

INFORME AVANCE DE CUMPLIMIENTO

DTPDI-UPI-INFORME-0010-2026

Plan Estratégico Institucional 2023-2026

Julio 2026



UPI
UNIDAD DE PLANEACIÓN
INSTITUCIONAL

Contenido

I. Presentación.....	6
II. Metodología de seguimiento	6
III. Resultados del seguimiento por unidad ejecutora	7
3.1 Departamento Administrativo Financiero	7
3.2 Departamento de Operaciones.....	8
3.3 Departamento Comercial	9
IV. Avance institucional del Plan Estratégico 2023-2026	10
V. Principales factores de éxito y factores limitantes	11
5.1 Principales factores de éxito del primer semestre de 2026.....	12
5.2 Principales factores limitantes del primer semestre de 2026.....	12
VI. Análisis ejecutivo de resultados	13
VII. Conclusiones	13
VIII. Recomendaciones	14
IX. Anexos	15
X. Espacio firmas	15

Tabla de cuadros

Cuadro 1 Cuadro 1. Avance de cumplimiento del Plan Estratégico Institucional 2023-2026. Programa 1. Colaboradores – Clientes– Departamento Administrativo Financiero 7

Cuadro 2 Avance de cumplimiento del Plan Estratégico Institucional 2023-2026. Programa 2. Beneficiarios (Becas, Créditos y Proyectos) – Departamento de Operaciones..... 8

Cuadro 3. Avance de cumplimiento del Plan Estratégico Institucional 2023-2026. Programa 3. Clientes (Compradores y Concesionarios) – Departamento Comercial 9

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1. Resumen del avance por unidad ejecutora del Plan Estratégico Institucional al 30 de junio de 2026.....	10
Ilustración 2. Avance proyectado y avance alcanzado del Plan Estratégico Institucional al 30 de junio de 2026.....	11

I. Presentación

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2026 constituye el instrumento de planificación de mediano plazo que orienta la gestión institucional de la Junta de Desarrollo Regional de la Zona Sur (JUDESUR), definiendo la misión, visión, objetivos estratégicos, resultados esperados y acciones prioritarias para el fortalecimiento de la gestión institucional y el cumplimiento de su mandato legal.

El presente informe tiene como propósito evaluar el grado de avance del Plan Estratégico Institucional 2023-2026 correspondiente al primer semestre del año 2026, con corte al 30 de junio de 2026, mediante el análisis del cumplimiento de las actividades estratégicas programadas por las unidades ejecutoras responsables.

Su elaboración responde a lo establecido en la Ley de Planificación Nacional N.º 5525, su Reglamento Ejecutivo, así como a los procedimientos institucionales vigentes en materia de planificación, seguimiento y evaluación estratégica.

La información contenida en este informe se genera a partir del seguimiento del Plan Operativo Institucional (POI) 2026 registrado por las unidades ejecutoras en el Sistema Delphos. Debido a la vinculación existente entre los modelos de planificación del POI y el Plan Estratégico Institucional (PEI), los avances registrados en las actividades operativas alimentan automáticamente el seguimiento de los objetivos estratégicos asociados. Con base en esta información, la Unidad de Planificación Institucional efectuó la consolidación, validación y análisis de los resultados alcanzados al 30 de junio de 2026.

El informe incorpora el análisis del avance institucional por programa estratégico, el comportamiento de los objetivos estratégicos y actividades, así como la identificación de los principales factores que han favorecido o limitado el cumplimiento del Plan durante el primer semestre del año.

II. Metodología de seguimiento

El seguimiento del Plan Estratégico Institucional se realizó utilizando la información registrada por las unidades ejecutoras en el Sistema Delphos, conforme a la programación establecida para el período comprendido entre enero y junio de 2026.

Para cada actividad estratégica se evaluó el porcentaje de avance alcanzado respecto de la programación prevista, permitiendo determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos estratégicos y de los programas institucionales que conforman el PEI.

La metodología considera:

- cumplimiento porcentual de las actividades estratégicas;
- peso relativo asignado a cada objetivo estratégico;
- consolidación por programa estratégico;
- cálculo del avance institucional global;
- clasificación mediante semaforización institucional para facilitar la identificación de áreas críticas y de mejor desempeño.

III. Resultados del seguimiento por unidad ejecutora

Durante el primer semestre de 2026 el Plan Estratégico Institucional registra un avance institucional acumulado del 67,97%, producto de la ejecución de las acciones estratégicas desarrolladas por las unidades responsables del plan.

A continuación, se presenta el análisis del avance alcanzado por cada uno de los programas estratégicos, considerando el porcentaje de cumplimiento de sus objetivos estratégicos y el aporte de cada departamento al avance global del PEI. Este análisis permite identificar los principales logros alcanzados durante el período, así como aquellos aspectos que requieren fortalecer su gestión para contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales establecidos para el período 2023-2026.

3.1 Departamento Administrativo Financiero

El Departamento Administrativo Financiero alcanzó un avance del 66,07%, evidenciando un desempeño favorable en los objetivos relacionados con el fortalecimiento del clima organizacional y el desarrollo de las capacidades del talento humano. No obstante, se identifican oportunidades de mejora en las iniciativas orientadas a la modernización institucional, la automatización de procesos y

la implementación de herramientas tecnológicas para la gestión, las cuales presentan un menor nivel de ejecución y requerirán seguimiento durante el segundo semestre.

Cuadro 1. Avance de cumplimiento del Plan Estratégico Institucional 2023-2026. Programa 1. Colaboradores – Clientes– Departamento Administrativo Financiero

Código	Objetivo Estratégico	Peso (%)	% Ejecutado
1.1	Mejorar el clima organizacional.	8,82%	72,95%
1.2	Optimizar las operaciones de la Institución.	14,70%	58,70%
1.3	Reducir la huella de carbono operativa de la Institución.	5,88%	64,06%
1.4	Aumentar el nivel de las destrezas técnicas y blandas de los colaboradores.	5,88%	76,19%
Avance del Programa		35,28%	66,07%

Fuente: Unidad de Planificación Institucional, Sistema Delphos, junio de 2026.

3.2 Departamento de Operaciones

El Departamento de Operaciones representa el mayor peso estratégico dentro del Plan Estratégico Institucional, con una participación del 38,22% del total del PEI. Al cierre del primer semestre de 2026 registra un avance del 67,29%. Los resultados evidencian un desempeño favorable en los programas orientados al desarrollo social y educativo de la Región Brunca, particularmente en la gestión de becas y créditos, aunque persisten oportunidades de mejora en la ejecución de proyectos de desarrollo regional y otras iniciativas que requieren una mayor articulación institucional y seguimiento durante el segundo semestre.

Cuadro 2 Avance de cumplimiento del Plan Estratégico Institucional 2023-2026. Programa 2. Beneficiarios (Becas, Créditos y Proyectos) – Departamento de Operaciones

Código	Objetivo Estratégico	Peso (%)	% Ejecutado
2.1	Colocar el 80% de los recursos en carreras técnicas STEM (Becas A, B, C, E y Técnicas).	11,76%	92,41%
2.2	Colocar el 80% de los recursos en carreras STEM mediante Créditos Universitarios 100% Reembolsables.	5,88%	76,28%
2.3	Colocar el 80% de los recursos en proyectos de tecnología, ambientales, eficiencia y/o automatización de procesos productivos (No Reembolsables).	5,88%	29,63%

2.4	Colocar el 80% de los recursos en proyectos de tecnología, ambientales, eficiencia y/o automatización de procesos productivos (Reembolsables).	14,70%	58,67%
Avance del Programa		38,22%	67,29%

Fuente: Unidad de Planificación Institucional, Sistema Delphos, junio de 2026.

3.3 Departamento Comercial

El Departamento Comercial representa el menor peso estratégico dentro del Plan Estratégico Institucional, con una participación del 26,46% del total del PEI. Al cierre del primer semestre de 2026 registra un avance del 71,50%. Este resultado refleja un comportamiento favorable en términos generales; sin embargo, el análisis por objetivo estratégico evidencia diferencias importantes en su nivel de ejecución. El principal rezago se concentra en las iniciativas relacionadas con la modernización del Depósito Libre Comercial de Golfito, particularmente aquellas orientadas al mantenimiento, renovación y fortalecimiento de la infraestructura comercial, las cuales presentan un menor nivel de avance respecto de los objetivos asociados al fortalecimiento de los servicios y la percepción del recinto comercial.

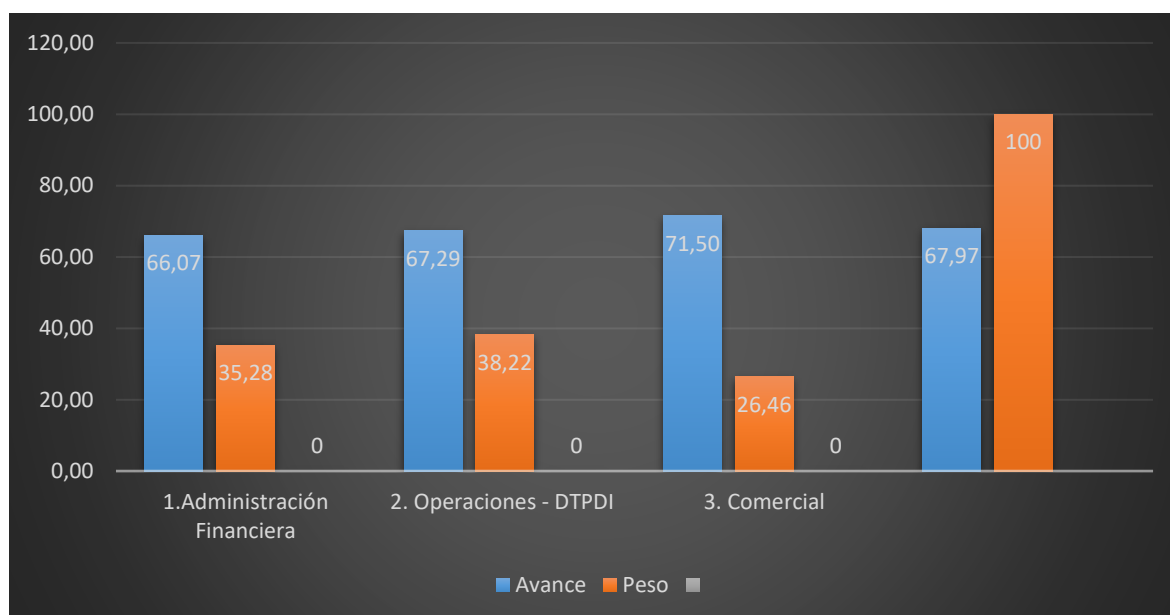
Cuadro 3. Avance de cumplimiento del Plan Estratégico Institucional 2023-2026. Programa 3. Clientes (Compradores y Concesionarios) – Departamento Comercial

Código	Objetivo Estratégico	Peso (%)	% Ejecutado
3.1	Modernizar y mantener las instalaciones del Depósito Libre Comercial de Golfito.	8,82%	47,15%
3.2	Ser percibido por los clientes como el Centro Comercial (DLCG) que vende productos de calidad, supera sus expectativas y ofrece los mejores precios del país.	8,82%	87,30%
3.3	Atender la demanda de servicios insatisfechos brindando soluciones ágiles y oportunas.	8,82%	80,05%
Avance del Programa		26,46%	71,50%

Fuente: Unidad de Planificación Institucional, Sistema Delphos, junio de 2026.

IV. Avance institucional del Plan Estratégico 2023-2026

Ilustración 1. Resumen del avance por unidad ejecutora del Plan Estratégico Institucional al 30 de junio de 2026.



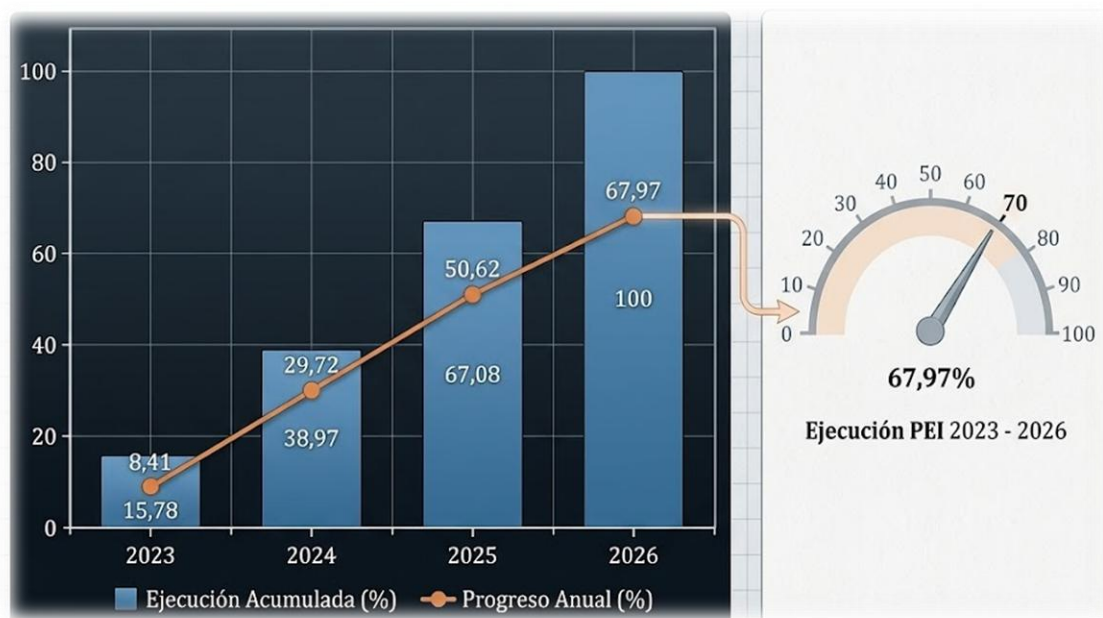
Fuente: Unidad de Planificación Institucional. Sistema Delphos.

El comportamiento institucional evidencia una ejecución relativamente homogénea entre las tres unidades responsables del Plan Estratégico Institucional.

El Departamento Comercial registra el mayor porcentaje de cumplimiento (71,50%), seguido del Departamento de Operaciones (67,29%) y del Departamento Administrativo Financiero (66,07%).

Aunque el Plan Estratégico Institucional mantiene una tendencia positiva de ejecución, el avance acumulado del 67,97% evidencia que, a seis meses de finalizar su período de vigencia, persisten brechas relevantes en el cumplimiento de varios objetivos estratégicos. Este escenario demanda una gestión más focalizada durante el segundo semestre, fortaleciendo el seguimiento integral del Plan Estratégico Institucional, con especial atención a aquellas iniciativas que presentan mayores brechas de ejecución.

Ilustración 2. Avance proyectado y avance alcanzado del Plan Estratégico Institucional al 30 de junio de 2026.



Fuente: Unidad de Planificación Institucional. Sistema Delphos.

El análisis comparativo entre la programación institucional y el avance alcanzado evidencia una brecha significativa respecto de la meta establecida para el Plan Estratégico Institucional. Al 30 de junio de 2026, el PEI registra un avance acumulado del 67,97%, lo que representa una diferencia de 32,03 puntos porcentuales respecto del cumplimiento esperado al finalizar su vigencia. Considerando que resta únicamente el segundo semestre para concluir el período estratégico 2023-2026, este resultado demanda una gestión focalizada, priorizando los objetivos con mayor rezago y fortaleciendo el seguimiento institucional para maximizar el nivel de cumplimiento del Plan.

V. Principales factores de éxito y factores limitantes

Como parte del proceso de seguimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2026 correspondiente al primer semestre de 2026, las unidades ejecutoras identificaron los principales factores que incidieron en el cumplimiento de los objetivos estratégicos, tanto aquellos que favorecieron el desarrollo de las actividades programadas como las situaciones que limitaron o retrasaron su ejecución.

La Unidad de Planificación Institucional realizó una revisión y consolidación de la información reportada por las diferentes dependencias, agrupando los aspectos comunes y eliminando duplicidades, con el propósito de presentar una visión institucional de los elementos que influyeron en el avance del PEI durante el período evaluado. Estos factores constituyen un insumo para la toma de decisiones, la mejora continua y la orientación de las acciones estratégicas durante el segundo semestre del año.

5.1 Principales factores de éxito del primer semestre de 2026

Con base en la información incorporada por las unidades ejecutoras durante el proceso de seguimiento del Plan Operativo Institucional, las dependencias identificaron diversos factores que, según su criterio, incidieron favorablemente en la ejecución de las acciones estratégicas vinculadas al Plan Estratégico Institucional. Entre los aspectos reportados se encuentran la coordinación entre dependencias para la atención de actividades programadas, el seguimiento efectuado a los planes de trabajo, la utilización de herramientas institucionales para el registro y control de la información, la disponibilidad de información técnica para la toma de decisiones y el desarrollo de procesos de planificación y control interno que facilitaron la ejecución de las acciones previstas.

5.2 Principales factores limitantes del primer semestre de 2026

De igual forma, las unidades ejecutoras señalaron diversos factores que incidieron en el nivel de ejecución alcanzado durante el período evaluado. Entre ellos destacan las limitaciones presupuestarias, la dependencia de procesos de contratación administrativa, la necesidad de coordinación con actores externos, la disponibilidad de recurso humano para atender actividades concurrentes, así como ajustes normativos y operativos que afectaron los cronogramas originalmente establecidos. Asimismo, se reportaron factores asociados a la complejidad de algunos proyectos de infraestructura y desarrollo regional, cuya ejecución requiere procesos de mayor duración y múltiples instancias de aprobación.

Desde la perspectiva del seguimiento estratégico, los factores reportados por las unidades ejecutoras constituyen elementos relevantes para comprender el comportamiento de la ejecución durante el primer semestre. No obstante, considerando que el Plan Estratégico Institucional concluye en

diciembre de 2026, resulta indispensable fortalecer el seguimiento gerencial y la implementación de medidas que permitan reducir las brechas identificadas y maximizar el nivel de cumplimiento de los objetivos estratégicos al cierre del período.

VI. Análisis ejecutivo de resultados

Del análisis consolidado del avance institucional se desprenden los siguientes aspectos relevantes:

- El Plan Estratégico Institucional registra un avance global del 67,97% al 30 de junio de 2026.
- El Departamento Comercial presenta el mayor nivel de ejecución institucional (71,50%), seguido por el Departamento de Operaciones (67,29%) y el Departamento Administrativo Financiero (66,07%).
- Los objetivos estratégicos con mejor desempeño corresponden al otorgamiento de becas técnicas y universitarias, el fortalecimiento de la percepción del Depósito Libre Comercial de Golfito y la mejora en la atención de los servicios al cliente.
- Los principales rezagos se concentran en la colocación de proyectos no reembolsables, la modernización de infraestructura del Depósito Libre Comercial y algunas iniciativas de modernización tecnológica y automatización institucional.
- La dispersión observada entre objetivos estratégicos evidencia la necesidad de fortalecer el seguimiento gerencial durante el segundo semestre, fortaleciendo el seguimiento integral del Plan Estratégico Institucional, con especial atención a aquellas iniciativas que presentan mayores brechas de ejecución.

VII. Conclusiones

- a) Al 30 de junio de 2026, el Plan Estratégico Institucional 2023-2026 registra un avance acumulado del 67,97%, resultado del seguimiento efectuado a las acciones estratégicas ejecutadas por las dependencias responsables durante el primer semestre.
- b) El análisis evidencia diferencias en el nivel de ejecución entre los programas estratégicos. El Departamento Comercial registra el mayor porcentaje de cumplimiento (71,50%), seguido por el Departamento de Operaciones (67,29%) y el Departamento Administrativo Financiero (66,07%).

No obstante, estos resultados deben interpretarse considerando la ponderación estratégica asignada a cada programa dentro del PEI.

- c) Los mayores niveles de cumplimiento se concentran en objetivos relacionados con la prestación de servicios, el fortalecimiento institucional y la gestión de programas de becas y créditos. En contraste, persisten brechas en objetivos vinculados con la modernización institucional, la infraestructura del Depósito Libre Comercial de Golfito y la ejecución de proyectos de desarrollo regional, los cuales presentan una mayor complejidad operativa y administrativa.
- d) La información reportada por las unidades ejecutoras identifica factores internos y externos que incidieron en la ejecución de las acciones estratégicas, entre ellos procesos de contratación administrativa, disponibilidad de recursos, coordinación interinstitucional y aspectos propios de la gestión de proyectos, elementos que deberán considerarse en el seguimiento del segundo semestre.
- e) Considerando que el Plan Estratégico Institucional concluye su período de vigencia en diciembre de 2026, el avance alcanzado al primer semestre evidencia la necesidad de concentrar los esfuerzos institucionales en aquellos objetivos estratégicos con menor nivel de cumplimiento, fortaleciendo el seguimiento integral del Plan Estratégico Institucional, con especial atención a aquellas iniciativas que presentan mayores brechas de ejecución.

VIII. Recomendaciones

- a. Fortalecer el seguimiento integral del Plan Estratégico Institucional. Mantener el seguimiento sistemático de la ejecución de la totalidad de los objetivos estratégicos del PEI 2023-2026, procurando identificar oportunamente desviaciones respecto de la programación y facilitando la adopción de medidas de gestión que contribuyan al cumplimiento de las metas institucionales al cierre del período estratégico.
- b. Analizar las causas que inciden en los objetivos estratégicos que presentan brechas de ejecución respecto de la programación. Solicitar a las unidades ejecutoras responsables de los objetivos que presentan menores niveles de ejecución que incorporen, en el próximo proceso de

seguimiento, un análisis de las principales causas que afectan su cumplimiento, así como las acciones de gestión previstas para atender las brechas identificadas.

- c. Fortalecer el monitoreo de las iniciativas estratégicas de mayor complejidad. Dar seguimiento a las iniciativas cuya ejecución depende de procesos de contratación administrativa, ejecución de proyectos de infraestructura, coordinación interinstitucional o factores externos, con el propósito de identificar oportunamente riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- d. Mantener la articulación entre el seguimiento estratégico y la gestión de riesgos institucional. Promover que los resultados del seguimiento del PEI sean considerados en la revisión de los riesgos estratégicos institucionales, de manera que las medidas de administración implementadas contribuyan al logro de los objetivos establecidos.
- e. Incorporar los resultados del presente informe como insumo para el cierre del PEI y la implementación del nuevo ciclo estratégico. Considerar las fortalezas, oportunidades de mejora y lecciones aprendidas identificadas durante el seguimiento del PEI 2023-2026 como insumos para las acciones de cierre del actual Plan Estratégico Institucional y para la implementación del PEI 2027-2030.

IX. Anexos

Anexo 1. Anexo 1. Resultados de evaluación del Plan Estratégico Institucional 2023-2026 por programas, objetivos y actividades.

X. Espacio firmas

Visto Bueno:

Informe elaborado por:

Lic. Harold De la Cruz Azofeifa Herrera
Jefe Departamento Técnico de Planificación
y Desarrollo Institucional (DTPDI)

Mag. Cinthia Fallas Rodríguez
Unidad de Planificación Institucional (UPI)

Anexo 1. Resultados de evaluación del Plan Estratégico Institucional 2023-2026 por programas, objetivos y actividades.

Nombr e				Semáforo	Cumplimiento	Peso	Nivel
			Plan estratégico institucional 2023 - 2026		67,97	1,00	
			1. Colaboradores - Clientes - Departamento Administración Financiera		66,07	35,28	1. Programa
			1.1 Mejorar el clima organizacional.		72,95	8,82	2. Objetivo Estratégico
			E-CC-1.1.1 Realizar diagnóstico de clima organizacional		87,50	2,94	3. Actividad
			E-CC-1.1.2 Formular plan de mejora del Clima Organizacional.		62,59	2,94	3. Actividad
			E-CC-1.1.3 Evaluar resultados del Clima Organizacional.		68,75	2,94	3. Actividad
			1.2 Optimizar las operaciones de la Institución		58,70	14,70	2. Objetivo Estratégico
			E-CC-1.2.1 Diagnosticar que procesos son críticos en cada Departamento.		81,12	2,94	3. Actividad
			E-CC-1.2.2 Formular plan de automatización de las operaciones.		56,12	2,94	3. Actividad
			E-CC-1.2.3 Evaluar resultados de la automatización de las operaciones críticas en cada Departamento.		47,39	2,94	3. Actividad
			E-CC-1.2.4 Contribuir a la planificación estratégica y el ordenamiento institucional, mediante un SOFTWARE de medición de indicadores que permitan el logro de los objetivos.		50,00	2,94	3. Actividad
			E-CC-1.2.5 Diseñar e Implementar Plan Estratégico de TIC.		58,84	2,94	3. Actividad
			1.3 Reducir la huella de carbono operativa de la Institución.		64,06	5,88	2. Objetivo Estratégico
			E-CC-1.3.1 Formular plan de compras del suministro de papel anual.		50,00	2,94	3. Actividad
			E-CC-1.3.2 Formular plan de digitalización de expedientes.		78,13	2,94	3. Actividad
			1.4 Aumentar el nivel de las destrezas técnicas y blandas de los colaboradores.		76,19	5,88	2. Objetivo Estratégico
			E-CC-1.4.1 Mejoramiento de las capacidades técnicas del Recurso Humano para la gestión de Proyectos.		77,38	2,94	3. Actividad
			E-CC-1.4.2 Formular plan de actualización profesional continua.		75,00	2,94	3. Actividad
			2. Beneficiarios (Becas, créditos, proyectos) - Departamento Operaciones		67,29	38,22	1. Programa

2.1 Colocar 80% de los recursos en carreras técnicas STEM. Becas A;B;C;E. Becas Técnicas.		92,41	11,76	2. Objetivo Estratégico
E-BCP-2.1.1 Otorgamiento de Becas Tipo A y Técnicas por condición Socioeconómica.		99,63	2,94	3. Actividad
E-BCP-2.1.2 Otorgamiento de Becas Tipo B;C;E.		95,00	2,94	3. Actividad
E-BCP-2.1.3 Otorgamiento de Becas Educación Técnica.		75,00	2,94	3. Actividad
E-BCP-2.1.4 Actualización de procedimientos, directrices y políticas de formulación, ejecución, seguimiento y control de Proyectos y su gestión.		100,00	2,94	3. Actividad
2.2 Colocar 80% de los recursos en carreras STEM. De los Créditos Universitarios 100% Rembolsables.		76,28	5,88	2. Objetivo Estratégico
E-BCP-2.2.1 Otorgamiento de Créditos Universitarios 100% Rembolsables.		77,57	2,94	3. Actividad
E-BCP-2.2.2 Promocionar nuevo enfoque de colocación de recursos en financiamiento Universitarios.		75,00	2,94	3. Actividad
2.3 Colocar 80% de los recursos en proyectos de tecnología, ambientales, eficiencia y/o automatización de procesos productivos. Proyectos NR.		29,63	5,88	2. Objetivo Estratégico
E-BCP-2.3.1 Colocar Proyectos No Reembolsables en proyectos de tecnología, ambientales, socio productivos.		46,77	2,94	3. Actividad
E-BCP-2.3.2 Alianzas y articulaciones estratégicas públicas y privadas, para la formulación y desarrollo de Proyectos en los cantones de influencia de JUDESUR.		12,50	2,94	3. Actividad
2.4 Colocar 80% de los recursos en proyectos de tecnología, ambientales, eficiencia y/o automatización de procesos productivos. Proyectos RR.		58,67	14,70	2. Objetivo Estratégico
E-BCP-2.4.1 Colocar Proyectos Reembolsables en proyectos de tecnología, ambientales, socio productivos.		56,25	2,94	3. Actividad
E-BCP-2.4.2 Definición de Cartera de Proyectos para su priorización de acuerdo a la normativa aplicable.		90,00	2,94	3. Actividad
E-BCP-2.4.3 Determinar técnica, administrativa y legalmente el finiquito de los proyectos de los periodos del 2000 al 2016.		71,12	2,94	3. Actividad
E-BCP-2.4.4 Alianzas y articulaciones estratégicas públicas y privadas, para la formulación y desarrollo de Proyectos en los cantones de influencia de JUDESUR.		12,50	2,94	3. Actividad

E-BCP-2.4.5 Fiscalización de Proyectos en ejecución (NR - REE) de acuerdo con la normativa aplicable.		63,45	2,94	3. Actividad
3. Clientes (compradores - concesionarios) - Departamento Comercial		71,50	26,46	1. Programa
3.1 Modernizar y mantener las instalaciones del Depósito Libre Comercial de Golfito.		47,15	8,82	2. Objetivo Estratégico
E-CO-3.1.1 Implementar un Plan Maestro de Infraestructura, que permita modernizar las instalaciones.		47,50	2,94	3. Actividad
E-CO-3.1.2 Seguimiento y ejecución del Fideicomiso para la construcción de Locales afectados por siniestro.		89,10	2,94	3. Actividad
E-CO-3.1.3 Implementar un plan acción en conjunto con los concesionarios, que fortalezca la mejora continua.		4,86	2,94	3. Actividad
3.2 Ser percibido por los clientes como el Centro Comercial (DLCG) que vende productos de calidad, que superan sus expectativas, con los mejores precios del país. 0% -IVA.		87,30	8,82	2. Objetivo Estratégico
E-CO-3.2.1 Definir la herramienta (Diagnostico, Encuesta, Formulario, Estudio de mercado)a utilizar para determinar el estado actual la percepción de precios.		100,00	2,94	3. Actividad
E-CO-3.2.2 Realizar Diagnostico, de productos por tipo, marca, preferencia, que son mas apetecidas por los clientes.		100,00	2,94	3. Actividad
E-CO-3.2.3 Implementar un Plan de Medios, en comunicación, prensa, radio, TV, Redes Sociales. ATL-BTL.		61,91	2,94	3. Actividad
3.3 Atender la demanda de servicios insatisfechos, brindado soluciones ágiles y oportunas.		80,05	8,82	2. Objetivo Estratégico
E-CO-3.3.1 Establecer un programa de contingencia a las demandas insatisfechas planteados por los clientes, que brinde soluciones ágiles y oportunas.		50,00	2,94	3. Actividad
E-CO-3.3.2 Planificar y desarrollar herramientas tecnológicas que permitan mejorar la experiencia del cliente.		90,14	2,94	3. Actividad
E-CO-3.3.3 Restablecer la unidad de Contraloría de Servicios, que responda a las necesidades del Cliente.		100,00	2,94	3. Actividad