%			
											Realizar el segundo Diplomado en Derecho y Consumo sostenible, DC - COMPAL- UCA	Director de Ciudadania y Consumo	1 Diplomado realizado.	Listado de asistencia.	06-ene	30-sep	20%	30%	50%	
											Desarrollo del Segundo Congreso Nacional de Consumidores	Director de Ciudadania y Consumo	1 Congreso realizado	Listas de asistencia	03-feb	30-jun	30%	70%		
									Evaluar la estrategia de asociacionismo	Dirección de Ciudadania y Consumo	Evaluar la estrategia de asociacionismo	Director de Ciudadania y Consumo	1 Estrategia evaluada	Informe de evaluación.	01-oct	23-dic				100%

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

Lic. Yanci Urbina
Presidente de la Defensoría del Consumidor

PERSPECTIVA 3 EFICACIA EN LOS PROCESOS INSTITUCIONALES

KPI'S								REPORTADO AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	2014 LIM.C	2014 META								INI	FIN	T1	T2	T3	T4
OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.5 // GARANTIZAR UNA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL PROACTIVA QUE ASEGURE EL POSICIONAMIENTO Y RESPETO DE LA INSTITUCIÓN																				
Diseño e Implementación de un plan de comunicación institucional	Plan diseñado e Implementado	%	Anual	+	0	90%	90%	100%	Diseñar plan de comunicación institucional	Unidad de Comunicaciones	Campañas publicitarias sobre **salud y seguridad en el consumo de alimentos.**	Jefe de Unidad de Comunicacione	Población informada	Artes de campaña	01-oct	23-dic				1
											Gestionar la comunicación institucional (Programa radiales, programas de televisión, Twitcam de la Defensoría, potenciar las Redes sociales Twitter, Facebook y YouTube y publicaciones y correos masivos.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Planes de medios	Planes de medios mensuales	06-ene	23-dic	12	12	12	12
											Promoción de uso de la aplicación móvil del Observatorio de Precios en programas institucionales, redes sociales y correos electrónicos.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Población informada	Mensajes difundidos	03-mar	30-sep	1		1	
									Ejecutar plan de comunicación institucional	Unidad de Comunicaciones	Ejecutar plan de comunicación institucional	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Plan ejecutado	Informes mensuales	06-ene	23-Dic.	3	3	3	3
									Evaluar la efectividad del plan de comunicación institucional	Unidad de Comunicaciones	Evaluar la efectividad del plan de comunicación institucional	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Resultados de la encuesta	% de personas encuestadas que dijeron haber leido, escuchado o visto noticias	03-nov	23-dic				1
5.2 Posicionamiento de marca de la Defensoría del Consumidor	(Encuestados que conocen la marca / Total de encuestados) x 100	%	anual	+	40%	70%	80%	77.6%	Diseñar y aplicar la encuesta a utilizar para evaluar el posicionamiento de la marca	Unidad de Comunicaciones	Diseñar la encuesta a utilizar para evaluar el posicionamiento de la marca, imagen institucional en probidad y transparencia y calificación.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Instrumento de la muestra	Documento	01-sep	23-dic			1	
											Aplicar la encuesta sobre la evaluación del posicionamiento de la marca, imagen institucional en probidad y transparencia y calificación.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Informe de resultados	Documento	03-nov	23-dic				1
5.3 Calificación de la imagen de la Defensoría	Encuesta de Imagen Institucional	Calificación	anual	+	6.2	7	8	7.04	Coordinar la implementación de cambios, derivados de los resultados obtenidos en la encuesta 2010.	Unidad de Comunicaciones	Identificar oportunidades de mejora para fortalecer el posicionamiento de la marca Defensoría, a partir de los resultados obtenidos en encuesta 2013	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Fortalecer conocimiento de derechos	Informe de seguimiento	31-mar	30-abr		1		
											Implementar acciones comunicacionales de mejora para posicionar la marca.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Acciones realizadas	Informes mensuales	01-abr	23-Dic.		3	3	3
OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.6 // ESTABLECER ALIANZAS SÓLIDAS CON ACTORES CLAVES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR																				
6.1 Actualización e implementación de PNPC (Política Nacional de Protección al Consumid	Política actualizada e implementada	%	Anual	+	0	70% Implementación	75% Implementación	92%	Coordinar y participar en la ejecución del plan de implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor (Iniciativa original: Ejecutar los planes de acción	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales /Dirección Jurídica/Dirección de Ciudadanía y Consumo/Dirección de Vigilancia de Mercado/Dirección de Descentralización/Unidad de Comunicaciones/D.CSC/ Unidad Ambiental/ADMON	Coordinar el proceso de planificación de los comités sectoriales de la PNPC.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Comites sectoriales del SNPC con planes de acción.	9 planes de accion elaborados.	20-ene	21-feb	9			
											Seguimiento y monitoreo a la implementación del plan de trabajo de los comités sectoriales.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Monitorear el cumplimiento de metas de los planes de acción de los Comités Sectoriales.	Cuatro informes de seguimiento a la ejecución de los Comités Sectoriales escritos: uno por trimestre.	03-feb	19-dic	1	1	1	1
											Coordinar el proceso de planificación del Comité Ejecutivo	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Plan de acción del comité ejecutivo del SNPC 2014	Documento	10-ene	14-feb	1			
											Seguimiento y monitoreo al trabajo del Comité Ejecutivo SNPC	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Seguimiento al cumplimiento de acciones ejecutadas por el CE en 10 reuniones	10 memorias de reuniones del CE.	06-ene	23-dic	2	3	3	2

Lic. Yanci Urbina
Presidente de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
REPÚBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMÉRICA CENTRAL
PRESIDENCIA

PERSPECTIVA 3 EFICACIA EN LOS PROCESOS INSTITUCIONALES

KPI'S								REPORTADO AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
											Coordinar la ejecución del plan del comité de servicios financieros	Directora del Centro de Solución de	Plan de acción ejecutado	4 informes trimestrales	13-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Seguimiento al proceso de adhesión e implementación del Código de Buenas Prácticas y entrega de sello de calidad para Proveedores de Productos y Servicios Financieros	Directora del Centro de Solución de Controversias	Solicitudes de adhesión al CBPPSF atendidas de manera	Convenios de adhesión	20-ene	19-dic	25%	25%	25%	25%
											Seguimiento a la implementación del Plan de trabajo del Programa de Educación Financiera en el marco de la Red del conocimiento sobre temas de educación financiera y protección al consumidor.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Plan de educación ejecutado	Informe de actividades	06-ene	19-dic	25%	25%	25%	25%
											Coordinación con el Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano, oficinas descentralizada y Alcaldías Municipales competentes para el seguimiento a la implementación de la Ley de Lotificaciones y Parcelaciones para uso habitacional.	Directora del Centro de Solución de Controversias	Información de avances del proceso de regularización de lotificaciones	Informes mensuales compartidos	17-ene	15-dic	3	3	3	3
											Coordinar la ejecución del plan del comité de telecomunicaciones y energía.	Director de Descentralización	Plan de trabajo diseñado e implementado	Ayudas memoria de reuniones de trabajo del	06-ene	23-dic	3	3	3	3
											Coordinar la ejecución del plan de implementación del comité de alimentos.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Plan de acción ejecutado	Informes trimestrales	06-ene	23-dic	1	1	1	1
											Coordinar la ejecución del plan de implementación del comité de salud y medicamentos.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Plan de acción ejecutado	Informes trimestrales	06-ene	23-dic	1	1	1	1
											Coordinar la ejecución del plan de implementación del comité de reglamentación técnica.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Plan de acción ejecutado	Informes trimestrales	06-ene	23-dic	1	1	1	1
											Coordinar la ejecución del plan de implementación del comité de agua.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Plan de acción ejecutado	Informes trimestrales	06-ene	23-dic	1	1	1	1
											Representacion institucional en CISALUD-técnica.	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Participación en el total de las reuniones de la Junta Directiva	Informes trimestrales	06-ene	23-dic	1	1	1	1
											Coordinar la ejecución del plan del comité inmobiliario	Directora del Centro de Solución de	Plan de acción ejecutado	4 informes trimestrales	13-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Posicionar los temas de consumo sostenible en el plan de trabajo del comité de educación	Jefa de Unidad Ambiental	Propuestas presentadas ante el comité.	Acta	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Participar en el Comité de Proyectos de la DC	Director de Descentralización	Seguimiento a Plan de trabajo del comité	Al menos 2 proyectos formulados para	06-ene	30-sep	1		1	
											Representacion institucional en la Junta Directiva de la Unidad de Transacciones	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Participacion en el total de las reuniones	Convocatorias y actas	06-ene	23-dic	2	2	2	2
											Representacion institucional en la Junta Directiva de la Unidad de Transacciones	Director de Descentralización	Participación en el total de las reuniones de la Junta	Convocatorias y actas	14-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Representacion institucional en la Comisión Técnica de Precios de la Dirección Nacional de Medicamentos	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Participacion del 95% de las reuniones de la comisión	Informes	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	20%

Lic. Yanci Urbina
Presidente de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

PERSPECTIVA 3 EFICACIA EN LOS PROCESOS INSTITUCIONALES

KPI'S								REPORTADO AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
											Participar en la ejecución del plan de trabajo del comité técnico de seguridad alimentaria y nutricional	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Participacion del 90% de las reuniones del comité	Informes trimestrales	06-ene	23-dic	20%	20%	20%	10%
											Representar a la DC en el Comité Técnico del Programa El Salvador Ahorra Energía	Director de Descentralización	Seguimiento a Plan de trabajo del comité	Asistencia al 90% de las convocatorias.	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Participar en el Comité de Eficiencia de Energía de la DC	Director de Descentralización	Seguimiento a Plan de trabajo del comité	Se reduce el consumo de energía eléctica	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Coordinar la ejecución de las acciones comunicacionales que emanen desde los comités sectoriales del Sistema.	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Acciones ejecutadas	Informes mensuales	03-mar	23-dic	1	1	1	1
											Coordinar la ejecución del plan del Comité de Educación	Director de Ciudadania y	Coordinación / seguimiento realizado	Ayudas memoria	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Monitoreo y seguimiento a la ejecución de los planes de acción de la PNPC correspondientes a la Defensoría del Consumidor.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Seguimiento al cumplimiento de las acciones de la PNPC correspondientes a la DC	Cuatro informes de seguimiento elaborados y presentados	20-ene	05-dic	1	1	1	1
											Elaboración de informes de implementación de la PNPC.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Establecer el nivel de avance de la implementacio	Dos informes de ejecución de acciones de la PNPC	01-abr	23-dic		1		1
											Diseño, diagramación e impresión del informe sobre implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Población informada	Informe publicado	18-ago	31-oct				1
											Representación institucional en el gabinete de gestión departamental de La Libertad.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Posicionar la tematica de consumo y el quehacer de la Defensoria del Consumidor en la agenda estrategica del gabinete	Listado de temas de La DC, gestionados y desarrollados en los gabinetes	01-feb	23-dic	3	3	3	2
											Representación institucional en el gabinete de gestión departamental de Chalatenango y Cuscatlán.	Director de Ciudadania y Consumo	Posicionar la tematica de consumo y el quehacer de la Defensoria del Consumidor en la agenda estrategica del gabinete	Listado de temas de La DC, gestionados y desarrollados en los gabinetes	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Representación institucional en el Gabinete de Gestión Departamental de San Salvador.	Director de Descentralización	Posicionar la tematica de consumo y el quehacer de la Defensoria del Consumidor en la agenda estrategica del gabinete	Listado de temas de La DC, gestionados y desarrollados en los gabinetes	06-ene	23-dic	25%	25%	20%	20%

Lic. Yanci Urbina
Presidente de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

PERSPECTIVA 3 EFICACIA EN LOS PROCESOS INSTITUCIONALES

KPI'S								REPORTADO AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
											Representación institucional en el Gabinete de Gestión Departamental de Santa Ana	Director de Descentralización/Gte. Reg. Octte.	Posicionar la tematica de consumo y el quehacer de la Defensoria del Consumidor en	Listado de temas de La DC, gestionados y desarrollados en los gabinetes	06-ene	23-dic	25%	25%	20%	20%
											Representación institucional en los Gabinetes de Gestión Departamental de San Miguel, Morazán y la Unión.	Director de Descentralización/Gte. Reg. Otte.	Posicionar la tematica de consumo y el quehacer de la Defensoria del Consumidor en	Listado de temas de La DC, gestionados y desarrollados en los gabinetes	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Representación institucional en la Comisión Directiva del Centro de Investigaciones Metrológicas.	Director de Descentralización/Gte. Reg. Otte.	Seguimiento al plan de trabajo de la Comisión Directiva del CIM	Asistencia al 100% de las convocatorias.	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Representación Institucional en el Sistema Nacional de la Igualdad Sustantiva-SNIS, Comisión de Etica y otros	Jefa de Unidad de Acceso a la información Pública y transparencia	Participación de la DC	Documentos	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Coordinar el comité de eficiencia energética de la DC.	D. ADMON/ULOG, GSI, U. Medio Ambiente, D. Descentralización	Documento de informe	Informe trimestral	06-ene	23-dic	1	1	1	1
											Coordinar el funcionamiento e implementacion del Programa de Prevencion de Riesgos Ocupacionales de los Comites de Salud y Seguridad Ocupacional	D. ADMON/Talento Humano	Programa de Prevencion de Riesgos Ocupaciones implementado	Informe trimestral	06-ene	23-dic	1	1	1	1
											Participar en el comité de eficiencia de energía de La DC.	Jefa de Unidad Ambiental	Propuestas implementadas al interior de la DC	Ayuda Memoria de reunión	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
											Participar en el SINAMA por medio de la red de unidades ambientales institucionales	Jefa de Unidad Ambiental	Convocatorias atendidas en un 100%	Copia de E-mail a asesoria de Presidencia informando participación y	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
									Fomentar la adopción y el cumplimiento tanto de códigos de buenas prácticas en el ámbito empresarial, como de cartas de derecho de las y los usuarios en el caso de los servicios públicos prestados por entidades del Estado.	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales/	Crear o actualizar cartas de derechos priorizadas.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	5 Instituciones del SNPC con cartas de derecho	Cartas de derechos diseñadas o actualizadas	01-feb	30-jun		5		
											Capacitar a las instituciones del SNPC en propuesta del sistema de difusión de las cartas de derechos.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	1 Capacitación a las instituciones del SNPC en el sistema de	Un informe de Capacitacion	12-ene	30-mar	1			
											Implementar un sistema monitoreo del cumplimiento de las cartas de derechos.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones	Monitoreo a las cartas implementadas	Informe de cumplimiento	01-ago	30-sep			1	
											Gestionar financiamiento para la realizacion de la capacitacion a empresarios en la implementación de manual de buenas prácticas.	Jefe de Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Recursos de cooperacion obtenidos para la implementación de la capacitación.	Carta del donante aprobando la gestiòn	13-ene	21-jun	50%	50%		

Lic. Yanci Urbina
Presidente de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL PRESIDENCIA

PERSPECTIVA 4

CRECIMIENTO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL Y DEL TALENTO HUMANO

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPÚBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMÉRICA CENTRAL
PRESIDENCIA

PERSPECTIVA 4 CRECIMIENTO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL Y DEL TALENTO HUMANO

KPI´S								REP. AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
OBJETIVO ESTRATÉGICO // 4.1 GARANTIZAR LA GESTIÓN ÓPTIMA DEL TALENTO HUMANO DE LA INSTITUCIÓN																				
1.1 Diseño e implementación de una política de Recursos Humanos por Competencias	Política diseñada e implementada	%	anual	+	0	75% Diseño	100% Diseño	70%	Diseñar una Política de Recursos Humanos por Competencias, que incluya los procesos de Reclutamiento, Selección, Inducción y Salida del personal; Formación y Plan de Carrera; Sistemas de Compensaciones; Plan de Higiene y seguridad ocupacional.	ADMON	Divulgar los procedimientos de la Unidad de Talento Humano relacionados al Sistema de Gestion a los Directores y Jefaturas encargados de su aplicacion	Dir. Admon/Talento Humano	100% de Directores y Jefes conocen y aplican los procedimientos	Recepción del procedimiento	20-ene	31-mar	100%			
						90% Implementación	95% implementación				Coordinar las capacitaciones de los comites de Salud y Seguridad Ocupacional con la red Interinstitucional	Dir. Admon/Talento Humano	Acreditación de los comites Institucionales	Acreditación por integrante de comité	06-ene	31-mar	1			
									Implementar la Política de Recursos Humanos por Competencias.	ADMON-DIRECCION JURIDICA	Aplicar el proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción.	Dir. Admon/Talento Humano	Procesos implementados en 100%	Informe Mensual	06-ene	23-dic	3	3	3	3
											Atender los requerimientos relacionados con la aplicación del proceso de Talento Humano	Directora Jurídica	Atención del 100% de los requerimientos	Informe mensual	06-ene	23-dic	25%	25%	25%	25%
1.2 Correspondencia de competencia con puestos de trabajo	(Cantidad de trabajado-res que cumplen con al menos el 70% de las competencias deseadas en Manual de Funciones actualiza-do / Cantidad total de trabaja-dores) x100	%	anual	+	N/A	65%	75%	60%	Diseñar, implementar y evaluar un Plan de capacitación	ADMON / Dirección de Vigilancia de Mercado	Ejecución del Plan de Capacitación 2014	Dir. Admon/Talento Humano	90% Capacitaciones realizadas	Listas de asistencia	06-ene	30-nov	3	3	3	2
											Elaborar el Plan de Capacitación 2015	Dir. Admon/Talento Humano	Plan elaborado	Documento	01-dic	23-dic				1
											Evaluar el Plan de Capacitación 2014	Dir. Admon/Talento Humano	Plan evaluado	Informe	01-dic	23-dic				1
											Proponer tematicas de interés de la DVM en el plan de formacion del talento humano de la DC	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Tematicas propuestas	Documento remitido	06-ene	28-feb	1			
1.3 Promedio global en la Evaluación del desempeño	Promedio de calificaciones en evaluación del desempeño de todos los/as empleados/as de la Defensoría	Calificación	anual	+	N/A	70%	80%	**8.7**	Evaluar el desempeño del personal	ADMON	Coordinar la realización de la evaluación de desempeño en las unidades organizativas de la Defensoría del Consumidor.	Dir. Admon/Talento Humano	Evaluacion de Desempeño realizada	Informe de Resultados de la Evaluaciones de Desempeño	01-oct	30-nov				1
											Informar al personal sobre los resultados de la evaluación de desempeño	Dir. Admon/Talento Humano	Personal notificado del resultado de su evaluación	Nota escrita al personal	01-dic	23-dic				100%

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL PRESIDENCIA

PERSPECTIVA 4 CRECIMIENTO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL Y DEL TALENTO HUMANO

KPI´S								REP. AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
OBJETIVO ESTRATÉGICO // 4.2 POTENCIAR LA ARTICULACIÓN, COMPLEMENTARIEDAD Y EQUIDAD COMO PRÁCTICA INSTITUCIONAL																				
2.2 Conocimiento de los/las trabajadores/as del quehacer institucional	Promedio obtenido en Test de medición de la comunicación interna	Calificación	anual	+	N/A	80	85	81%	Brindar información actualizada a la Dirección de Comunicaciones para alimentar las publicaciones	Unidad de Comunicaciones/Unidad Ambiental	Coordinar la recolección de información actualizada de todas las unidades para alimentar las publicaciones, entrevistas y comunicados de prensa	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Obtener información oportuna para las publicaciones respectivas	Guiones, punteos de prensa y comunicados de prensa	06-ene	23-Dic.	4	4	4	4
											Proporcionar información técnica de los temas promovidos por la UNAMB para el diseño y elaboración de material educativo en temas de consumo sostenible.	Jefe de Unidad Ambiental	Informe de acciones ambientales	Informe	06-ene	23-dic	1	1	1	1
									Implementar el uso de la intranet	Unidad de Comunicaciones	Difusión a nivel interno del uso de la intranet	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Personal informado	Requerimiento recibido de la GSI (memos)	01-jul	30-sep			1	
									Institucionalizar un boletín interno	Unidad de Comunicaciones	Difundir el boletín tanto al personal como a contactos externos	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Empleados informados y población informada	Boletín	06-ene	23-Dic.	10	10	10	10
									Diseñar y aplicar el instrumento de evaluación del conocimiento del personal sobre el quehacer institucional	ADMON	Aplicar el instrumento de evaluación del conocimiento del personal sobre el quehacer institucional	Dir. Admon/Talento Humano	Evaluacion del Quehacer institucional realizada	Evaluaciones realizadas	01-jun	30-jun		100%		
											Presentar informe de resultados de evaluación a Presidencia	Dir. Admon/Talento Humano	Informe presentado	Documento	01-jul	31-jul			1	
OBJETIVO ESTRATÉGICO // 4.3 FORTALECER EL SISTEMA DE PLANIFICACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL																				
3.1 Rediseño e implementación del Sistema de Planeación, Monitoreo y Evaluación (PME)	Sistema diseñado e implementado	%	anual	+	0	90% Implementación	95% implementación	100%	Implementar el Sistema de Planeación, Monitoreo y Evaluación (PME)	Unidad de Planificación y Calidad	Coordinar la formulación del Plan Estratégico Institucional 2014-2019.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Plan Estratégico Institucional formulado	Documento	01-jul	30-sep			100%	
											Coordinar la elaboración del Plan de trabajo 2015 de la Defensoría del Consumidor.	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	Plan Anual de Trabajo 2015 elaborado	Documento del Plan	01-jul	23-dic			30%	70%
											Seguimiento a la ejecución del plan de trabajo 2014 de la Defensoria del consumidor	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	12 Informes mensuales elaborados y remitidos a Presidencia	Informes mensuales	06-ene	23-dic	3	3	3	3

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

PERSPECTIVA 4 CRECIMIENTO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL Y DEL TALENTO HUMANO

KPI´S								REP. AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
									Realizar reuniones de información e involucramiento del personal en el proceso de Planificación Monitoreo y Evaluación	Todas las áreas organizativas de la Defensoria del Consumidor	Realizar al menos cuatro reuniones con el equipo de trabajo del área para informar y evaluar la gestión del área	Tribunal Sancionador	4 Reuniones con el talento humano del Tribunal	Ayuda memorias de reuniones	06-ene	23-dic	1	1	1	1
											Realizar al menos cuatro reuniones con el equipo de trabajo del área para informar y evaluar la gestión del área	Jefe de unidad de Auditoria Interna	4 Reuniones con el talento humano de la unidad	Ayuda memorias de reuniones	06-ene	23-dic	1	1	1	1
											Realizar al menos cuatro reuniones con el equipo de trabajo del área para informar y evaluar la gestión del área	Jefe de Unidad Financiera Institucional	4 Reuniones con el talento humano de la unidad	Ayuda memorias de reuniones.	20-ene	19-dic	1	1	1	1
											Realizar al menos cuatro reuniones con el equipo de trabajo del área para informar y evaluar la gestión del área	Jefe de unidad de acceso a la información y transparencia	4 Reuniones con el talento humano de la unidad	Ayuda memorias de reuniones	06-ene	23-dic	1	1	1	1
											Realizar al menos cuatro reuniones con el equipo de trabajo del área para informar y evaluar la gestión del área	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad	4 Reuniones con el talento humano de la unidad	Ayuda memorias de reuniones	06-ene	23-dic	1	1	1	1
											Realizar al menos cuatro reuniones con el equipo de trabajo del área para informar y evaluar la gestión del área	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	4 Reuniones con el talento humano de la unidad	Ayuda memorias de reuniones	13-ene	19-dic	1	1	1	1
											Realizar al menos cuatro reuniones con el equipo de trabajo del área para informar y evaluar la gestión del área	Jefe de Unidad de Comunicaciones	3 Reuniones con el talento humano de la unidad	Ayuda memorias de reuniones	31-mar	20-dic	1	1	1	1
											Realizar al menos cuatro reuniones con el talento humano de la DVM para informar y evaluar la gestión de la Direccion y de las áreas	Director(a) de Vigilancia de Mercado	4 Reuniones con el talento humano de la dirección	Listado de asistencia y/o ayuda memorias de reuniones	06-ene	23-dic	1	1	1	1
											Realizar al menos cuatro reuniones con el equipo de trabajo del área para informar y evaluar la gestión del área	Directora Jurídica	4 Reuniones con el talento humano de la dirección	Ayuda memorias de reuniones	06-ene	23-dic	1	1	1	1
											Realizar al menos cuatro reuniones con el equipo de trabajo del área para informar y evaluar la gestión del área	Director de Ciudadanía y Consumo	4 Reuniones con el talento humano de la DCC	Ayudas memorias de reuniones	06-ene	23-dic	1	1	1	1

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoria del Consumidor

PERSPECTIVA 4 CRECIMIENTO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL Y DEL TALENTO HUMANO

KPI´S								REP. AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
											Realizar al menos cuatro reuniones con el equipo de trabajo del área para informar y evaluar la gestión del área	Director de ADMON	4 Reuniones con el talento humano de la dirección	Ayuda memorias de reuniones	06-ene	23-dic	1	1	1	1
											Realizar al menos cuatro reuniones con el equipo de trabajo del área para informar y evaluar la gestión del área	Directora del Centro de Solución de Controversias	4 reuniones con el talento humano de la Dirección	Ayudas memorias de reuniones	13-ene	19-dic	25%	25%	25%	25%
											Realizar al menos cuatro reuniones con el equipo de trabajo del área para informar y evaluar la gestión del área	Director de Descentralización	4 Reuniones con el talento humano de la dirección	Ayuda memorias de reuniones	13-ene	19-dic	25%	25%	25%	25%
OBJETIVO ESTRATÉGICO // 4.4 FORTALECER LAS RELACIONES INTERNACIONALES CON AGENCIAS HOMÓLOGAS																				
4.1 Iniciativas realizadas conjuntamente con el Concejo Centroame-ricano de Agencias de Protección al Consumidor (CONCADE	Iniciativas conjuntas	Canti-dad	anual	+	6	8	9	4	Cumplir con los compromisos y acuerdos adquiridos en CONCADECO	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales/ Dirección de Vigilancia de Mercado	Gestionar recursos para participar en las reuniones de CONCADECO	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Garantizar la participacion de la DC en CONCADECO.	Financiamiento obtenido.	20-ene	28-mar	1			
											Coordinar el seguimiento a los nuevos compromisos que la DC adquiera en la reunion 2014 de titulares del CONCADECO.	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	DC impulsando CONCADECO a traves del cumplimiento de los acuerdos y compromisos asumidos.	Chequeo de la lista de compromisos asumidos con CONCADECO.	01-abr	23-dic		1	1	1
											Seguimiento mensual a la actualización de la información, en el Portal de CONCADECO.	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Actualizado y alimentado mensualmente el portal con informacion y noticias.	Portal CONCADECO actualizado mensualmente	20-ene	12-dic	3	3	3	3
											Realizar y enviar los resultados del sondeo de precios de productos básicos y el sondeo mensual de remesas en el marco de la coordinacion envia centroamerica.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Gerente de Estudios	Sondeos realizados	Correo electrónico de envió	06-ene	23-dic	4	4	4	4
									Participar de forma activa en las reuniones de CONCADECO	Unidad Cooperación y Relaciones Institucionales	Participar en la organizacón de las reuniones de titulares de CONCADECO.	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Garantizar la posicion e iniciativas de la DC en las agendas preparatorias de reuniones de CONCADECO	Documento con acuerdos y agendas preparatorias de reuniones de CONCADECO	13-ene	28-mar	1			

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

PERSPECTIVA 4 CRECIMIENTO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL Y DEL TALENTO HUMANO

KPI´S								REP. AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
									Presentar propuestas de nuevas iniciativas a implementar por parte del CONCADECO	Unidad Cooperación y Relaciones Institucionales	Presentación de propuestas ante CONCADECO	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Miembros de CONCADECO conocen puntos de interés de la DC.	1 informe con reacciones ante la propuesta de la DC.	13-ene	28-mar	1			
											Organizar un evento regional en El Salvador con la participación de miembros del CONCADECO en el marco del día del Consumidor. (I)	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Plan de acciòn CONCADECO 2014 preparado y posicionamiento de la DC en la agenda regional	Plan de acciòn CONCADECO 2014.	06-ene	31-mar	1			
4.2 Iniciativas en las que participa la Defensoría en el Foro iberoamericano de Agencias de Gobierno (FIAGC)	Cantidad de Iniciativas en las que participa la Defenso-ría	Canti-dad	anual	+	2	3	4	2	Participar en reuniones programadas por el FIAGC	Unidad Cooperación y Relaciones Institucionales	Gestionar recursos para participar en las reuniones del FIAGC	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Garantizar la participacion de la DC en la reunion anual del FIAGC	Financiamiento obtenido.	07-jul	30-sep			1	
											Participar en reunión anual del FIAGC	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Garantizar la posicion e iniciativas de la DC en las agendas de reuniones del FIAGC	Agenda de la reunion.	03-sep	31-oct			50%	50%
									Participar en las comisiones de trabajo del FIAGC	Unidad Cooperación y Relaciones Institucionales	Envío periodico de información al FIAGC sobre el trabajo de la DC.	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Socialización del trabajo de la DC entre los miembros del FIAGC.	Registro de Comunicación de envio de información.	06-ene	19-dic	3	2	3	2
											Participar en comisión de trabajo 2014 del FIAGC.	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Aportes sustanciales de la DC presentados en los grupos de trabajo.	Documentos con aportes enviados a las coordinaciones de los grupos de trabajo.	13-ene	19-dic	1	1	1	1
4.3 Redes internacionales en las que participa la Defensoría del Consumidor	Cantidad de espacios	Canti-dad	Anual	+	3	3	3	3	Participar en ICPEN	Unidad Cooperación y Relaciones Institucionales	Elaboración y envío de informe anual (ICPEN)	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Socializar ante los miembros del ICPEN el trabajo que realiza la DC.	1 Documento de informe elaborado y enviado.	13-ene	14-feb	1			
											Gestionar recursos para participar en las conferencias anuales de ICPEN	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Garantizar la participación de la DC en las dos conferencias del ICPEN.	Recursos económicos obtenidos.	03-feb	31-oct	1		1	
											Participar en conferencia anual. (ICPEN)	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Garantizar la posicion e iniciativas de la DC en las agendas preparatiorias de reuniones ICPEN	Acta y/o memoria de la conferencia.	13-ene	31-oct		1		1

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL PRESIDENCIA

PERSPECTIVA 4 CRECIMIENTO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL Y DEL TALENTO HUMANO

KPI´S								REP. AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
									Participar en Consumers International	Unidad Cooperación y Relaciones Institucionales/UFI	Gestionar recursos para participar en congreso anual de Consumers International en 2015	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Garantizar la participación de la DC en el congreso del CI 2015.	Recursos económicos obtenidos.	01-sep	19-dic			50%	50%
											Seguimiento al cumplimiento de acuerdos, solicitudes y compromisos adquiridos en Consumers International.	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Garantizar que los acuerdos y compromisos adquiridos con CI sean cumplidos en su totalidad.	Informes mensuales de cumplimiento de compromisos	06-ene	19-dic	1	1	1	1
											Gestionar pago de membresía anual a Consumers Internacional	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Garantizar la afiliación de la DC en CI.	Recibo de pago de membresía	01-jun	27-jun		1		
											Envío períodico de información sobre el trabajo de la DC a Consumers International.	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Socializar ante los miembros de CI el trabajo que realiza la DC.	Notas y correos de envio de información.	20-ene	19-dic	3	3	3	2
											Pagar membresía anual a Consumers International	Jefe de Unidad Financiera Institucional	Membresía renovada.	Transferencia bancaria eléctrónica a favor de Consumers International por pago de membresía.	01-oct	31-oct				1
4.4 Agencias gubernamentales de Protección al Consumidor con las que se tiene relación bilateral priorizada	Agencias con las que se tiene relación política y de coopera-ción técnica	Cantidad	anual	+	4	5	6	5	Gestionar acuerdos y/o convenios bilaterales con Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor priorizadas	Unidad Cooperación y Relaciones Institucionales	Gestionar renovación de convenio o acuerdos de colaboración	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Renovados 4 convenios internacionales de colaboracion.	4 Convenios	13-ene	30-jun	2	2		
											Gestionar nuevos convenios o acuerdos de colaboración	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Gestionados al menos 4 nuevos convenios o acuerdos internacionales de colaboracion	Convenios firmados	20-ene	30-oct	1	2	1	
									Implementar acuerdos y/o convenios	Unidad Cooperación y Relaciones Institucionales	Coordinar la implementación de acuerdos y/o convenios	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Seguimiento a los compromisos adquiridos en acuerdos y/o convenios	linforme de ejecución trimestral.	01-abr	10-dic		1	1	1

Lic. Xanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPÚBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMÉRICA CENTRAL
PRESIDENCIA

PERSPECTIVA 4 CRECIMIENTO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL Y DEL TALENTO HUMANO

KPI´S								REP. AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
OBJETIVO ESTRATEGICO 4.5 // FORTALECER LA COOPERACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL																				
5.1 Proyectos financiados con Cooperación internacional	Registro de proyectos financia-dos	Canti-dad	anual	+	2	5	6	6	Mantener una comunicación permanente con los cooperantes	Unidad Cooperación y Relaciones Institucionales	Desarrollar acciones de información, dialogo politico, con los cooperantes prioritarios	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Cooperantes prioritarios informados sobre las proyecciones de trabajo de la DC.	informes de reuniones con cooperantes prioritarios.	20-ene	19-dic	1	1	1	1
											Celebrar reuniones con los cooperantes prioritarios para informar la gestion de la DC.	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Posicionar a la DC ante cooperantes para el financiamiento de procesos y proyectos de la	Dossier de documentos enviados a cooperantes.	01-feb	19-dic	1	1	1	1
									Formular y presentar proyectos a la cooperación internacional	Unidad Cooperación y Relaciones Institucionales	Identificación de nuevos donantes para el trabajo de la DC.	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	3 donantes nuevos para ampliar la base de instituciones o paises donantes de la DC y establecer las relaciones	Listado actualizado y priorizado de cooperantes. Plan de visitas a los nuevos donantes.	27-ene	28-mar	1			
											Coordinar la elaboración de los perfiles / TdR para el financiamiento de proyectos de la DC.	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Portafolio de 8 proyectos de la DC	Inventario de proyectos a gestionar.	20-ene	28-jun	4	4		
											Gestionar el apoyo técnico y financiero internacional, para el portafolio de proyectos priorizados.	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	8 Proyectos aprobados por los cooperantes	Convenios de cooperación.	01-abr	30-jun		8		
5.2 Propuestas de Cooperación técnica internacional aprobadas	Registro de propues-tas apoyadas técnica-mente	Canti-dad	anual	+	1	4	5	8	Dar seguimiento a la ejecución de los proyectos financiados con cooperación internacional	Unidad Cooperación y Relaciones Institucionales	Realizar monitoreo y seguimiento a los proyectos ejecutados por la DC.	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Proyectos ejecutados según los convenios de cooperacion firmados con los cooperantes	Informe de ejecucion de proyectos	06-ene	23-dic	1	1	1	1
											Comité de Proyectos Identifica prioridades de proyectos.	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Comitè de proyectos garantiza la intensionalidad institucional y rigurosidad tecnica en los 8 proyectos formulados.	Al menos 8 revisiones criticas de los proyectos formulados. Informes de reuniones del Comitè de Proyectos mensual	01-abr	30-jun		8		
									Rendir cuentas de forma apropiada y oportuna a los cooperantes Financieros	Unidad Cooperación y Relaciones Institucionales	Presentar informes a los cooperantes en los plazos convenidos	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Cooperantes con informacion sobre ejecucion de proyectos en plazos establecidos	Informes presentados a los cooperantes	06-ene	23-dic	1	1	1	1

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

PERSPECTIVA 4 CRECIMIENTO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL Y DEL TALENTO HUMANO

KPI´S								REP. AL 2013	INICIATIVAS	AREA(S) RESPONSAB.	ACTIVIDADES	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (META)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FECHA		PROGRAMACION			
INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO	DIR.	LINEA BASE	2014									INI	FIN	T1	T2	T3	T4
						LIM.C	META													
5.3 Procesos institucionales apoyados por programas de voluntariado	Procesos apoyados	Canti-dad	anual	+	7	8	10	16	Gestionar ante entidades el apoyo de voluntarios	Unidad Cooperación y Relaciones Institucionales	Levantamiento de requerimientos de apoyo de voluntariado para los procesos de la DC	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Procesos que requieren apoyo voluntario identificados y debidamente autorizados según procedimiento.	Documento de requerimientos autorizados por presidencia.	06-ene	23-dic	1	1	1	1
											Gestionar ante entidades el apoyo de voluntarios y seguimiento al trabajo realizado por el voluntariado que apoya los procesos de la DC.	Jefe Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	procesos de la DC apoyados con voluntariado.	Informes mensuales de desempeño de proyectos en servicio social. Informe final de voluntariado.	06-ene	23-dic	3	3	3	3
OBJETIVO ESTRATÉGICO 4.6 // GARANTIZAR UN CLIMA LABORAL SALUDABLE PARA LA ACCIÓN INSTITUCIONAL																				
6.1 Satisfacción del personal con el clima laboral	Promedio de calificaciones individuales en Evaluación del Clima Laboral	Calificación	anual	+	N/A	8	8.5	7.4	Evaluar anualmente el clima organizacional	ADMON	Realizar evaluación anual de clima organizacional.	Dir. Admon/Talento Humano	Evaluacion del Clima Organizacional realizado	Informe de los Resultados de la Evaluacion del Clima	09-ago	31-ago			100%	
									Realizar actividades recreativas y de esparcimiento colectivo	ADMON	Elaborar e implementar propuesta de Plan de Trabajo de recreación	Dir. Admon/Talento Humano	Plan elaborado e implementado	Documento	06-ene	23-dic	1	1	1	1

Lic. Yanci Urbina
Presidenta de la Defensoria del Consumidor