



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

PLAN OPERATIVO ANUAL 2025

ALINEADO AL PLAN CUSCATLÁN
Y AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2025-2029

Enero 2025

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente de la Defensoría del Consumidor

Unidad de Planificación y Calidad



Contenido

INTRODUCCIÓN	1
I. PENSAMIENTO FILOSÓFICO	3
II. MAPA ESTRATÉGICO ORGANIZACIONAL 2025-2029.....	5
III. PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO / PERSPECTIVAS Y OBJETIVOS.....	6
A. PERSPECTIVA 1: Satisfacción de las personas usuarias de nuestros servicios	8
B. PERSPECTIVA 2: Efectividad en nuestra actuación	50
C. PERSPECTIVA 3: Desarrollo institucional y humano	66
D. PERSPECTIVA 4: Eficiencia en la gestión de los recursos	73


Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente de la Defensoría del Consumidor





INTRODUCCIÓN

PLAN INSTITUCIONAL

El Gobierno del presidente Nayib Bukele se ha comprometido mediante el "Plan Cuscatlán", en construir un "Gobierno más eficiente, más compacto, más efectivo, más ciudadano, menos político y más técnico. Un aparato estatal que elimine los cacicazgos institucionales, que saque del mapa las prioridades personales o de pequeños grupos, y que ponga más interés en las prioridades ciudadanas", en este marco, las instituciones deben captar el sentir de la población, solventar sus necesidades, proyectar su rumbo a futuro y responder en tiempo real.

El presidente Nayib Bukele ha puesto el país en orden, le dio estabilidad, ahora los salvadoreños viven en un ambiente de paz y seguridad pública; para su segundo Gobierno, la apuesta es establecer estrategias para fortalecer y hacer despegar la **economía nacional**.

En este contexto, la Defensoría del Consumidor aporta al plan de Gobierno; y para ello, la institución realiza una revisión permanente de su Plan Estratégico Táctico (PET) y el Plan Operativo Anual (POA). La Defensoría del Consumidor (DC) asume el compromiso de transformar realidades a favor de las personas consumidoras, mediante la efectiva aplicación del marco legal que nos asiste.


Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente de la Defensoría del Consumidor



PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

La coherencia y articulación de las unidades de la DC se logra mediante un sistema de planificación que asegure la interdependencia y coordinación. Así, el Sistema de Planificación Institucional (SPI) está conformado por tres herramientas:

- Plan Estratégico (PE) (Largo plazo): Perspectivas, objetivos estratégicos e indicadores.
- Plan Táctico (PT) (Mediano plazo): Iniciativas.
- Plan Operativo Anual (POA) (Corto plazo): actividades.

El procedimiento de planificación se realiza en tres etapas:

1. Etapa de preparación: donde se formaliza el proceso de elaboración del PE, el PT y el POA al interior de la DC y se crean las condiciones técnicas y organizativas para llevarlo a cabo con éxito.
2. Etapa de elaboración: esta es la etapa principal de la metodología porque en ella se recopila y analiza la información clave para formular el PE, PT y POA.
3. Etapa de autorización y difusión: En ella se avala el resultado final del proceso mediante la autorización de Presidencia, y se publica para conocimiento de las diferentes partes interesadas.

Las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Defensoría del Consumidor (NTCIE DC) y el Reglamento de la Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado (AFI) establecen el marco normativo para la planificación institucional.



I. PENSAMIENTO FILOSÓFICO

MISIÓN

La misión describe nuestro objetivo fundamental e indica a qué nos dedicamos y cuál es la razón de ser de nuestra institución.

MISIÓN

Transformar realidades a favor de los consumidores, mediante la solución de controversias de consumo, el fortalecimiento y aplicación del marco jurídico, la vigilancia efectiva de los mercados, la generación de información para las decisiones de consumo, la educación y el empoderamiento del consumidor para el ejercicio de sus derechos, el acercamiento e innovación de los servicios, ejerciendo la potestad sancionadora y restitutiva de derechos, y la actuación articulada del Sistema Nacional de Protección al Consumidor para disminuir las asimetrías que afectan al consumidor en su relación con los proveedores.

VISIÓN

Nuestra visión representa cómo nos queremos ver y cómo queremos ser vistos en el devenir de los próximos años. Nos permite plantear un futuro deseable, que sea lo suficientemente claro y motivador para trabajar en su cumplimiento.

VISIÓN

Ser una institución cercana, confiable y reconocida por su efectividad en la protección y promoción de los derechos de las personas consumidoras para contribuir a su bienestar y dignificación en el mercado.



Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente de la Defensoría del Consumidor

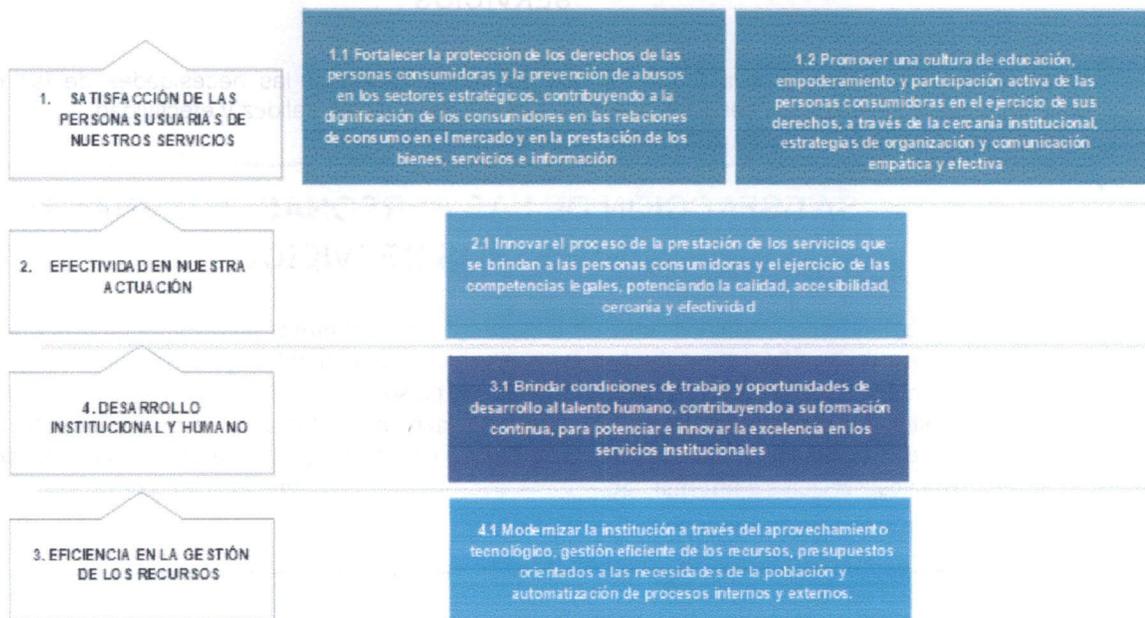
VALORES

Los valores reflejan las creencias más profundas de la institución y su talento humano.

VALORES	
EXCELENCIA EN EL SERVICIO	Hacemos nuestro trabajo con calidad, calidez, efectividad, eficiencia y disciplina. Nos actualizamos permanentemente y nos fundamentamos en la rigurosidad para lograr altos niveles en la defensa y protección de los derechos de las personas consumidoras.
IDENTIFICACIÓN Y COMPROMISO INSTITUCIONAL	Estamos identificados y comprometidos con la visión, la misión, los valores y las estrategias organizacionales como la base de la motivación, el desarrollo y el éxito operacional de nuestro quehacer institucional.
IMPARCIALIDAD	Procedemos con objetividad en el ejercicio de la función pública.
CONFIDENCIALIDAD	Guardamos reserva sobre hechos o información que se haya obtenido en el desempeño del cargo o empleo y no la utilizamos para fines personales o de terceros.
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; y promovemos alianzas, diálogos y articulaciones con instituciones nacionales e internacionales con las cuales podamos generar complementariedades en el ámbito de consumo.
PROACTIVIDAD	Desarrollamos ideas innovadoras y creativas de actuación para un óptimo funcionamiento de la institución y de los servicios que prestamos.
EQUIDAD	Brindamos 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 servicio y colaboración entre compañeros y compañeras, y nuestras acciones se orientan a favorecer a todas las personas consumidoras que requieran de nuestros servicios.
PROBIDAD	Actuamos con integridad, rectitud y honradez.
TRANSPARENCIA	Actuamos de manera accesible para que toda persona natural o jurídica, que tenga interés legítimo, pueda conocer si las actuaciones del servidor público son apegadas a la ley, a la eficiencia, a la eficacia y a la responsabilidad.
INCLUSIÓN	Actuamos sin discriminar por motivos de nacionalidad, raza, sexo, religión, ideología política, posición social o económica.

II. MAPA ESTRATÉGICO ORGANIZACIONAL 2025-2029

Las perspectivas constituyen los cuatro pilares estratégicos de la Defensoría del Consumidor por medio de los cuales busca lograr el cumplimiento de su misión y en base a ellos se tomarán las decisiones estratégicas para mejorar la situación actual y alcanzar la visión de la institución.



El mapa estratégico organizacional 2025-2029 ha sido construido en base a las principales líneas de acción identificadas por la institución, mismas que se derivan del pensamiento filosófico organizacional.



Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente de la Defensoría del Consumidor

III. PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO / PERSPECTIVAS Y OBJETIVOS

Las líneas de acción están construidas partiendo de cuatro principales perspectivas desde las cuales se aborda la totalidad de los objetivos estratégicos, indicadores e iniciativas que realiza la DC, los cuales se definen a continuación:

PERSPECTIVA 1. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE NUESTROS SERVICIOS

Esta perspectiva responde a la forma en que se van a satisfacer las necesidades de las personas consumidoras a través de los servicios que brinda la DC con calidad, calidez y efectividad.

1. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE NUESTROS SERVICIOS

1.1 Fortalecer la protección de los derechos de las personas consumidoras y la prevención de abusos en los sectores estratégicos, contribuyendo a la dignificación de los consumidores en las relaciones de consumo en el mercado y en la prestación de los bienes, servicios e información.

1.2 Promover una cultura de educación, empoderamiento y participación activa de las personas consumidoras en el ejercicio de sus derechos, a través de la cercanía institucional, estrategias de organización y comunicación empática y efectiva

PERSPECTIVA 2. EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

Esta perspectiva responde principalmente a la necesidad de innovar los procesos claves de la institución para elevar nuestra productividad en beneficio de las personas consumidoras.

2. EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

2.1 Innovar el proceso de la prestación de los servicios que se brindan a las personas consumidoras y el ejercicio de las competencias legales, potenciando la calidad, accesibilidad, cercanía y efectividad

PERSPECTIVA 3. DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

Esta perspectiva responde a la necesidad de focalizar los esfuerzos en los recursos que son básicos para la institución y el talento humano. Contar con el personal altamente competente permitirá a la DC mejorar los procesos organizacionales, garantizar la satisfacción de las partes interesadas y por tanto cumplir con los objetivos.

3. DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

3.1 Brindar condiciones de trabajo y oportunidades de desarrollo al talento humano, contribuyendo a su formación continua, para potenciar e innovar la excelencia en los servicios institucionales

PERSPECTIVA 4. EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS

Esta perspectiva se enfoca en los recursos que utiliza la institución para alcanzar sus objetivos. A través de esta perspectiva se busca especialmente contribuir a la sostenibilidad financiera de la DC.

4. EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS

4.1 Modernizar la institución a través del aprovechamiento tecnológico, gestión eficiente de los recursos, presupuestos orientados a las necesidades de la población y automatización de procesos internos y externos.



PLAN OPERATIVO ANUAL 2025

A. PERSPECTIVA 1: Satisfacción de las personas usuarias de nuestros servicios

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE NUESTROS SERVICIOS																			
1.1 Fortalecer la protección de los derechos de las personas consumidoras y la prevención de abusos en los sectores estratégicos, contribuyendo a la dignificación de los consumidores en las relaciones de consumo en el mercado y en la prestación de los bienes, servicios e información																			
1.1.1 Propuestas de ampliación y/o modificación del marco normativo para la protección al consumidor																			
FÓRMULA DE MEDICIÓN: Sumatoria de propuestas elaboradas y remitidas a Presidencia de la Defensoría del Consumidor UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 3 (Acumulado 2023) ÁREA RESPONSABLE: Dirección Jurídica LÍMITE DE CONTROL 2025: 2; META 2025: 3 LÍMITE DE CONTROL 2029: Por definir; META 2029: Por definir																			
1.1.1.1 Actualización de los marcos normativos relacionados con la protección al consumidor	Dirección Jurídica	1.1.1.1.1 Actualizar el reglamento de la Ley de Protección al Consumidor (LPC)	Director(a) Jurídico(a)	Una propuesta de modificación y actualización realizada	Documento con propuesta de actualización presentado a presidencia DC													1	1
		1.1.1.1.2 Revisar y presentar propuestas de actualización de los marcos normativos relacionados con la protección al consumidor	Director(a) Jurídico(a)	3 propuestas de modificación y ampliación realizadas	Documentos con propuesta para ampliación de marco normativo presentado en presidencia de la DC														1


 Lic. Ricardo Arturo Salazar Vialto
 Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL	
						PROGRAMACIÓN													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.1.2.1 Tutela de los derechos e intereses de las personas consumidoras	Dirección Jurídica	1.1.2.1.3 Participar en espacios de intercambios de conocimientos/ experiencias en el ámbito jurídico para ser más eficientes en la tutela de los derechos e intereses de las personas consumidoras por parte de la Dirección de Descentralización	Director(a) de Descentralización/ Gerente Defensoría regional de occidente-oriente/ Gerente de atención descentralizada/ Gerente de atención virtual	Mejorar la eficiencia en la tutela de los derechos e intereses de las personas consumidoras de manera articulada	Listas de asistencias y/o fotografías y/o informe				1				1				1	3	
		1.1.2.1.4 Participar en espacios de intercambios de conocimientos/ experiencias en el ámbito jurídico para ser más eficientes en la tutela de los derechos e intereses de las personas consumidoras por parte de la Dirección del Centro de Solución de Controversias	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerente de casos individuales/ Gerente de casos colectivos	Mejorar la eficiencia en la tutela de los derechos e intereses de las personas consumidoras de manera articulada	Listas de asistencias y/o fotografías y/o informe				1				1						2
		1.1.2.1.5 Participar en espacios de intercambios de conocimientos/ experiencias en el ámbito jurídico para ser más eficientes en la tutela de los derechos e intereses de las personas consumidoras por parte del Tribunal Sancionador	Miembros del Tribunal Sancionador	Mejorar la eficiencia en la tutela de los derechos e intereses de las personas consumidoras de manera articulada	Listas de asistencias y/o fotografías y/o informes							1						1	2


 Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalón
 Presidente de la Defensoría del Consumidor



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.1.3 Cantidad de casos tramitados en Representación Judicial		FÓRMULA DE MEDICIÓN: Sumatoria de casos tramitados en Representación Judicial UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 46 (Acumulado 2023) ÁREA RESPONSABLE: Dirección Jurídica LÍMITE DE CONTROL 2025: 10; META 2025: 13 LÍMITE DE CONTROL 2029: Por definir; META 2029: Por definir																	
1.1.3.1 Articulación con Tribunal Sancionador para promover el ejercicio de la representación judicial	Dirección Jurídica	1.1.3.1.1 Actualizar con los miembros del Tribunal Sancionador de la DC (TSDC) un plan de divulgación para promover la representación judicial en las resoluciones finales emitidas	Director(a) Jurídico(a)/ Gerente de procuración de la Dirección Jurídica	Incrementar la cantidad de consumidores atendidos por representación judicial	Documentos (lista de asistencia/ Informe)														1
1.1.3.2 Articulación con Dirección del Centro de Solución de Controversias para mejorar los acuerdos conciliatorios, y que puedan ser ejecutables	Dirección Jurídica	1.1.3.2.1 Actualizar con el director del Centro de Solución de Controversias un plan de divulgación para promover la representación judicial en los medios alternos	Director(a) Jurídico(a)/ Gerente de procuración de la Dirección Jurídica	Incrementar la cantidad de consumidores atendidos por representación judicial	Documentos (lista de asistencia/ Informe)														1

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
 Presidente de la Defensoría del Consumidor



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.1.4 Porcentaje de denuncias individuales y colectivas con monto recuperado FORMULA DE MEDICION: (Denuncias individuales y colectivas cerradas con acuerdos en avenimiento o conciliación con monto recuperado / Total de Denuncias individuales y colectivas cerradas con acuerdos en avenimiento o conciliación) x 100 UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Mensual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 76.27% (Promedio 2023) ÁREA RESPONSABLE: Dirección del Centro de Solución de Controversias LÍMITE DE CONTROL 2025: 80%; META 2025: 81% LÍMITE DE CONTROL 2029: Por definir; META 2029: Por definir																			
1.1.4.1 Crear mecanismos oportunos para la atención y tramitación de controversias de consumo en el corto y mediano plazo	Dirección del Centro de Solución de Controversias	1.1.4.1.1 Implementar el programa integral de protección al consumidor en casos de sobreendeudamiento	Director(a) de Descentralización/ Gerente Defensoría regional de occidente-oriente/ Gerente de atención descentralizada/ Gerente de atención virtual	Número de atenciones	Sistema SARA		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
		1.1.4.1.2 Implementar y/o modificar lineamientos, indicaciones o criterios por parte de los CSC's para homologar actividades	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerente de casos individuales/ Gerente de casos colectivos	100% de lineamientos y criterios implementados	Correo electrónico			2			2			2					6
		1.1.4.1.3 Brindar atenciones a las personas consumidoras que solicitan asesoría e interponen sus reclamos	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerente de casos individuales/ Gerente de casos colectivos	120,000 atenciones brindadas	Sistema SARA	9,000	9,000	11,000	9,000	11,000	11,000	10,500	9,500	10,000	10,500	10,500	9,000		120,000


 Lic. Ricardo Arturo Salazar Vialta
 Presidente de la Defensoría del Consumidor




PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																						
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL						
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC							
1.1.4.1 Crear mecanismos oportunos para la atención y tramitación de controversias de consumo en el corto y mediano plazo	Dirección del Centro de Solución de Controversias	1.1.4.1.4 Realizar acciones estratégicas con proveedores priorizados o más denunciados para su adaptación a la realidad del contexto	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerente de casos individuales/ Gerente de casos colectivos	2 acciones realizadas con proveedores priorizados o más denunciados	Documento, ayuda memoria, correos electrónicos									1				1			2			
		1.1.4.1.5 Realizar encuesta para medir la percepción de los usuarios que ingresan sus reclamos en los CSCs	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerente de casos individuales	2 mediciones realizadas al servicio de denuncias ciudadanas	Base de datos														1				2	
		1.1.4.1.6 Elaborar informe de la percepción de los usuarios que ingresan sus reclamos en los CSCs	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Técnico(a) de gestión de la calidad	2 Informes elaborados del servicio de atención de denuncias ciudadanas que identifiquen oportunidades de mejora y/o fortalezas	Ficha técnica y remisión a las partes interesadas																	1		2
		1.1.4.1.7 Analizar y socializar las encuestas de satisfacción para medir la percepción sobre la calidad y calidez de los usuarios de los CSC e implementar acciones, cuando aplique	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Resultados de encuestas analizados, socializados y planteamiento de acciones, cuando aplique	Correo electrónico																		1	

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalón
Presidente de la Defensoría del Consumidor



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1.1.4.1 Crear mecanismos oportunos para la atención y tramitación de controversias de consumo en el corto y mediano plazo	Dirección del Centro de Solución de Controversias	1.1.4.1.8 Analizar y socializar las encuestas de satisfacción para medir la percepción sobre la calidad y calidez de los usuarios de los CSC e implementar acciones, cuando aplique	Director(a) de Descentralización/ Gerente Defensoría regional de occidente-oriente/ Gerente de atención descentralizada/ Gerente de atención virtual	Resultados de encuesta socializados y planteamiento de acciones, cuando aplique	Correo electrónico y/o lista de asistencia							1				1		2		
		1.1.4.1.9 Realizar foros, diplomados e intercambios de experiencias con agencias homólogas, entre otras, para el fortalecimiento de conocimientos en materia de medios alternos y derecho de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerente de casos individuales/ Gerente de casos colectivos	Mejores resultados en medios alternos de solución de controversias	Publicaciones web/ Diplomas, entre otros							50%							50%	100%
		1.1.4.1.10 Atender auditoría externa del Organismo de Certificación, relativo a mantener la certificación, según la norma ISO 9001:2015	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerente de casos individuales	Proceso de atención de controversias de consumo certificado	Informe final de auditoría										1					1
		1.1.4.1.11 Analizar y socializar la encuesta de satisfacción para medir la percepción sobre la calidad y calidez de los usuarios de la Gerencia de Atención Virtual o atención en línea y la implementación de acciones de mejora, cuando aplique	Director(a) de Descentralización/ Gerente Defensoría regional de oriente-occidente/ Gerente de atención descentralizada/ Gerente de atención virtual	Resultados de encuesta socializados y planteamiento de acciones de mejora, cuando aplique	Correo electrónico y/o lista de asistencia y/o fotografías						1						1			2

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente de la Defensoría del Consumidor



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1.1.4.1 Crear mecanismos oportunos para la atención y tramitación de controversias de consumo en el corto y mediano plazo	Dirección del Centro de Solución de Controversias	1.1.4.1.12 Analizar y socializar encuestas de satisfacción vía QR en atención presencial y puntos de atención, realizando análisis y socialización de resultados	Director(a) de Descentralización/ Gerente Defensoría regional de oriente-occidente/ Gerente de atención descentralizada/ Supervisor(a) de ventanillas	Resultados de encuesta socializados y planteamiento de acciones, cuando aplique	Correo electrónico y/o lista de asistencia y/o fotografías													1		
		1.1.4.1.13 Realizar actividades de promoción para atención a consumidores MYPES	Director(a) de Descentralización/ Gerente Defensoría regional de occidente-oriente/ Gerente de atención descentralizada/ Supervisor(a) de ventanillas	12 actividades de promoción realizadas	Informes/ Fotografías				3			3							3	12
		1.1.4.1.14 Elaborar Plan de acción del Programa de protección integral de los derechos de consumo de la diáspora salvadoreña	Director(a) de Descentralización/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) Jurídico(a)/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) de Administración/ Director(a) de Estudios de Consumo/ Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones/ Jefe(a) de la	Plan de acción elaborado	Documento															1

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villeda
Presidente de la Defensoría del Consumidor



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS														
						PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
			Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales																	
1.1.4.1 Crear mecanismos oportunos para la atención y tramitación de controversias de consumo en el corto y mediano plazo	Dirección del Centro de Solución de Controversias	1.1.4.1.15 Dar seguimiento a implementación del Programa de protección integral de los derechos de consumo de la diáspora salvadoreña, en lo referente a la Dirección de Ciudadanía y Consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	Programación ejecutada	Documento														100%	100%
		1.1.4.1.16 Dar seguimiento a implementación del Programa de protección integral de los derechos de consumo de la diáspora salvadoreña, en lo referente a la Dirección de Descentralización	Director(a) de Descentralización	Plan de acción ejecutado	Documento						50%								50%	100%
		1.1.4.1.17 Dar seguimiento a implementación del Plan de acción del Programa de protección integral de los derechos de consumo de la diáspora salvadoreña, en lo referente a la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	Plan de acción ejecutado	Documento						50%								50%	100%

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS													
						PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.1.4.1 Crear mecanismos oportunos para la atención y tramitación de controversias de consumo en el corto y mediano plazo	Dirección del Centro de Solución de Controversias	1.1.4.1.20 Dar seguimiento a convenio con la Procuraduría General de la República, de acreditación de proceso de mediación y técnicos de las gerencias adscritas a la Dirección de Descentralización	Director(a) de Descentralización/ Gerente de Defensoría regional de occidente-oriente/ Gerente de atención descentralizada/ Gerente de atención virtual	Mediaciones realizadas	Sistema SARA		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
1.1.4.2 Atención oportuna y efectiva de casos colectivos ejemplarizantes de alto impacto en la población	Dirección del Centro de Solución de Controversias	1.1.4.2.1 Gestionar seguimiento y Plan de formación en tramitación de casos colectivos en oficinas regionales en coordinación con Gerencia de casos colectivos (DCSC)	Director(a) de Descentralización/ Gerente Defensoría regional de occidente-oriente	2 equipos de casos colectivos regionales capacitados	Documentos de capacitación y/o correo electrónico				2					2					4
		1.1.4.2.2 Identificar y/o tramitar casos colectivos por la Dirección de Descentralización	Director(a) de Descentralización/ Gerente Defensoría regional de occidente-oriente/ Gerente de atención descentralizada/ Gerente de atención virtual	14 casos colectivos identificados y/o tramitados (5 casos colectivos oriente, 5 casos colectivos occidente y 4 casos identificados GAD y GAV)	Correo electrónico y/o notificación y/o informe				3			4			3			4	14
		1.1.4.2.3 Recepcionar casos (en construcción) de lotificaciones, en mesa técnica de casos colectivos	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerente de casos colectivos	150 casos colectivos en construcción	Memorándum, correo electrónico, ayuda memoria							75							75

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalón
Presidente de la Defensoría del Consumidor



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1.1.4.2 Atención oportuna y efectiva de casos colectivos ejemplarizantes de alto impacto en la población	Dirección del Centro de Solución de Controversias	1.1.4.2.4 Tramitar denuncias de interés colectivo de lotificaciones, derivadas de la mesa técnica	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerente de casos colectivos	50 denuncias colectivas tramitadas	Reporte de SARA				10			10			10			20	50	
		1.1.4.2.5 Identificar y tramitar denuncias colectivas por la Dirección del Centro de Solución de Controversias	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerente de casos colectivos	21 denuncias colectivas identificadas y tramitadas	Reporte de SARA										7				7	21
1.1.5 Porcentaje de cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas vinculantes	FÓRMULA DE MEDICIÓN: (Cantidad de inspecciones que cumplen la normativa aplicable para la protección al consumidor / Cantidad de inspecciones realizadas) x 100 UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Mensual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 84.90% (Promedio 2023) ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Vigilancia de Mercado LÍMITE DE CONTROL 2025: 72.01%; META 2025: 75.00% LÍMITE DE CONTROL 2029: Por definir; META 2029: Por definir																			
1.1.5.1 Impulso del Programa de incentivos a las buenas prácticas empresariales de sectores priorizados	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.5.1.1 Diseñar y divulgar convocatoria 2025 del programa de incentivos a las buenas prácticas, aquí se respeta a los consumidores, programa de sello de garantía en plataformas electrónicas y el Manual de buenas prácticas para la protección de los intereses de las personas consumidoras en sus relaciones con los proveedores	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de inspección	Divulgación a proveedores	3 documentos remitidos a presidencia, lista de asistencia y/o fotografías															3


 Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
 Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												
						PROGRAMACIÓN												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
1.1.5.1 Impulso del Programa de incentivos a las buenas prácticas empresariales de sectores priorizados	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.5.1.2 Dar seguimiento al programa de incentivos a las buenas prácticas, aquí se respeta a los consumidores, el programa de sello de garantía en plataformas electrónicas y el Manual de buenas prácticas para la protección de los intereses de las personas consumidoras en sus relaciones con los proveedores para el año 2025	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	100% de los proveedores adheridos cumplen con las disposiciones establecidas en los programas	3 informes de resultados remitidos a presidencia				1			1			1			3
		1.1.5.1.3 Realizar la entrega de reconocimiento a los proveedores adheridos en el 2025 al programa de incentivos a las buenas prácticas, aquí se respeta a los consumidores, al programa de sello de garantía en plataformas electrónicas y al Manual de buenas prácticas para la protección de los intereses de las personas consumidoras en sus relaciones con los proveedores	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	100% de proveedores adheridos reconocidos	3 informes de la entrega de reconocimientos a proveedores					1			1			1		

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS														
						PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1.1.5.1 Impulso del Programa de Incentivos a las buenas prácticas empresariales de sectores prioritizados	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.5.1.4 Verificar el cumplimiento de los proveedores adheridos al programa de incentivos a las buenas prácticas, aquí se respeta a los consumidores fases I, II, III y IV; al programa de sello de garantía en plataformas electrónicas fases I, II, III y IV y el Manual de buenas prácticas para la protección de los intereses de las personas consumidoras en sus relaciones con los proveedores	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de inspección	100% de los proveedores adheridos cumplen con los programas	3 informes de resultados remitidos a presidencia				1					1					1	3
1.1.5.2 Verificación de las obligaciones y prohibiciones de la LPC en proveedores de sectores prioritizados	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.5.2.1 Elaborar y presentar el plan de trabajo del Observatorio de publicidad, promociones u ofertas	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de inspección	Plan de trabajo presentado a presidencia	Documento		1													1

Lic. Ricardo Arturo Salazar Vilalta
Presidente de la Defensoría del Consumidor

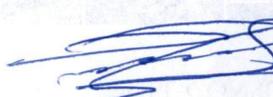


PERSPECTIVA / OBJETIVO / ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1.1.5.2 Verificación de las obligaciones y prohibiciones de la LPC en proveedores de sectores prioritizados	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.5.2.2 Actualizar el Observatorio de publicidad, promociones u ofertas en la página web institucional en coordinación con las unidades y direcciones correspondientes	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Descentralización/ Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) de Estudios de Consumo/ Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones/ Director(a) de Administración/ Gerente de sistemas informáticos	4 actualizaciones al año del Observatorio de publicidad, promociones u ofertas	Observatorio de publicidad, promociones u ofertas actualizado en página web institucional	1			1								1			4
		1.1.5.2.3 Evaluar las acciones de verificación del Observatorio de publicidad, promociones u ofertas	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección/ Director(a) de Descentralización/ Gerente Defensoría regional occidente – oriente	2 evaluaciones realizadas	Informe de evaluación							1								1


 Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
 Presidente de la Defensoría del Consumidor




PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL		
						PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1.1.5.2 Verificación de las obligaciones y prohibiciones de la LPC en proveedores de sectores priorizados	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.5.2.4 Realizar las constataciones de hecho requeridas por las diferentes unidades o direcciones	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	95% de constataciones de hecho realizadas de las programadas en el segundo y cuarto trimestre	Memorándums remitidos al Centro de Solución de Controversias						95%							95%	95%	
		1.1.5.2.5 Elaborar y proponer plan operativo anual de inspecciones de sectores prioritarios	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección/ Director(a) de Descentralización	Un plan operativo anual de inspecciones de sectores prioritarios remitido a presidencia	Documento presentado a presidencia	1														1
		1.1.5.2.6 Verificar el cumplimiento de las disposiciones de la LPC y otras normativas aplicables	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección/ Director(a) de Descentralización	3,660 inspecciones y verificaciones realizadas	Actas de inspección/ Formularios de verificación	200	300	300	325	250	300	330	315	300	350	390	300			3,660
		1.1.5.2.7 Elaborar informes finales de resultados de inspecciones realizadas en los sectores priorizados para verificar las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	7 informes con resultados finales de inspecciones ejecutados	Informes de resultados	1	1		1	1	1		1						1	7
		1.1.5.2.8 Realizar sondeo de precios de productos esenciales	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	216 sondeos de precios realizados	Base de datos en el sistema de sondeo	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	216	


 Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
 Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS														TOTAL					
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN															
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT		NOV	DIC			
1.1.5.2 Verificación de las obligaciones y prohibiciones de la LPC en proveedores de sectores priorizados	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.5.2.9 Elaborar Plan anual de auditoría de consumo	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de auditoría de consumo	Un documento de plan de acciones de los proveedores a ser auditados, y otras actividades, remitido a presidencia	Documento	1													1		
		1.1.5.2.10 Realizar auditoría para verificar el cumplimiento de la LPC y otra normativa de consumo de proveedores que prestan servicios financieros	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de auditoría de consumo/ Director(a) de Administración/ Gerente de sistemas informáticos / Director(a) Jurídico(a)/ Jefe(a) de procuración de Dirección Jurídica	Un proveedor auditado	Informe de auditoría									1							1
		1.1.5.2.11 Elaborar informe general de los proveedores reportados por el Banco Central de Reserva a la DC con incumplimiento a la Ley contra la usura en lo relacionado a la información de sus operaciones crediticias; cálculo de tasas máximas legales	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de auditoría de consumo	2 informes de resultados	Documento de informe						1						1				2

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente de la Defensoría del Consumidor



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS															
						PROGRAMACIÓN															
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL			
1.1.5.2 Verificación de las obligaciones y prohibiciones de la LPC en proveedores de sectores priorizados	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.5.2.12 Elaborar el informe individual de los proveedores reportados por el Banco Central de Reserva a la DC con incumplimiento a la Ley contra la usura en lo relacionado a la información de sus operaciones crediticias; cálculo de tasas máximas legales	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de auditoría de consumo	Informe por proveedor	Memorándum de envío a la Dirección Jurídica por proveedor						50%						50%	100%			
		1.1.5.2.13 Realizar tres inspecciones para verificar el cumplimiento de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas – LRSIHCP – a las agencias de información de datos	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de auditoría de consumo/ Director(a) Jurídico(a)/ Jefe(a) de procuración de Dirección Jurídica	3 agencias de información de datos inspeccionadas	Acta de inspección																12
		1.1.5.2.14 Verificar y dar seguimiento a proveedores que comercializan productos esenciales y de primera necesidad para identificar casos con posible incremento injustificado de precio entre otros incumplimientos a la LPC y demás normativa vinculante	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de auditoría de consumo/ Jefe(a) de la Unidad de inspección/ Director(a) Jurídico(a)/ Jefe(a) de procuración de Dirección Jurídica	4 informes de seguimiento	Documento de informe																4

Lic. Ricardo Arturo Sapaiz Villalta
Presidente de la Defensoría del Consumidor



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL			
						PROGRAMACIÓN															
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
1.1.5.2 Verificación de las obligaciones y prohibiciones de la LPC en proveedores de sectores prioritizados	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.5.2.15 Realizar verificaciones a proveedores que comercializan productos esenciales y de primera necesidad para comprobar el incremento injustificado de precio y otros hallazgos de incumplimiento a la LPC y demás normativa vinculante	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de auditoría de consumo/ Director(a) Jurídico(a)/ Jefe(a) de procuración de Dirección Jurídica	10 informes de resultado o actas de inspección	Informe de resultado o acta de inspección							5						5	10		
		1.1.5.2.16 Atender y dar respuesta a las alertas de consumo	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de seguridad y calidad	22 alertas de consumo emitidas	Informe de alertas remitidos a presidencia y a la Unidad de Comunicaciones	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	
		1.1.5.2.17 Participar y aportar en el Comité de gestión y en grupos de trabajo de la Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de seguridad y calidad	Participaciones y aportes en las actividades de la RCSS	3 informes de participación y aportes				1					1						1	3
		1.1.5.2.18 Elaborar y actualizar boletas para la realización de sondeos de precios	Director(a) de Estudios de Consumo	12 informes con detalle de boletas para sondeos creadas en el Sistema o en físico	Documento	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villaeta
Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.1.5.3 Verificación de normativa técnica en materia de consumo	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.5.3.1 Participar y aportar en los comités técnicos para la elaboración o actualización de normas y reglamentos técnicos en el marco del Sistema Salvadoreño de Calidad	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de seguridad y calidad	Participación y aporte en el 50% de las convocatorias mensuales para elaborar o actualizar normas y reglamentos técnicos	Informe cuatrimestral de la participación y los aportes en los comités técnicos remitido a presidencia				1				1				1	3
		1.1.5.3.2 Verificar el cumplimiento de reglamentos técnicos y Normas Salvadoreñas Obligatorias de contenido neto y etiquetado en alimentos, así como en etiquetado de eficiencia energética y verificación del etiquetado de instrumentos de pesaje no automáticos	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de seguridad y calidad	141 planes de inspección implementados	Documento de plan e informe de inspección		6	14	14	12	11	14	14	10	12	14	13	7
1.1.6 Porcentaje de cumplimiento de las buenas prácticas en empresas adheridas a códigos de buenas prácticas	<p>FÓRMULA DE MEDICIÓN: (Número de empresas que cumplen con buenas prácticas/ Número de empresas adheridas a códigos de buenas prácticas) x 100</p> <p>UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Anual</p> <p>DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 100% (Promedio 2023)</p> <p>ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Vigilancia de Mercado</p> <p>LÍMITE DE CONTROL 2025: 60%; META 2025: 70%</p> <p>LÍMITE DE CONTROL 2029: Por definir, META 2029: Por definir</p>																	
1.1.6.1 Promoción de Manuales/Códigos de buenas prácticas a favor de los consumidores	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.6.1.1 Analizar y autorizar planes de cumplimiento de proveedores respecto al RTS 01.02.01:18 Metrología. Sistema internacional de unidades	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de seguridad y calidad	3 informes de las autorizaciones de los planes de cumplimiento de los proveedores elaborados	Informes cuatrimestrales				1				1				1	3

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL	
						PROGRAMACIÓN													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.1.6.1 Promoción de Manuales/Códigos de buenas prácticas a favor de los consumidores	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.6.1.2 Realizar tres webinars para divulgar el cumplimiento del RTS 01.02.01:18 Metrología. Sistema internacional de unidades con proveedores de bienes y servicios	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de seguridad y calidad	3 webinars realizados	Lista de asistencia y/o fotografías del webinar	1	1	1										3	
1.1.7 Resoluciones con restitución de derechos de los consumidores FORMULA DE MEDICIÓN: (Cantidad de resoluciones con restitución de derechos en casos con resolución final procedentes del CSC y colectivos / Cantidad total de casos con resolución final procedentes del CSC y colectivos) * 100 UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 91.50% (Promedio 2023) ÁREA RESPONSABLE: Tribunal Sancionador LÍMITE DE CONTROL 2025: 50%; META: 2025: 60% LÍMITE DE CONTROL 2029: Por definir; META 2029: Por definir																			
1.1.7.1 Restituir los derechos de los consumidores a través de la aplicación de los criterios de las competencias del Tribunal	Tribunal Sancionador	1.1.7.1.1 Adoptar mecanismos administrativos más ágiles para restituir derechos a las personas consumidoras	Miembros del Tribunal Sancionador	Un mecanismo implementado	Documento						1							1	
		1.1.7.1.2 Evaluar la implementación de los mecanismos administrativos definidos	Miembros del Tribunal Sancionador	Evaluación implementada	Documento								1						1
		1.1.7.1.3 Establecer plan de mejoras (si aplica) al mecanismo administrativo establecido	Miembros del Tribunal Sancionador	Procedimiento sancionatorio fortalecido	Plan de mejora										1				1
		1.1.7.1.4 Implementar plan de mejoras para restituir los derechos de las personas consumidoras, si aplica	Miembros del Tribunal Sancionador	Plan de mejora implementado	Documento												1		

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
 Presidente de la Defensoría del Consumidor



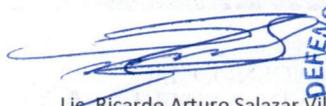
PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL					
						PROGRAMACIÓN																	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC						
1.1.8 Cantidad de estudios de consumo y/o mecanismos de información en sectores y mercados priorizados		FÓRMULA DE MEDICIÓN: Sumatoria de estudios de consumo y/o mecanismos de información en sectores y mercados priorizados realizados UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 7 (Acumulado 2023) ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Estudios de Consumo LÍMITE DE CONTROL 2025: 7; META 2025: 9 LÍMITE DE CONTROL 2029: Por definir; META 2029: Por definir																					
1.1.8.1 Implementación de estudios de consumo y mecanismos de información de mercados, para el análisis y la toma de decisiones a favor de los consumidores	Dirección de Estudios de Consumo	1.1.8.1.1 Elaborar los estudios de consumo en sectores y mercados priorizados	Director(a) de Estudios de Consumo	9 estudios finalizados	Documento del estudio	1	1		1	1	1				1	2	1	9					
		1.1.8.1.2 Elaborar los sondeos comparativos "Quién es quién en los precios de productos y servicios"	Director(a) de Estudios de Consumo	12 sondeos comparativos realizados	Documento del resultado del sondeo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12				
		1.1.8.1.3 Actualizar las plataformas de información de la Defensoría del Consumidor: 1) Precios de mercados y tiendas mayoristas, 2) Observatorio de tarjetas de crédito, 3) Plataforma de enseres del hogar y tecnología-COMPARA-, y, 4) Portal del sector inmobiliario	Director(a) de Estudios de Consumo/ Director(a) de Administración/ Gerente de sistemas informáticos	4 plataformas de información actualizadas	Plantillas de Excel enviadas para la carga														25%	25%	25%	25%	100%
		1.1.8.1.4 Actualizar la plataforma Portal del Viajero	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Administración/ Gerente de sistemas informáticos	Una plataforma implementada	Base de datos actualizada y presentada															1			1


 Lic. Ricardo Arturo Salazar Vilalta
 Presidente de la Defensoría del Consumidor




PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																			
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL			
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
1.1.8.1 Implementación de estudios de consumo y mecanismos de información de mercados, para el análisis y la toma de decisiones a favor de los consumidores	Dirección de Estudios de Consumo	1.1.8.1.5 Actualizar la plataforma del Observatorio Inmobiliario	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Administración/ Gerente de sistemas informáticos	Plataforma de información actualizada	Base de datos actualizada y presentada									1					1		
		1.1.8.1.6 Actualizar la base de precios de alimentos, GLP, combustibles e importaciones de alimentos e insumos agrícolas	Director(a) de Estudios de Consumo	36 actualizaciones a bases de datos	Archivos de Excel		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
		1.1.8.1.7 Verificar y gestionar la actualización de la Plataforma PRECOMPRA	Director(a) de Estudios de Consumo	Una plataforma PRECOMPRA verificada	Informe de Word		4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	46	
		1.1.8.1.8 Sistematizar la memoria de labores del año de gestión, balance anual y documentos de foro de protección al consumidor	Director(a) de Estudios de Consumo	3 informes realizados	Archivos de los informes							1		1						1	3
		1.1.8.1.9 Sistematizar los informes semanales de precios (alimentos, ferreterías, medicamentos venta libre, etc.) e informe de página web de precios de alimentos	Director(a) de Estudios de Consumo	12 informes con el detalle de los informes preparados	Archivos de los informes		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalón
Presidente de la Defensoría del Consumidor






DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2025

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL		
						PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1.1.8.1 Implementación de estudios de consumo y mecanismos de información de mercados, para el análisis y la toma de decisiones a favor de los consumidores	Dirección de Estudios de Consumo	1.1.8.1.10 Elaborar el boletín mensual de estadísticas de las atenciones	Director(a) de Estudios de Consumo	12 boletines realizados	Boletín de estadísticas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		
		1.1.8.1.11 Elaborar los informes, requerimientos de información y las presentaciones técnicas en temas de mercados, consumo y atenciones	Director(a) de Estudios de Consumo	12 presentaciones e informes técnicos	Presentaciones e informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		1.1.8.1.12 Administrar y actualizar los reportes del sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados	Director(a) de Estudios de Consumo	2 informes realizados	Reportes realizados o modificados						1								1	2
		1.1.8.1.13 Evaluar la implementación de los reportes del sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados correspondientes a las Direcciones participantes en el SICOMER	Director(a) de Estudios de Consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Miembros del Tribunal Sancionador	Nivel de avance en implementación de reportes	Documento										1				1	2
		1.1.8.1.14 Diseñar e implementar un portal web sobre criterios de jurisprudencia del Tribunal Sancionador	Miembros del Tribunal Sancionador/ Director(a) de Estudios de Consumo/ Director(a) de Administración/ Gerente de Sistemas	Un portal web disponible a los usuarios en materia de jurisprudencia del TSDC	Portal web	10%	20%	20%	30%	20%										100%

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalón
Presidente de la Defensoría del Consumidor





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2025

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL
						PROGRAMACIÓN												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.1.8.2 Consolidación de la imagen y posicionamiento institucional	Unidad de Comunicaciones	1.1.8.2.1 Posicionar comunicacionalmente e la agenda estratégica institucional	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) Jurídico(a)/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Descentralización/ Director(a) de Estudios de Consumo/ Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Miembros Tribunal Sancionador	9 acciones institucionales divulgadas (conferencias de prensa, entrevistas y/o comunicado de prensa)	Comunicado publicado en sitio web	1		1	1	1	2		1			1	1	9
		1.1.8.2.2 Participar en iniciativas de cooperación de la Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia de la República	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	Difusión multimedia de actividades de Gobierno y/o de la DC	Informe		5%	5%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%


Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL
						PROGRAMACIÓN												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.1.9 Eficacia sancionatoria en el cumplimiento de protección al consumidor conforme a la LPA		FÓRMULA DE MEDICIÓN: [Cantidad de sanciones/Cantidad de casos iniciados (menos desistimiento, sobreseimiento y absoluciones)] x 100 UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Mensual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 89.74% (Diciembre 2023) ÁREA RESPONSABLE: Tribunal Sancionador LÍMITE DE CONTROL 2025: 76%; META 2025: 86% LÍMITE DE CONTROL 2029: Por definir; META 2029: Por definir																
1.1.9.1 Cumplir con los plazos establecidos por la LPA en los casos iniciados en el TSDC y plazos de la LJCA cuando corresponda	Tribunal Sancionador	1.1.9.1.1 Elaborar al menos 10 resoluciones de inicio al mes por técnico legal	Miembros del Tribunal Sancionador / Jefe(a) de la Unidad de estudios jurídicos, calidad y mejora regulatoria	Iniciar el mayor número de casos ingresados al Tribunal	Número de casos iniciados	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	660	
		1.1.9.1.2 Elaborar al menos 10 resoluciones finales al mes por técnico legal	Miembros del Tribunal Sancionador / Jefe(a) de la Unidad de estudios jurídicos, calidad y mejora regulatoria	Finalizar el mayor número de casos iniciados	Número de resoluciones finales	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	660	
		1.1.9.1.3 Elaborar y remitir a los Miembros del Tribunal Sancionador las estrategias de defensa para contestaciones de demanda y/o avisos de demandas u otras asignaciones requeridas	Miembros del Tribunal Sancionador/ Jefe(a) de la Unidad de procuración	Estrategias de defensa remitidas oportunamente a los Miembros del Tribunal Sancionador	Informe trimestral de actividades de la Unidad de Procuración													

Lic. Ricardo Arturo Salazar
Presidente de la Defensoría del Consumidor



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																				
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN														TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC					
1.1.9.1 Cumplir con los plazos establecidos por la LPA en los casos iniciados en el TSDC y plazos de la LICA cuando corresponda	Tribunal Sancionador	1.1.9.1.4 Representar judicialmente a los Miembros del Tribunal Sancionador en los procesos contenciosos administrativos, ejerciendo la defensa judicial de sus actuaciones, en especial de las resoluciones sancionadoras impugnadas, si es requerido	Miembros del Tribunal Sancionador/ Jefe(a) de la Unidad de procuración	Representar en un 100% en los requerimientos judiciales recibidos	Informe trimestral de actividades de la Unidad de Procuración															100%		
		1.1.9.1.5 Retroalimentar a las diferentes áreas del Tribunal Sancionador los resultados o contestaciones derivados de las demandas y/o avisos de demandas	Miembros del Tribunal Sancionador/ Jefe(a) de la Unidad de procuración	Áreas del Tribunal Sancionador informadas sobre los resultados de la defensa judicial	Listas de asistencia/ Correos electrónicos																	100%
		1.1.9.1.6 Fortalecer las capacidades del talento humano conforme a las necesidades detectadas por Tribunal Sancionador	Miembros del Tribunal Sancionador/ Asistente administrativa	Resoluciones más eficaces y sólidas legalmente	Certificado/ diploma/ registro de capacitación/ fotografías																	
																						1
																						2

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalón
Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL					
						PROGRAMACIÓN																	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC						
1.1.9.2 Coordinación de las intervenciones competenciales de las unidades organizativas de la defensoría en favor de la defensa de las personas consumidoras	Tribunal Sancionador	1.1.9.2.1 Estandarizar con CSC, DVM y DJUR los criterios de recolección y aseguramiento probatorio oportuno durante la etapa de conciliación para robustecer la pretensión del consumidor en caso que llegue al Tribunal o incluso a las instancias judiciales	Miembros del Tribunal Sancionador/ Jefe(a) de la Unidad de estudios jurídicos, calidad y mejora regulatoria	Menos casos absueltos por falta de pruebas o por Inconsistencias atribuibles a etapas previas del proceso sancionatorio	Documento												1						2
		1.1.9.2.2 Difundir criterios del Tribunal mediante la certificación de resoluciones de casos emblemáticos para mejorar la coordinación de las intervenciones	Miembros del Tribunal Sancionador/ Secretaria	Disminución de deficiencias en casos provenientes de CSC que puedan terminar en absoluciones	Certificación de resolución/ memorándum a la oficina de origen (que remitió el expediente)																		

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalón
Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.2 Promover una cultura de educación, empoderamiento y participación activa de las personas consumidoras en el ejercicio de sus derechos, a través de la cercanía institucional, estrategias de organización y comunicación empática y efectiva																		
1.2.1 Formación de personas interesadas en los derechos de los consumidores para elevar el conocimiento y ejercicio de los mismos		<p>FÓRMULA DE MEDICIÓN: Número de personas capacitadas en diplomados, cursos cortos, conversatorios y talleres (presenciales y virtuales)</p> <p>UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual</p> <p>DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 6,265 (Acumulado 2023)</p> <p>ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Ciudadanía y Consumo</p> <p>LÍMITE DE CONTROL 2025: 7,500; META 2025: 14,000</p> <p>LÍMITE DE CONTROL 2029: Por definir; META 2029: Por definir</p>																
1.2.1.1 Brindar servicios integrales de educación, con calidad y calidez a nuestra población	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.1.1.1 Elaborar Plan de Educación en Consumo, que incorpore las modalidades presencial y virtual	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) de educación y divulgación para el consumo	Plan de Educación en Consumo elaborado	Plan de Educación en Consumo presentado a presidencia		1										1	
		1.2.1.1.2 Desarrollar talleres y/o webinars con personas consumidoras de diferentes sectores de comunidades y colonias sobre mercados/temas priorizados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Director(a) de Descentralización/ Gerente(a) Defensoría regional de occidente-oriente	40 talleres y/o webinars desarrollados en comunidades y colonias sobre temas priorizados	Informes de talleres y/o webinars realizados		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalón
Presidente de la Defensoría del Consumidor



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2025

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL
						PROGRAMACIÓN												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.2.1.1 Brindar servicios integrales de educación, con calidad y calidez a nuestra población	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.1.1.3 Elaborar programación de talleres con las Asociaciones de consumidores	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Director(a) de Descentralización/ Gerente(a) Defensoría regional de occidente-oriente	Una programación elaborada	Documento de programación		1											1
		1.2.1.1.4 Desarrollar talleres y/o webinars con estudiantes de educación media	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Director(a) de Descentralización/ Gerente(a) Defensoría regional de occidente-oriente	40 talleres y/o webinars realizados con estudiantes de educación media	Reportes de talleres y/o webinars realizados		4	4	4	4	4	5	5	5	5			

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta

Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL	
						PROGRAMACIÓN													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.2.1.1 Brindar servicios integrales de educación, con calidad y calidez a nuestra población	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.1.1.5 Atender requerimientos de apoyos, para la facilitación y/o revisión de contenido de las acciones educativas virtuales, impulsadas en el marco del plan de acción de la estrategia de educación virtual, por parte de la Dirección del Centro de Solución de Controversias	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% de apoyos brindados según requerimiento	Reporte de acciones, capturas de aula virtual, correo electrónico y/o documentos revisados						50%						50%	100%	
		1.2.1.1.6 Desarrollar talleres sobre la Ley de Protección al Consumidor en coordinación con las asociaciones de consumidores	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) de Descentralización/ Gerente Defensoría regional de occidente - oriente	9 talleres desarrollados	Informes				1	1	1	1	1	1	1	1	1		9
		1.2.1.1.7 Desarrollar el Congreso Nacional de las Asociaciones de Consumidores	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) de Descentralización/ Gerente Defensoría regional de occidente - oriente	Un congreso desarrollado	Informe										1				1

Lic. Ricardo Arturo Salazar
Presidente de la Defensoría del Consumidor



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL		
						PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1.2.1.1 Brindar servicios integrales de educación, con calidad y calidez a nuestra población	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.1.1.8 Implementar ferias de derechos de los consumidores en coordinación con las asociaciones de consumidores	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) de Descentralización/ Gerente Defensoría regional de occidente – oriente	5 ferias realizadas	Informes				1	1		1			1				5	
1.2.1.2 Mecanismos de atención y divulgación territorial	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.1.2.1 Elaborar e implementar programación de Puntos de Atención a nivel nacional	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Programación implementada de puntos de atención	Programación mensual	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		1.2.1.2.2 Elaborar plan de las Defensorías de Temporadas a nivel nacional	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Plan de implementación de Defensorías de Temporada presentado a presidencia	Plan presentado a presidencia	1			1	1	1	1					2	1	9	
		1.2.1.2.3 Informar a la población consumidora sobre temáticas de protección al consumidor (día nacional e internacional de los derechos del consumidor y eventos estratégicos)	Director(a) de Descentralización	Eventos públicos de posicionamiento	Listas de asistencia				1					1					1	3
		1.2.1.2.4 Elaborar presentación de los resultados de las Defensorías de temporada	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección/Jefe(a) de la Unidad de seguridad y calidad	Sistematización de los resultados de las acciones realizadas en las Defensorías de temporada	Presentación remitida a presidencia	1	1		1	1	1	1	1	1				1	1	9

Lic. Ricardo Arturo Sala

Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.2.1.3 Elaborar y divulgar materiales educativos por medios convencionales y digitales	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.1.3.1 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 la Unidad de inspección	4 informes con resultados de las inspecciones realizadas	Correo de envío de informes de resultados a la Gerencia de Sistemas Informáticos	1			1							1		4
		1.2.1.3.2 Actualizar la información de la DC en el Sistema Interamericano de Alerta Rápida (SIAR) con las alertas emitidas	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de seguridad y calidad	5 actualizaciones del SIAR con las alertas emitidas	Información publicada en el Sistema Interamericano de Alerta Rápida (SIAR)				1	1			1		1			1
1.2.1.4 Promoción del conocimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas aplicables con medios presenciales y virtuales (Docentes de colegios públicos y privados, estudiantes universitarios, asociaciones de profesionales y funcionarios/empleados públicos u otros)	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.1.4.1 Promover los cursos con video E-learning	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo	3 cursos con video E-learning promovidos	Informes				1			1		1				3
		1.2.1.4.2 Desarrollar talleres y/o webinar en el marco de las campañas o planes de temporada	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones/ Director(a) Descentralización/ Gerente Defensoría regional de occidente – oriente	6 talleres desarrollados	Informes de talleres								1	2			1	

Lic. Ricardo Arturo Salazar Vique
Presidente de la Defensoría del Consumidor



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL			
						PROGRAMACIÓN															
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
1.2.1.4 Promoción del conocimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas aplicables con medios presenciales y virtuales (Docentes de colegios públicos y privados, estudiantes universitarios, asociaciones de profesionales y funcionarios/empleados públicos u otros)	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.1.4.3 Coordinar y desarrollar cursos de capacitación presenciales y/o virtuales sobre temas de consumo prioritizados y otras normativas aplicables, con directores de colegios públicos y privados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Director(a) de Descentralización/ Gerente Defensoría regional de occidente – oriente	5 cursos de capacitación desarrollados con docentes de colegios públicos y privados	Informes de cursos				1	1	1		1		1				5		
		1.2.1.4.4 Coordinar y desarrollar cursos de capacitación presenciales y/o virtuales sobre temas de consumo prioritizados y otras normativas aplicables, con estudiantes universitarios a nivel nacional	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Director(a) de Descentralización/ Gerente Defensoría regional de occidente – oriente	13 cursos cortos de capacitación desarrollados con estudiantes universitarios	Informes de cursos realizados				2	2	3	1	1	3	1						13
		1.2.1.4.5 Producir podcast para divulgación en plataforma de streaming	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones/ Director(a) de Administración/	10 podcast producidos	Guiones impresos			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			10

Lic. Ricardo Arturo Salazar Gil
Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
			Gerente de sistemas informáticos																
1.2.1.4 Promoción del conocimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas aplicables con medios presenciales y virtuales (Docentes de colegios públicos y privados, estudiantes universitarios, asociaciones de profesionales y funcionarios/empleados públicos u otros)	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.1.4.6 Divulgar podcast a través de plataforma streaming	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones/ Director(a) de Administración/ Gerente de sistemas informáticos	10 podcast divulgados	Guiones impresos		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
		1.2.1.4.7 Dar seguimiento a la implementación del Programa de protección al consumidor para instituciones de educación superior	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Descentralización/ Director(a) de Estudios de Consumo/ Director(a) de Administración	Un programa con instituciones de educación superior implementado	Informes de implementación del programa						1							1	2

Lic. Ricardo Arturo Salazar Viqueza
Presidente de la Defensoría del Consumidor






PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												
						PROGRAMACIÓN												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
1.2.1.4 Promoción del conocimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas aplicables con medios presenciales y virtuales (Docentes de colegios públicos y privados, estudiantes universitarios, asociaciones de profesionales y funcionarios/empleados públicos u otros)	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.1.4.8 Desarrollar talleres y/o webinars con instituciones de educación superior a nivel nacional	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Director(a) de Descentralización/ Gerente Defensoría regional de occidente – oriente	2,000 estudiantes de instituciones de educación superior capacitados	Informes de talleres y/o webinars		100	200	300	300	300		200	200	200	200		2,000
		1.2.1.4.9 Desarrollar talleres y/o webinars sobre temas financieros, dirigidos a los Gabinetes de Gestión Departamental	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Director(a) de Descentralización/ Gerente Defensoría regional de occidente – oriente	4 talleres y/o webinars desarrollados con Gabinetes de Gestión Departamental	Informes de talleres y/o webinars			1		1			1		1			

Lic. Ricardo Arturo Salazar
Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																			
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN													TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
1.2.1.4 Promoción del conocimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas aplicables con medios presenciales y virtuales (Docentes de colegios públicos y privados, estudiantes universitarios, asociaciones de profesionales y funcionarios/empleados públicos u otros)	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.1.4.10 Desarrollar cursos de capacitación presenciales y/o virtuales en temas de consumo priorizados, dirigidos a empleados públicos y privados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Director(a) de Descentralización/ Gerente Defensoría regional de occidente – oriente	4 cursos desarrollados	Informes de cursos														4		
		1.2.1.4.11 Implementar cursos abiertos en línea sobre temas de consumo priorizados y otras normativas aplicables, dirigidos a la población consumidora en general	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias	9 cursos abiertos en línea implementados	Informes de cursos					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
		1.2.1.4.12 Coordinar la implementación de talleres y/o webinars sobre la LPC y otras normativas aplicables, con proveedores de bienes y servicios	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) de Descentralización/ Gerente Defensoría regional de occidente – oriente	500 representantes de proveedores de bienes y servicios capacitados	Informes de talleres y/o webinars																

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalón
Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS														TOTAL									
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN																			
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT		NOV	DIC							
1.2.1.4 Promoción del conocimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas aplicables con medios presenciales y virtuales (Docentes de colegios públicos y privados, estudiantes universitarios, asociaciones de profesionales y funcionarios/empleados públicos u otros)	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.1.4.13 Elaborar plan de concurso de audiovisuales dirigidos a Educación superior a nivel nacional, sobre derechos de las personas consumidoras	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Director(a) de Descentralización/ Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones/ Gerente Defensoría regional de occidente – oriente	Un plan de concurso universitario elaborado	Documento														1	1					
		1.2.1.4.14 Realizar lanzamiento e implementación del concurso dirigido a estudiantes de Educación Superior sobre derechos de las personas consumidoras	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones/ Director(a) de Descentralización/ Gerente Defensoría regional de occidente – oriente	Un evento de lanzamiento realizado	Imágenes de lanzamiento de evento																25%	25%		50%	

Lic. Ricardo Arturo Salazar Vides
Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																			
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL			
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
1.2.1.4 Promoción del conocimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas aplicables con medios presenciales y virtuales (Docentes de colegios públicos y privados, estudiantes universitarios, asociaciones de profesionales y funcionarios/empleados públicos u otros)	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.1.4.15 Realizar premiación de ganadores del concurso dirigido a Educación superior a nivel nacional, sobre derechos de las personas consumidoras	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones/ Director(a) de Descentralización/ Gerente Defensoría regional de occidente – oriente	Un evento de premiación realizado	Informe											1			1		
		1.2.1.4.16 Evaluar los servicios de educación virtual brindados por la institución para implementar mejoras	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Descentralización/ Gerente Defensoría regional de occidente – oriente	2 evaluaciones implementadas	Informe de evaluación															1	

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalón
Presidente de la Defensoría del Consumidor



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																			
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL			
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
1.2.1.4 Promoción del conocimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas aplicables con medios presenciales y virtuales (Docentes de colegios públicos y privados, estudiantes universitarios, asociaciones de profesionales y funcionarios/empleados públicos u otros)	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.1.4.17 Realizar conferencias sobre comercio electrónico y tarjetas de crédito dirigido a estudiantes de educación superior a nivel nacional	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerente de casos colectivos	12 conferencias realizadas	Reportes				2	2	2					2	2	2			12
		1.2.1.4.18 Desarrollar diplomado presencial y/o virtual dirigido a colaboradores del Sistema Judicial	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Director(a) Jurídico(a)/ Director(a) de Descentralización/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Miembros del Tribunal Sancionador/ Gerente del Tribunal Sancionador/ Coordinador(a) del Tribunal Sancionador	Un diplomado realizado	Informe												1				

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalón
Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.2.2 Formación de los representantes de prestadores de bienes y servicios en el ámbito privado y público en el derecho de consumo para la calidad de los servicios, elevar el respeto y el cumplimiento al marco normativo de protección del consumidor		FORMULA DE MEDICIÓN: Número de representantes de prestadores de bienes y servicios en el ámbito privado y público formados en el derecho de consumo UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 2,065 (Acumulado 2023) ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Ciudadanía y Consumo LÍMITE DE CONTROL 2025: 800; META 2025: 1,500 LÍMITE DE CONTROL 2029: Por definir; META 2029: Por definir																	
1.2.2.1 Promoción del conocimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas aplicables con medios presenciales y virtuales (Representantes de colegios públicos y privados u otros)	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.2.1.1 Realizar evaluación del programa de educación en consumo para la identificación de acciones innovadoras y oportunidades de mejora	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Director(a) de Descentralización/ Gerente Defensoría regional de occidente - oriente	Programa de educación en consumo fortalecido	Documento													1	1
		1.2.2.1.2 Diseñar el sistema de evaluación de las acciones educativas virtuales y presenciales	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Director(a) de Descentralización/	Sistema de evaluación diseñado	Documento		1												1


 Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalón
 Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
			Gerente Defensoría regional de occidente - oriente																
1.2.3 Percepción de las personas usuarias sobre la calidez en los servicios de educación en consumo		FÓRMULA DE MEDICIÓN: Nota promedio otorgada en talleres, cursos cortos, webinars y diplomados a nivel nacional UNIDAD DE MEDIDA: Calificación; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 9.52 (Promedio 2023) ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Ciudadanía y Consumo LÍMITE DE CONTROL 2025: 8.5; META 2025: 9.0 LÍMITE DE CONTROL 2029: Por definir; META 2029: Por definir																	
1.2.3.1 Utilización de sistema de medición y mejora a partir de los resultados de encuestas de percepción de los servicios brindados en educación en consumo	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.3.1.1 Monitorear la implementación del procedimiento de educación en las oficinas de Ciudadanía y Consumo a nivel nacional	Director de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) de Descentralización/ Gerente Defensoría regional de occidente - oriente	Proceso de educación monitoreado	Fichas de monitoreo realizado a nivel nacional				1			1					1		4


 Lic. Ricardo Arturo Salazar Velasco
 Presidente de la Defensoría del Consumidor





B. PERSPECTIVA 2: Efectividad en nuestra actuación

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL		
						PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
2. EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN																				
2.1 Innovar el proceso de la prestación de los servicios que se brindan a las personas consumidoras y el ejercicio de las competencias legales, potenciando la calidad, accesibilidad, cercanía y efectividad																				
2.1.1 Cantidad de iniciativas de innovación y ampliación en la prestación de nuestros servicios	FÓRMULA DE MEDICIÓN: Número de iniciativas de innovación y ampliación en la prestación de nuestros servicios UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Quinquenal DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 13 (2020-2023) ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Descentralización LÍMITE DE CONTROL 2025: 2; META 2025: 3 LÍMITE DE CONTROL 2029: Por definir; META 2029: Por definir																			
2.1.1.1 Implementación de mecanismos innovadores de acercamiento de los servicios	Dirección de Descentralización	2.1.1.1.1 Tramitar atenciones de controversias de consumo, teléfonos directos, correo atención al consumidor, 910 y ventanillas	Director(a) de Descentralización/ Gerente de atención descentralizada/ Supervisores GAD	11 Informes	Informes		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11		
		2.1.1.1.2 Implementar lineamientos, indicaciones o criterios por parte de los CSC's para homologar actividades	Director(a) de Descentralización/ Gerente Defensoría regional de occidente-oriente/ Gerente de atención descentralizada/ Gerente de atención virtual	100% de lineamientos y criterios implementados	Correos electrónicos y/o reuniones virtuales y/o fotografías					1									1	4
		2.1.1.1.3 Realizar medición de llamada en espera y monitoreo de llamadas entrantes y su socialización	Director(a) de Descentralización/ Gerente de atención descentralizada/ Supervisor(a) GAD 910	5 mediciones realizadas	Informe y/o lista de asistencia y/o correo electrónico y/o informe de grupo telegram o WhatsApp		1				1							1		5

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalón
Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL		
						PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
2.1.1.1 Implementación de mecanismos innovadores de acercamiento de los servicios	Dirección de Descentralización	2.1.1.1.4 Implementar mecanismos de fidelización para las personas consumidoras por medios electrónicos	Director(a) de Descentralización/ Gerente de atención descentralizada	3 mecanismos implementados	Mecanismos Implementados				1				1				1	3		
		2.1.1.1.5 Atención de WhatsApp por medio de plataforma electrónica, kiosco virtual, ventanilla virtual y chat web	Director(a) de Descentralización/ Gerente de atención virtual/ Director(a) de Administración/ Gerente de sistemas informáticos	Número de atenciones	Informes			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	
		2.1.1.1.6 Realizar evaluación de criterios de calidad, eficiencia, certeza y oportunidad en llamadas atendidas en 910	Director(a) de Descentralización/ Gerente de atención descentralizada	4 evaluaciones realizadas	Evaluaciones				1		1			1				1	4	
		2.1.1.1.7 Realizar el 25% de audiencias de conciliaciones de forma virtual por cada uno de los Centros de Solución adscritos a la Dirección de Descentralización	Director(a) de Descentralización/ Gerente Defensoría regional de occidente-oriental/ Gerente de atención descentralizada/ Gerente de atención virtual	Conciliaciones realizadas	Informes			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
		2.1.1.1.8 Realizar el 25% de audiencias de conciliaciones de forma virtual por cada uno de los Centros de Solución de Controversias	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Conciliaciones realizadas	Informe			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11

Lic. Ricardo Arturo Salazar
Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																									
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL									
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC										
2.1.1.1 Implementación de mecanismos innovadores de acercamiento de los servicios	Dirección de Descentralización	2.1.1.1.9 Implementar encuesta telefónica para medir la percepción sobre calidad y calidez, de los usuarios del 910	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Técnico(a) de gestión de la calidad	2 mediciones realizadas que identifiquen oportunidades de mejora y/o fortalezas al servicio de atención ciudadana	Ficha técnica y remisión a las partes interesadas												1						2				
		2.1.1.1.10 Socializar e implementar plan de mejora, cuando aplique, de encuestas para medir la percepción sobre la calidad y calidez de los usuarios del 910	Director(a) de Descentralización/ Gerente de atención descentralizada	Resultados de encuesta socializados y planteamiento de acciones cuando aplique	Correos electrónicos y/o listas de asistencia																				2		
		2.1.1.1.11 Implementar mecanismo para facilitar audiencias de conciliación desde Ventanillas	Director(a) de Descentralización/ Gerente Defensoría regional de occidente-oriente/ Gerente de atención descentralizada/ Supervisor(a) GAD ventanillas	Conciliaciones realizadas	Informes																						11
		2.1.1.1.12 Dar seguimiento al Plan Estratégico de Modernización e Innovación Institucional 2024 y 2025 (PEMII)	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Técnico(a) de gestión de la calidad	Seguimiento mensual del PEMII coordinado con Dueños de Procesos Misionales (DPM)	Registro con seguimiento al PEMII																						12

Lic. Ricardo Arturo Salazar Gilalta
Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
2.1.1.1 Implementación de mecanismos innovadores de acercamiento de los servicios	Dirección de Descentralización	2.1.1.1.13 Implementar el proyecto de innovación del Programa de formación en materia de consumo a través del aula virtual y otras plataformas de la Defensoría del Consumidor	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) de educación y divulgación en consumo	Programa de formación virtual implementado	Inventario de proyectos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		
		2.1.1.1.14 Elaborar, aprobar y publicar el Plan de Mejora Regulatoria, en el marco de los proyectos de innovación institucional	Director(a) Jurídico(a)	Plan de Mejora Regulatoria publicado	Documento	33%	34%	33%											100%	
		2.1.1.1.15 Elaborar, aprobar y publicar la Agenda Regulatoria, en el marco de los proyectos de innovación institucional	Director(a) Jurídico(a)	Agenda regulatoria publicada	Documento	33%	34%	33%												100%
		2.1.1.1.16 Preparar inscripción de servicios, en el marco del proyecto de innovación de la inscripción de los trámites en el Registro Nacional de Trámites	Director(a) Jurídico(a)	Proceso de preparación de inscripción de servicios iniciado	Documento			100%												100%
		2.1.1.1.17 Elaborar el Programa de educación financiera para empleados del sector público y privado	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Descentralización	Un plan elaborado	Documento presentado a presidencia		1													1

Lic. Ricardo Arturo Salazar Plata
Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
2.1.1.1 Implementación de mecanismos innovadores de acercamiento de los servicios	Dirección de Descentralización	2.1.1.1.18 Implementar el proyecto de educación financiera sobre: Derechos de usuarios de tarjetas de crédito, Derechos en el historial crediticio de las personas y Gestiones de cobro y prácticas abusivas, en el marco de GATEF-BCR	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Descentralización/ Gerente(a) Defensoría Regional de Occidente – Oriente	Un proyecto implementado	Informes				1					1				1	3	
		2.1.1.1.19 Implementar el Programa de educación financiera para empleados del sector público y privado	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Descentralización/ Gerente Defensoría regional de oriente- occidente	Un plan ejecutado	Informe de plan ejecutado														1	1
		2.1.1.1.20 Promover el uso de las ventanillas virtuales a nivel nacional	Director(a) de Descentralización/ Gerente Defensoría regional de oriente- occidente/ Gerente de atención descentralizada/ Supervisor(a) GAD ventanillas/	6 acciones de promoción realizadas	Informes y/o correos electrónicos y/o fotografías					3					3					


 Lic. Ricardo Arturo Salazar Millaletta
 Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL
						PROGRAMACIÓN												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
			Gerente de atención virtual/ Supervisor(a) GAV															
2.1.1.1 Implementación de mecanismos innovadores de acercamiento de los servicios	Dirección de Descentralización	2.1.1.1.21 Promocionar kioscos digitales en atención de personas consumidoras	Director(a) de Descentralización/ Gerente de atención virtual	9 promociones realizadas	Informes/ Fotografías				3				3				3	9
2.1.2 Cantidad de personas que acceden a protección jurídica de la DC a través de medios descentralizados	FÓRMULA DE MEDICIÓN: Número de personas atendidas a través de medios electrónicos, ventanillas y telefónicos directos UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 63,222 (Acumulado 2023) ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Descentralización LÍMITE DE CONTROL 2025: 50,000; META: 2025: 55,000 LÍMITE DE CONTROL 2029: Por definir; META 2029: Por definir																	
2.1.2.1 Gestión con aliados estratégicos para un mayor acercamiento de los servicios de la DC con calidad, accesibilidad y efectividad	Dirección de Descentralización	2.1.2.1.1 Implementar, socializar y ejecutar atención en ventanillas	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente-oriente/ Gerente de atención descentralizada/ Supervisor(a) GAD ventanillas	12 programaciones ejecutadas	Programaciones	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		2.1.2.1.2 Dar seguimiento, realizar monitoreo e impartir capacitación en ventanillas	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente-oriente/ Gerente de atención descentralizada/ Supervisor(a) GAD ventanillas	2 seguimientos a ventanillas	Informes						1						1	2


 Lie. Ricardo Arturo Salazar Villeda
 Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL	
						PROGRAMACIÓN													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
2.1.2.1 Gestión con aliados estratégicos para un mayor acercamiento de los servicios de la DC con calidad, accesibilidad y efectividad	Dirección de Descentralización	2.1.2.1.3 Implementar acciones desde Ciudadanía y Consumo en gerencias regionales	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente-oriente	12 Informes de acciones desde ciudadanía y consumo implementadas	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		2.1.2.1.4 Realizar evaluación de funcionamiento de las actividades de Gerencias Descentralizadas (Oriente, Occidente, GAV y GAD)	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente-oriente/ Gerente de atención descentralizada/ Gerente de atención virtual	2 evaluaciones realizadas	Documento de evaluación de eficacia					1				1					2
		2.1.2.1.5 Ejecutar actividades de verificación en el marco del observatorio de publicidad, avisos de infracción, programa de cumplimiento y planes en ejecución a proveedores para que cumplan con disposiciones LPC y otras normativas aplicables	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente-oriente	12 Informes con actividades de verificación implementadas	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12


 Lic. Ricardo Arturo Salazar Vialto
 Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL
						PROGRAMACIÓN												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
2.1.3 Porcentaje de ejecución del Plan de acción anual del SNPC		FÓRMULA DE MEDICIÓN: (Número de acciones realizadas / Total de acciones programadas del Plan de acción anual) x 100 UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 100% (Acumulado 2023) ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Descentralización LÍMITE DE CONTROL 2025: 80%; META 2025: 90% LÍMITE DE CONTROL 2029: Por definir; META 2029: Por definir																
2.1.3.1 Firma de convenios y cartas de entendimiento con instituciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC)	Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	2.1.3.1.1 Atender requerimientos de revisión de propuestas de convenios	Director(a) Jurídico(a)	3 solicitudes atendidas	Documentos (memorando, correo electrónico)			1			1			1			3	
		2.1.3.1.2 Identificar y priorizar los convenios y cartas de entendimiento con instituciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC)	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	Convenios priorizados para el año	Informe a presidencia de convenios identificados con las áreas		1											1
		2.1.3.1.3 Realizar/actualizar firma de convenios con instituciones priorizadas	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales / Director(a) Jurídico(a) / Gerente de procuración de la Dirección Jurídica/ Directo(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Administración / Gerente de sistemas informáticos /	3 convenios elaborados y/o actualizados con instituciones	Documentos de convenios													1

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalón
Presidente de la Defensoría del Consumidor



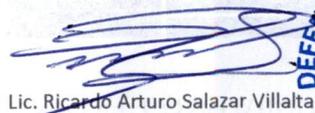
PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL		
						PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
			Director(a) de Descentralización																	
2.1.3.2 Actuación coordinada y articulada del Sistema Nacional de Protección al Consumidor	Dirección de Descentralización	2.1.3.2.1 Elaborar y adecuar Plan de Acción Anual del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC)	Director(a) de Descentralización/ Coordinador del SNPC/ Jefaturas direcciones misionales	Un plan de acción aprobado	Documento de plan de acción		1							1				2		
		2.1.3.2.2 Participar en la conformación del Plan de Acción Anual del SNPC	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	80% de participación en las convocatorias de la elaboración del Plan anual del SNPC	Documento del Plan del SNPC		80%												80%	
		2.1.3.2.3 Elaborar las cartas de derecho	Director(a) de Descentralización/ Coordinador del SNPC	7 nuevas instituciones formadas	Registro de plataforma de educación virtual						10%	10%	20%	20%	20%	20%			100%	
		2.1.3.2.4 Realizar taller de monitoreo de cartas de derecho (webinar)	Director(a) de Descentralización/ Coordinador del SNPC	Un taller realizado	Material de apoyo y/o fotografías y/o convocatorias					1										1
		2.1.3.2.5 Realizar webinars sobre Marco legal de protección a usuarios de medicamentos, en coordinación con la Superintendencia de Regulación Sanitaria (SRS)	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Descentralización/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Gerente(a) Defensoría Regional de Occidente – Oriente	2 webinars implementados	Reportes de webinars										1	1				2


 Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalón
 Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL		
						PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
2.1.3.2 Actuación coordinada y articulada del Sistema Nacional de Protección al Consumidor	Dirección de Descentralización	2.1.3.2.6 Desarrollar talleres y/o webinars en coordinación con las instituciones de gobierno y proveedores de bienes y servicios, dirigidos a personas asalariadas del sector público; y privado, en temas priorizados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Descentralización/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Gerente(a) Defensoría Regional de Occidente – Oriente	8,000 personas capacitadas a nivel nacional	Informes de talleres y/o webinars desarrollados	250	300	800	800	800	800	800	800	850	800	500	500	8,000		
		2.1.3.2.7 Desarrollar cursos de capacitación virtual sobre temas priorizados, dirigidos a equipos multidisciplinares de instituciones de educación superior a nivel nacional	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) de Descentralización/ Gerente(a) Defensoría Regional de Occidente – Oriente	3 cursos de capacitación virtuales desarrollados	Reporte de curso				1			1		1						3
		2.1.3.2.8 Participar en el Comité de inclusión y educación financiera	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) Jurídico(a)	Ejecución del Plan de acción de la Política Nacional de Inclusión Financiera y en el Programa de Educación Financiera (PEF)	Informe semestral de ejecución							1							1	2


Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta

Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL			
						PROGRAMACIÓN															
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
2.1.3.2 Actuación coordinada y articulada del Sistema Nacional de Protección al Consumidor	Dirección de Descentralización	2.1.3.2.9 Desarrollar talleres dirigidos a emprendedores en coordinación con las oficinas departamentales de la Asamblea Legislativa	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) de Descentralización	6 talleres desarrollados	Reportes de talleres														6		
		2.1.3.2.10 Desarrollar webinars dirigidos a empleados del sector público y privado en coordinación con la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF)	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Descentralización/ Gerente(a) Defensoría Regional de Occidente – Oriente	2 webinars implementados	Reportes																2
		2.1.3.2.11 Impartir diplomados virtuales y/o presenciales dirigidos a estudiantes de instituciones de educación superior, sobre Marco normativo de protección al consumidor.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) de educación y divulgación en consumo / Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) Jurídico(a)	Un diplomado virtual y/o presencial impartido	Informe																1


 Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
 Presidente de la Defensoría del Consumidor




PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
2.1.3.2 Actuación coordinada y articulada del Sistema Nacional de Protección al Consumidor	Dirección de Descentralización	2.1.3.2.12 Desarrollar diplomado virtual y/o presencial de servicios financieros (DC-BCR-SSF-IGD), dirigido a diversos sectores poblacionales	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) de educación y divulgación en consumo / Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) Jurídico(a)	Un diplomado virtual y/o presencial desarrollado	Informe													1	1
		2.1.3.2.13 Elaborar plan de capacitación dirigido a las MYPES en coordinación con CONAMYPE	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	Un plan elaborado	Documento														100%

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalita
Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
2.1.3.2 Actuación coordinada y articulada del Sistema Nacional de Protección al Consumidor	Dirección de Descentralización	2.1.3.2.14 Implementar el plan de capacitación dirigido a las MYPES en coordinación con CONAMYPE	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	Un plan ejecutado	Informes de implementación del plan														100%
		2.1.3.2.15 Evaluar la implementación del plan de capacitación dirigido a las MYPES en coordinación con CONAMYPE	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	Un plan de capacitación evaluado	Informes														


 Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalón
 Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL			
						PROGRAMACIÓN															
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
2.1.3.2 Actuación coordinada y articulada del Sistema Nacional de Protección al Consumidor	Dirección de Descentralización	2.1.3.2.16 Diseñar el documento y la presentación de Foro de protección al consumidor	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Descentralización/ Director(a) de Estudios de Mercados/ Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	Un documento y una presentación diseñados	Documento y presentación														100%	100%	
		2.1.3.2.17 Participar en la campaña Semana Mundial del Dinero o Global Money Week, para promover la inclusión y la educación financiera	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) de Descentralización/ Gerente(a) Defensoría Regional de Occidente - Oriente	Una campaña promovida	Informe de participación en campaña																1
		2.1.3.2.18 Participar en la Semana del Ahorro, para promover el buen manejo de las finanzas y el hábito del ahorro en la población consumidora	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) de Descentralización/ Gerente(a) Defensoría Regional de Occidente - Oriente	Una campaña promovida	Informe de participación en campaña														1		

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalón
Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS														
						PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL		
2.1.4 Procesos de la Defensoría certificados y/o acreditados en Sistemas de Gestión	FÓRMULA DE MEDICIÓN: Número de procesos certificados y/o acreditados que pueden ser obtenidos, mantenidos y/o actualizados con el Sistema de Gestión UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Quinquenal DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 3 (Acumulado 2023, Sistema de Gestión de la Calidad) ÁREA RESPONSABLE: Unidad de Planificación y Calidad LÍMITE DE CONTROL 2025: 4; META 2024: 4 LÍMITE DE CONTROL 2029: Por definir; META 2029: Por definir																			
2.1.4.1 Adecuación y mejora de los procedimientos de los servicios institucionales a través del Sistema de Gestión y normativa vigente	Unidad de Planificación y Calidad	2.1.4.1.1 Atender la evaluación externa del Organismo de acreditación, relativo a mantener la acreditación, como organismo de inspección según la norma ISO/IEC 17020:2012 y el Laboratorio de cantidad de producto en pre empacado según la norma ISO/IEC 17025:2017	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección/ Jefe(a) de la Unidad de seguridad y calidad	2 informes de evaluación externa emitido por OSA para el Organismo de Inspección y para el Laboratorio de cantidad de producto en pre empacado	Informes de evaluación													2		
		2.1.4.1.2 Revisar documentación relativa a los procedimientos de los servicios institucionales	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Técnico(a) de gestión de la calidad	100% de documentos relativos al Sistema de gestión institucional revisados, según requerimiento	Documentos presentados a presidencia						50%								50%	100%
		2.1.4.1.3 Organizar y ejecutar reuniones para revisiones por la Dirección del sistema de gestión para la norma ISO 9001:2015, ISO/IEC 17020:2012, ISO/IEC 17025:2017 e ISO 37001:2016	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Técnico(a) de gestión de la calidad	4 revisiones por la Dirección realizadas para asegurar la adecuación y eficacia del Sistema de Gestión	Ayuda memoria con acuerdos de mejora del Sistema de Gestión									4						4

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalón
 Presidente de la Defensoría del Consumidor



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
2.1.4.1 Adecuación y mejora de los procedimientos de los servicios institucionales a través del Sistema de Gestión y normativa vigente	Unidad de Planificación y Calidad	2.1.4.1.4 Elaborar y ejecutar los programas de auditoría a los procesos definidos para el Sistema de Gestión bajo la Norma ISO 9001:2015, ISO/IEC 17020:2012, ISO/IEC 17025:2017 e ISO 37001:2016	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Técnico(a) de gestión de la calidad	4 programas de auditoría elaborados y 4 ejecutados para medir la eficacia del Sistema de Gestión	Informes de auditoría interna con hallazgos	4								4				8		
		2.1.4.1.5 Mantener actualizada la matriz de indicadores 2024 y 2025 para la norma ISO 9001:2015, ISO/IEC 17020:2012, ISO/IEC 17025:2017 e ISO 37001:2016	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Técnico(a) de gestión de la calidad	Una matriz de indicadores de gestión actualizada	Documento	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		2.1.4.1.6 Ejecutar jornadas de formación e intercambio de experiencias en ISO 37001:2016 para el padrón de auditores internos antisoborno	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Técnico(a) de gestión de la calidad / Analista de planificación	Disminuir las brechas de competencias en el equipo que realizará auditorías internas antisoborno	Registros de capacitación						50%								50%	100%
		2.1.4.1.7 Realizar seguimiento a los resultados obtenidos 2024 y 2025 en las auditorías internas y externas, evaluaciones externas y otros que se identifiquen por medio de otros métodos de detección, a los procesos del sistema de gestión según ISO 9001:2015, ISO/IEC 17020:2012, ISO/IEC 17025:2017 e ISO 37001:2016	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Técnico(a) de gestión de la calidad	100% de reportes de acciones correctivas/preventivas/correcciones y oportunidades actualizados	Reporte de seguimiento de hallazgos			25%				25%			25%				25%	100%


 Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
 Presidente de la Defensoría del Consumidor





C. PERSPECTIVA 3: Desarrollo institucional y humano

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
3. DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO																		
3.1 Brindar condiciones de trabajo y oportunidades de desarrollo al talento humano, contribuyendo a su formación continua, para potenciar e innovar la excelencia en los servicios institucionales																		
3.1.1 Porcentaje de temas de formación continua impartidos		FORMULA DE MEDICIÓN: (Número de temas de formación continua impartidos / Número de temas de formación continua programados) x 100 UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 100% (Acumulado 2023) ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Administración LÍMITE DE CONTROL 2025: 90%; META 2025: 95% LÍMITE DE CONTROL 2029: Por definir; META 2029: Por definir																
3.1.1.1 Gestión del proceso de formación continua institucional	Dirección de Administración	3.1.1.1.1 Diseñar plan de capacitación institucional 2025	Director(a) de Administración/ Gerente de talento humano	Identificar temas de formación para el personal de la DC	Documento	50%	50%										100%	
		3.1.1.1.2 Gestionar la ejecución de temas de capacitación (de forma presencial o virtual)	Director(a) de Administración/ Gerente de talento humano	Personal formado	Listas de asistencia, formularios de inscripción, etc.	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%
		3.1.1.1.3 Evaluar ejecución del plan de capacitación institucional 2025	Director(a) de Administración/ Gerente de talento humano	Valorar la eficacia de las capacitaciones impartidas	Informe											1		1
		3.1.1.1.4 Identificar necesidades de capacitación para plan de capacitación 2026	Director(a) de Administración/ Gerente de talento humano	Identificar temas de formación para el personal de la DC	Documento										50%	50%		100%
		3.1.1.1.5 Fortalecer y actualizar las capacidades del personal de Auditoría Interna en temas laborales, fiscales, control interno, gestión de riesgos y ética profesional	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	2 eventos de capacitación recibidos por personal de auditoría interna, para obtener 40 horas de educación, según las Normas de Auditoría Interna del Sector Gubernamental	Diplomas de participación en cursos y seminarios											1	1	

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalón
Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
3.1.2.1 Impulsar el acceso seguro a los servicios al cliente interno en cualquier momento y lugar	Dirección de Administración	3.1.2.1.5 Ejecutar plan de trabajo de la clínica institucional correspondiente al año 2025	Director(a) de Administración/ Gerente de talento humano	Brindar servicios de salud del primer nivel de atención a las sedes de la Defensoría del Consumidor	Informe	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%		
		3.1.2.1.6 Diseñar plan de trabajo de la clínica institucional correspondiente al año 2026	Director(a) de Administración/ Gerente de talento humano	Identificar actividades a realizar para brindar atención integral en salud a los(as) empleados(as) de la Defensoría del Consumidor	Documento													50%	50%	100%
		3.1.2.1.7 Diseñar plan educativo de la clínica institucional correspondiente al año 2026	Director(a) de Administración/ Gerente de talento humano	Identificar actividades de promoción y prevención de salud a realizar con los(as) empleados de la Defensoría del Consumidor para el año 2026	Documento														50%	50%
3.1.2.2 Desarrollo y mantenimiento de una cultura organizacional con el fin de ejercer influencia en la conducta y compromiso de los(as) empleados(as) para impactar positivamente en el desempeño laboral	Dirección de Administración	3.1.2.2.1 Diseñar plan para mejorar el clima organizacional	Director(a) de Administración/ Gerente de talento humano	Contribuir a fortalecer la identificación institucional y el clima organizacional	Documento			1											1	

Lic. Ricardo Arturo Salazar Vique
Presidente de la Defensoría del Consumidor






PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																			
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL			
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
3.1.2.2 Desarrollo y mantenimiento de una cultura organizacional con el fin de ejercer influencia en la conducta y compromiso de los(as) empleados(as) para impactar positivamente en el desempeño laboral	Dirección de Administración	3.1.2.2.2 Ejecutar las actividades del plan para mejorar el clima organizacional	Director(a) de Administración/ Gerente de talento humano	Promover una mayor motivación en los(as) empleados(as) de la Defensoría a través de la realización de actividades que promuevan: trabajo en equipo, valores y principios éticos, desarrollo personal, etc.	Correos electrónicos, listas de asistencia, fotografías, afiches, etc.														100%		
		3.1.2.2.3 Evaluar las actividades desarrolladas en el plan para mejorar el clima organizacional	Director(a) de Administración/ Gerente de talento humano	Valorar segundo ciclo de actividades desarrolladas en 2024 y 2025 para mejorar el clima organizacional	Documento		1							1						2	
		3.1.2.2.4 Realizar medición de clima organizacional	Director(a) de Administración/ Gerente de talento humano	Informe de resultados de encuesta de clima organizacional	Informe											25%	25%	25%	25%	100%	
		3.1.2.2.5 Realizar informe de resultados de evaluación de desempeño correspondiente al año 2024	Director(a) de Administración/ Gerente de talento humano	Informe de resultados de evaluación de desempeño	Documento presentado a presidencia	50%	50%														100%
		3.1.2.2.6 Coordinar y sistematizar el proceso de evaluación de desempeño del año 2025	Director(a) de Administración/ Gerente de talento humano	Identificación de compromiso en el desempeño por parte del personal	Formularios de desempeño		33%						33%							34%	100%

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villeda
Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
3.1.2.2 Desarrollo y mantenimiento de una cultura organizacional con el fin de ejercer influencia en la conducta y compromiso de los(as) empleados(as) para impactar positivamente en el desempeño laboral	Dirección de Administración	3.1.2.2.7 Facilitar insumos de las actividades enfocadas al fortalecimiento y/o al desarrollo de la cultura institucional para publicar boletines internos	Director(a) de Administración/ Gerente de talento humano/ Gerente de sistemas informáticos/ Jefe(a) de la Unidad de logística/ Responsable de la Unidad ambiental/ Responsable de la Unidad de equidad de género e inclusión/ Oficial de gestión documental y archivos	Cultura institucional fortalecida	Correos, SINCO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		
		3.1.2.2.8 Comunicar a la Sección de Probidad de la Corte Suprema de Justicia los funcionarios(as) actuantes de la Defensoría del Consumidor	Director(a) de Administración/ Gerente de talento humano	Cumplir con la normativa legal establecida en la Sección de Probidad de la Corte Suprema de Justicia	Nota de remisión a la Corte Suprema de Justicia						1								1	
		3.1.2.2.9 Dar seguimiento al plan de trabajo del Comité de Ética Gubernamental de la DC del 2025	Director(a) Administración/ Gerente de talento humano/ Director(a) Jurídico(a)/ Gerente de procuración de la Dirección Jurídica	Cumplir con la normativa legal establecida en la Ley de Ética Gubernamental	2 Informes							1						1		2
		3.1.2.2.10 Presentar Plan de trabajo del Comité de Ética Gubernamental del 2026	Director(a) Administración/ Gerente de talento humano/ Director(a) Jurídico(a)/ Gerente de procuración	Obtener visto bueno del Tribunal de Ética Gubernamental	Informe														1	1

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalón
Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																							
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL							
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC								
3.1.3.1 Administración de portafolio de proyectos de cooperación técnica	Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	3.1.3.1.2 Actualizar el diagnóstico de necesidades de proyecto en unidades misionales de la DC	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales/ Directores(as) de las unidades misionales de la DC	4 nuevas ideas de proyectos potenciales identificados que apoyen la gestión de las unidades misionales	Correos o documentos de identificación de necesidades o ideas de proyecto												2						4		
		3.1.3.1.3 Realizar depuración de los proyectos de unidades misionales por presidencia	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales/ Directores(as) de las unidades misionales de la DC	Portafolio de proyectos depurado y alineado a presidencia	Documento de proyectos priorizados por presidencia que apoyan la gestión de las unidades misionales							2										2		4	
		3.1.3.1.4 Conformar perfiles/documentos de proyecto para someter a aval de cooperación	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales/ Directores(as) de las unidades misionales de la DC	4 perfiles/documentos de proyecto para el 2025	Perfiles de proyectos autorizados por presidencia para el 2025																			4	4
		3.1.3.1.5 Remitir, dar seguimiento y obtener aval de proyectos por parte de los cooperantes técnicos	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	3 proyectos de cooperación técnica aprobados por donante o implementados con otros cooperantes locales	Correos de notificación de autorización por parte de la ESCO o documentos de proyectos implementados con otros cooperantes																				3

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente de la Defensoría del Consumidor





D. PERSPECTIVA 4: Eficiencia en la gestión de los recursos

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS														
						PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL		
4. EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS																				
4.1 Modernizar la institución a través del aprovechamiento tecnológico, gestión eficiente de los recursos, presupuestos orientados a las necesidades de la población y automatización de procesos internos y externos.																				
4.1.1 Cantidad de iniciativas prioritizadas automatizadas de procesos institucionales		FÓRMULA DE MEDICIÓN: Cantidad de iniciativas prioritizadas automatizadas de procesos institucionales (nuevas o actualizadas) UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 26 (2020-2023) ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Administración LÍMITE DE CONTROL 2025: 4; META 2025: 5 LÍMITE DE CONTROL 2029: Por definir; META 2029: Por definir																		
4.1.1.1 Modernización y renovación tecnológica institucional para impactar en la innovación de los servicios que se brindan	Dirección de Administración	4.1.1.1.1 Elaborar diagnóstico institucional de proyectos de modernización para impactar al cliente interno y externo por medio de los sistemas de información para el año 2025	Director(a) de Administración/ Gerente de sistemas informáticos	Identificar proyectos de innovación/ mejora que impacten en el quehacer institucional	Documento									1			1			
		4.1.1.1.2 Prueba, migración e implementación de los módulos del Sistema de Atención a Reclamos y Asesorías versión 2 (SARA v2)	Director(a) de Administración/ Gerente de sistemas informáticos/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Descentralización/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) Jurídico(a)/ Miembros del Tribunal Sancionador	Sistema funcionando	Carta de aceptación de dueños de procesos													25%	25%	25%

Lic. Ricardo Arturo Salazar Vimalpa
Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL		
						PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
4.1.1.1 Modernización y renovación tecnológica institucional para impactar en la innovación de los servicios que se brindan	Dirección de Administración	4.1.1.1.3 Desarrollar e implementar el Sistema de Gestión de Casos	Director(a) de Administración/ Gerente de sistemas informáticos/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Descentralización	Sistema funcionando	Carta de aceptación								1					1		
		4.1.1.1.4 Implementar el Sistema de Almacén	Director(a) de Administración/ Gerente de sistemas informáticos/ Jefe(a) de la Unidad de Logística	Sistema funcionando	Carta de aceptación														1	
		4.1.1.1.5 Implementar el Sistema de Activo Fijo v2	Director(a) de Administración/ Gerente de sistemas informáticos/ Jefe(a) de la Unidad de Logística	Sistema funcionando	Carta de aceptación															1
		4.1.1.1.6 Implementar Sistema de Número de Pago Electrónico (NPE) - Reforma a la LPC	Director(a) de Administración/ Gerente de sistemas informáticos/ Jefe(a) Unidad Financiera Institucional / Presidente(a) Tribunal Sanccionador	Sistema funcionando	Carta de aceptación															1
		4.1.1.1.7 Migrar de Infraestructura tecnológica on-premise a la nube de Google/ Modernización del Estado	Director(a) de Administración/ Gerente de sistemas informáticos/	Infraestructura en nube	Carta de aceptación															1


 Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalón
 Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS																
						PROGRAMACIÓN																
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL				
4.1.1.1 Modernización y renovación tecnológica institucional para impactar en la innovación de los servicios que se brindan	Dirección de Administración	4.1.1.1.8 Implementar Contact Center AI en la nube / Modernización del Estado	Director(a) de Administración/ Gerente de sistemas Informáticos/ Director(a) de Descentralización	Contact Center AI funcionando	Carta de aceptación											1						1
		4.1.1.1.9 Implementar Analítica de Datos en la nube/ Modernización del Estado	Director(a) de Administración/ Gerente de sistemas Informáticos/ Director(a) de Estudios de Consumo	Tableros e informes con información estratégica y de atenciones	Carta de aceptación													1				
4.1.2. Resultados de auditorías externas sin hallazgos en el cumplimiento de las Normas de Auditoría Interna del Sector Gubernamental	FÓRMULA DE MEDICIÓN: (Cantidad de hallazgos de incumplimiento de las Normas de Auditoría Interna del Sector Gubernamental / Cantidad total de hallazgos reportados por auditorías externas) x 100 UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: -; LÍNEA BASE: 0% ÁREA RESPONSABLE: Unidad de Auditoría Interna LÍMITE DE CONTROL 2025: 0%; META 2025: 0% LÍMITE DE CONTROL 2029: Por definir; META 2029: Por definir																					
4.1.2.1 Vigilancia del cumplimiento legal de las transacciones, registros, informes financieros y el control interno institucional	Unidad de Auditoría Interna	4.1.2.1.1 Auditar los registros y saldos de almacén de proveeduría a diciembre 2024 (toma física) y a agosto 2025	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	2 Informes de auditoría elaborados	Comprobante de remisión a presidencia DC y Corte de Cuentas de la República	1																2
		4.1.2.1.2 Auditar los procesos de compras de bienes y servicios a octubre 2025	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	Un informe de auditoría elaborado	Comprobante de remisión a presidencia DC y Corte de Cuentas de la República																	1


 Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalón
 Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
4.1.2.1 Vigilancia del cumplimiento legal de las transacciones, registros, informes financieros y el control interno institucional	Unidad de Auditoría Interna	4.1.2.1.3 Evaluar el Control Interno Institucional	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	Un informe de auditoría elaborado	Comprobante de remisión a presidencia DC y Corte de Cuentas de la República		1										1		
		4.1.2.1.4 Revisar el Plan de Trabajo 2025 de Auditoría Interna	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	Plan de trabajo aprobado por presidencia DC	Carta de remisión a Corte de Cuentas de la República			1										1	
		4.1.2.1.5 Formular Plan de Trabajo 2026 de Auditoría Interna	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	Plan de trabajo presentado a Corte de Cuentas de la República	Carta de remisión a Corte de Cuentas de la República			1											1
		4.1.2.1.6 Auditar la administración y custodia de fondos y valores en oficina central y regionales	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	2 informes de auditoría elaborados	Comprobante de remisión a presidencia DC y Corte de Cuentas de la República						1					1			2
		4.1.2.1.7 Fortalecer la comprensión de la Guía de gestión de riesgos a los actores claves del Equipo de valoración de riesgos (EVR)	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	2 jornadas dirigidas a los equipos de valoración de riesgos instruidos en el uso de la Guía de gestión de riesgos	Listas de asistencia a jornadas de revisión de contenido de la Guía de gestión de riesgos	2													2
		4.1.2.1.8 Revisar matrices de riesgo por proceso 2025 de todas las Unidades organizativas	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	Una matriz de riesgos de todas las unidades organizativas revisada	Matriz de riesgos por proceso 2025 consolidada, aprobada por presidencia DC														1

Lic. Ricardo Arturo Salazar V. 
 Presidente de la Defensoría del Consumidor 



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
4.1.2.1 Vigilancia del cumplimiento legal de las transacciones, registros, informes financieros y el control interno institucional	Unidad de Auditoría Interna	4.1.2.1.9 Revisar las evaluaciones de eficacia de la gestión de riesgos a diciembre 2024 y agosto 2025 de todas las unidades organizativas	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	2 reportes de evaluación de eficacia de acciones de gestión de riesgos 2024 y 2025 de todas las unidades organizativas revisados	Evaluaciones de la gestión de riesgos por proceso 2024 y 2025 reportadas a presidencia DC			1						1		2		
		4.1.2.1.10 Auditar el uso de vehículos y consumo de combustible a junio 2025	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	Un informe de auditoría elaborado	Comprobante de remisión a presidencia DC y Corte de Cuentas de la República						1						1	
		4.1.2.1.11 Auditar los registros, control y saldos de bienes del activo fijo e intangibles a marzo 2025	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	Un informe de auditoría elaborado	Comprobante de remisión a presidencia DC y Corte de Cuentas de la República				1									1
		4.1.2.1.12 Auditar la ejecución presupuestaria institucional a junio 2025	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	Un informe de auditoría elaborado	Comprobante de remisión a presidencia DC y Corte de Cuentas de la República							1						1
		4.1.2.1.13 Verificar los procesos de compras públicas ejecutadas y en proceso según lineamientos DINAC (Dirección Nacional de Compras)	Oficial de Cumplimiento	80% de cumplimiento del programa de revisión de procesos de compras	Matriz de programa de revisión			80%			80%		80%				80%	80%

Lic. Ricardo Arturo Salazar
Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS														
						PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL		
4.1.2.1 Vigilancia del cumplimiento legal de las transacciones, registros, informes financieros y el control interno institucional	Unidad de Auditoría Interna	4.1.2.1.14 Actualizar el Diagnóstico de Implementación y el Plan de Acción del Sistema de Gestión Antisoborno basado en la LCP (Ley de Compras Públicas) y su Reglamento, la norma ISO 37001:2016 y lineamientos DINAC	Oficial de Cumplimiento	Diagnóstico de implementación y Plan de Acción actualizados	Matriz de Diagnóstico y Plan de Acción		1		1		1		1		1		1	6		
		4.1.2.1.15 Realizar reuniones con el Comité Implementador para el seguimiento del diseño e implementación de controles para la gestión antisoborno	Oficial de Cumplimiento	Identificar los avances alcanzados y las oportunidades de mejora en el SGAS (Sistema de Gestión Antisoborno)	Documento					2				2				2	8	
		4.1.2.1.16 Organizar y ejecutar por la Oficialía de Cumplimiento una reunión para revisión del sistema de gestión Antisoborno ISO 37001:2016	Oficial de Cumplimiento	Una revisión realizada para evaluar la eficacia del Sistema de Gestión Antisoborno en tema de riesgos	Informe con resultados de investigaciones y/o auditorías						1									1
		4.1.2.1.17 Actualizar en sistema de COMPRASAL (Sistema electrónico de compras públicas de El Salvador) el Programa y el Informe de revisión de procesos de compras	Oficial de Cumplimiento	Sistema de COMPRASAL actualizado	Sistema de COMPRASAL							50%							50%	100%

Lic. Ricardo Arturo Salazar
Presidente de la Defensoría del Consumidor



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS																			
						PROGRAMACIÓN																			
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL							
4.1.2.1 Vigilancia del cumplimiento legal de las transacciones, registros, informes financieros y el control interno Institucional	Unidad de Auditoría Interna	4.1.2.1.18 Actualizar en sistema de COMPRASAL el Diagnóstico y Plan de Implementación de Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) y el Informe de implementación del SGAS	Oficial de Cumplimiento	Sistema de COMPRASAL actualizado	Sistema de COMPRASAL												50%	100%							
		4.1.2.1.19 Realizar atenciones de avisos, denuncias e inquietudes de soborno recibidas a través de los canales oficiales antisoborno establecidos por la DC, si aplica	Oficial de Cumplimiento	100% de los avisos, denuncias e inquietudes gestionadas	Registro de control e informes													100%	100%						
4.1.2.2 Fomento de la igualdad y equidad en el personal de la Institución	Dirección de Administración	4.1.2.2.1 Realizar campañas en las oficinas de la institución encaminadas a fomentar la igualdad, equidad y no discriminación	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad de equidad de género e inclusión	Sensibilizar a los(as) empleados(as) en temas de igualdad, equidad y no discriminación	Informes												1	2	1	2	2	2	1	11	
		4.1.2.2.2 Realizar charlas de derechos de consumo con enfoque a la mujer en Centros de Atención Especializada para mujeres que hacen uso de los servicios de la DC	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad de equidad de género e inclusión/ Director(a) de Descentralización	Sensibilizar a las mujeres emprendedoras en temas de derechos de consumo	Listas de participación y fotografías													1	1	1	1	1	1	1	6
		4.1.2.2.3 Remitir informes requeridos por ISDEMU sobre acciones realizadas en lo relacionado a las acciones de género e inclusión	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad de equidad de género e inclusión	Cumplir con los lineamientos establecidos por el ISDEMU como ente rector	Informes																				1

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalón
Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS														
						PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL		
4.1.2.3 Mejoras de la gestión ambiental institucional	Dirección de Administración	4.1.2.3.1 Implementar el Programa de Gestión Ambiental	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad ambiental	Cumplir con los lineamientos brindados por el MARN a través de la Guía para la conformación del Comité de Gestión Ambiental (CGA)	Correos electrónicos sobre el seguimiento a la implementación del Programa de Gestión Ambiental	1			1				1				1	4		
		4.1.2.3.2 Implementar la Guía de transversalización de la Gestión Ambiental	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad ambiental	Cumplir con los lineamientos brindados por MARN	Informes conteniendo fichas de indicadores de la gestión ambiental	1		1			1			1				1	5	
		4.1.2.3.3 Brindar capacitaciones al personal de la DC en coordinación con el MARN y/o otras instituciones sobre temas ambientales y de eficiencia energética	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad ambiental	Contar con personal de la DC capacitado en temáticas ambientales y de eficiencia energética	Listas de asistencia		1		1			1			1					4
		4.1.2.3.4 Actualizar el diagnóstico ambiental	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad ambiental	Cumplir con los lineamientos brindados por MARN y/o Dirección General de Energía, Hidrocarburos y Minas	Documento enviado a Presidencia						1									1
		4.1.2.3.5 Promover el uso eficiente y responsable de los recursos institucionales	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad ambiental	Generar una cultura de uso eficiente de los recursos	Correos electrónicos y fotografías							1			1					3

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalón
Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS														
						PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL		
4.1.2.3 Mejoras de la gestión ambiental institucional	Dirección de Administración	4.1.2.3.6 Coordinar la implementación del manejo de desechos sólidos con todas las oficinas de la Defensoría	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad ambiental	Reciclar la mayor cantidad de desechos que se generen a nivel institucional	2 informes y fotografías							1					1	2		
		4.1.2.3.7 Aplicar los lineamientos recibidos del SINAMA/MARN mediante la actualización de los indicadores en el Sistema de Indicadores de Gestión Ambiental (SIGA)	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad ambiental	Cumplir con los lineamientos establecidos por el MARN como ente rector	Documentos							1						1	2	
		4.1.2.3.8 Realizar taller de intercambio de experiencias con empleadas(os) de la DC, relacionado con consumo sostenible y medio ambiente	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad ambiental	Generar una cultura ambientalista en empleados(as) de la DC	Lista de asistencia y fotografías									1						1
		4.1.2.3.9 Promover acciones para sensibilizar sobre medio ambiente y uso responsable de recursos institucionales	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad ambiental	Hacer uso racional de agua y electricidad por parte del talento humano	Correos electrónicos y/o fotografías						1	1	1	1	1	1	1	1	1	7
4.1.2.4 Mecanismos y procedimientos de control interno de las unidades de apoyo que procuren la eficiencia institucional	Dirección de Administración	4.1.2.4.1 Actualizar el activo fijo institucional en las distintas unidades organizativas de acuerdo a programación	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de logística	Identificar prioridades de inversión y descarga de activo fijo	Informe y/o actas de asignación firmadas por el personal				1			1			1			3		
		4.1.2.4.2 Dar seguimiento a la ejecución de los contratos de servicios en lo relativo al cumplimiento de las cláusulas contractuales establecidas	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de logística	Asegurar el cumplimiento de lo contratado en bienes y servicios	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalón
Presidente de la Defensoría del Consumidor



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS														
						PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL		
4.1.2.4 Mecanismos y procedimientos de control interno de las unidades de apoyo que procuren la eficiencia institucional	Dirección de Administración	4.1.2.4.3 Elaborar y analizar mensualmente informe de control de gastos prioritarios	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de logística	Monitorear e implementar acciones preventivas a nivel administrativo	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		
		4.1.2.4.4 Elaborar un plan de medidas de ahorro a nivel institucional	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de logística	Generar impacto positivo en el presupuesto institucional	Documento			1											1	
		4.1.2.4.5 Elaborar informe de las adquisiciones y contrataciones institucional procesos de licitación competitiva, comparación de precios, contratación directa, selección basada en costos y calidad entre otros	Director de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de compras públicas	Cumplir con la normativa legal establecida en la LCP (Ley de Compras Públicas)	Memorando de remisión de informe	1			1			1			1					4
		4.1.2.4.6 Realizar actividades de actualización de información relacionada con el personal de la Defensoría	Director(a) de Administración/ Gerente de talento humano	Documentación actualizada en los expedientes del personal	Correos electrónicos, formularios, etc.				1											1
		4.1.2.4.7 Revisar y/o actualizar los expedientes del talento humano	Director(a) de Administración/ Gerente de talento humano	Expedientes del personal revisados y/o actualizados	Informes de revisión realizada				1		1			1						3
		4.1.2.4.8 Elaborar y remitir información para publicación oficiosa de Contratos, Resoluciones de prórrogas y Órdenes de compras	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de compras públicas	Cumplir con la normativa legal establecida en la LCP (Ley de compras públicas)	Versión pública de contratos, resoluciones de prórrogas y orden de compra	1			1			1				1				4

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalón

Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS															
						PROGRAMACIÓN															
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL			
4.1.2.4 Mecanismos y procedimientos de control interno de las unidades de apoyo que procuren la eficiencia institucional	Dirección de Administración	4.1.2.4.9 Brindar seguimientos al trabajo de los Comités de Seguridad y Salud Ocupacional (CSSO) de la DC	Director(a) de Administración	Cumplir con la normativa legal establecida en la Ley y Reglamento de gestión de la prevención de riesgos en los lugares de trabajo	Lista de asistencia con acuerdos													4	16		
		4.1.2.4.10 Gestionar requerimientos de auditoría externa de certificación del Sistema Antisoborno bajo la norma ISO 37001	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de compras públicas/Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Oficial de Cumplimiento	Cumplir con la normativa legal establecida en la LCP (Ley de Compras Públicas)	Documento															1	2
4.1.2.5 Gestionar la información y archivos institucionales	Dirección de Administración	4.1.2.5.1 Dar cumplimiento a los lineamientos del Instituto de Acceso a la Información Pública respecto a la gestión documental	Director(a) de Administración/ Oficial de gestión documental y archivos	Cumplir con la normativa legal establecida en la LAIP	Informes que respalden el cumplimiento de la LAIP													1	4		
		4.1.2.5.2 Gestionar los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de las diferentes Unidades, Gerencias o Direcciones	Director(a) de Administración/ Oficial de gestión documental y archivos/ Todas las jefaturas	Cumplir con la normativa legal establecida en la LAIP como parte del proyecto de digitalización de documentos	Informes		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		4.1.2.5.3 Gestionar transferencias al archivo central y/o realizar revisiones de transferencias pasadas	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	Una gestión de transferencia y/o revisión realizada	Expediente de transferencias UAIP		1													1	2

Lic. Ricardo Arturo Salazar
Presidente de la Defensoría del Consumidor



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL						
						PROGRAMACIÓN																		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC							
4.1.2.5 Gestionar la información y archivos institucionales	Dirección de Administración	4.1.2.5.4 Gestionar ante la Unidad de Gestión Documental y Archivos la destrucción de documentación que han finalizado su ciclo de vida conforme a lo establecido en las normativas vigentes	Director(a) de Administración/ Oficial de gestión documental y archivos/ Jefe(a) de la Unidad de compras públicas/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección/ Gerente de talento humano/ Director(a) de Descentralización	Optimizar el espacio físico de los archivos en aquellas unidades organizativas que resguardan documentación que ha finalizado su ciclo de vida	Actas de eliminación documental				2							2						6		
		4.1.2.5.5 Gestionar ante la Unidad de Gestión Documental y Archivos la destrucción de documentación/ expedientes que han finalizado su ciclo de vida conforme a lo establecido en las normativas vigentes, correspondiente al Tribunal Sancionador	Miembros del Tribunal Sancionador/ Director(a) de Administración/ Oficial de gestión documental y archivos	Optimizar el espacio físico de los archivos en aquellas unidades organizativas que resguardan documentación que ha finalizado su ciclo de vida	Actas de eliminación documental																	1		1
		4.1.2.5.6 Gestionar ante la Unidad de Gestión Documental y Archivos la destrucción de documentación/expedientes que han finalizado su ciclo de vida conforme a lo establecido en las normativas vigentes, correspondiente a la Dirección del Centro de	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Administración/ Oficial de gestión documental y archivos	Optimizar el espacio físico de los archivos en aquellas unidades organizativas que resguardan documentación que ha finalizado su ciclo de vida	Actas de transferencia UGDA																		1	

Lic. Ricardo Arturo Salazar Vique

Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																								
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL								
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC									
		Solución de Controversias																								
4.1.2.5 Gestionar la información y archivos institucionales	Dirección de Administración	4.1.2.5.7 Gestionar ante la Unidad de Gestión Documental y Archivos la destrucción de documentación/expedientes que han finalizado su ciclo de vida conforme a lo establecido en la Tabla de Plazo de Conservación Documental, correspondiente a la Dirección de Vigilancia de Mercado	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de seguridad y calidad/ Jefe(a) de la Unidad de auditoría de consumo/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección/ Director(a) de Administración/ Oficial de gestión documental y archivos	Optimizar el espacio físico de los archivos en aquellas unidades organizativas que resguardan documentación que ha finalizado su ciclo de vida	Actas de transferencia UGDA											1								2		
		4.1.2.5.8 Gestionar ante la Unidad de Gestión Documental y Archivos la destrucción de documentación/expedientes que han finalizado su ciclo de vida conforme a lo establecido en las normativas vigentes, correspondiente a la Dirección de Descentralización	Director(a) de Descentralización/ Gerente de atención descentralizada/ Gerente Defensoría regional de occidente/ Gerente Defensoría regional de oriente/ Director(a) de Administración/ Oficial de gestión documental y archivos	Optimizar el espacio físico de los archivos en aquellas unidades organizativas que resguardan documentación que ha finalizado su ciclo de vida	Actas de transferencia UGDA y/o Actas de eliminación															3						3
		4.1.2.5.9 Gestionar ante la Unidad de Gestión Documental y Archivos la destrucción de documentación/expedientes que han finalizado su ciclo de vida conforme a lo establecido en las normativas vigentes, correspondiente a la Unidad de Acceso a la	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia/ Director(a) de Administración/ Oficial de gestión documental y archivos	Optimizar el espacio físico de los archivos en aquellas unidades organizativas que resguardan documentación que ha finalizado su ciclo de vida	Actas de transferencia UGDA	1																	1			2

Lic. Ricardo Arturo Salazar V.
 Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL
						PROGRAMACIÓN												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
		Información Pública y Transparencia																
4.1.2.5 Gestionar la información y archivos institucionales	Dirección de Administración	4.1.2.5.10 Recibir, gestionar e informar sobre transferencias de expedientes de compras transferibles por parte de UCP, unidades solicitantes y administradores de contratos a UGDA, acorde al cierre de los procesos y en atención a requerimientos internos y/o externos	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de compras públicas/ Oficial de gestión documental y archivos	Cumplir con las diversas leyes y normativas que rigen los procesos de compras públicas	Actas de transferencia y/o documentos			25%			25%		25%				25%	100%
4.1.2.6 Fortalecimiento institucional para la transparencia, el acceso de la población a la información pública y datos personales	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4.1.2.6.1 Revisar y/o actualizar documentos normativos u otros requerimientos de la UAIP	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	3 procedimientos revisados y/o actualizados	Expediente que contenga el proceso seguido en la revisión y/o actualización de los documentos normativos				1				1				1	3
		4.1.2.6.2 Gestionar con las unidades administrativas internas, las solicitudes de información y datos personales	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% de las atenciones con seguidos de atención implementado	Expedientes que muestran las gestiones realizadas	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%
		4.1.2.6.3 Realizar atenciones de denuncias de actos de corrupción	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% de las atenciones con seguidos	Carpeta organizada que contiene las gestiones ante las denuncias de actos de corrupción	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%

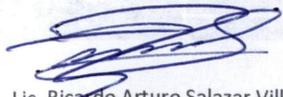
Lic. Ricardo Arturo Salazar
Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL	
						PROGRAMACIÓN													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
Fortalecimiento institucional para la transparencia, el acceso de la población a la información pública y datos personales	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4.1.2.6.4 Realizar atenciones a la ciudadanía de acuerdo con la Política de Transparencia de la DC	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% de las atenciones realizadas	Expedientes de las atenciones y sus seguimientos	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%	
		4.1.2.6.5 Realizar la recolección de información estadística sobre las solicitudes de información y datos personales	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% de la información de solicitudes de información y datos personales recolectada	Mecanismo que contiene información anual de las solicitudes de información y datos personales	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%	
		4.1.2.6.6 Realizar la recolección de información anual sobre las atenciones brindadas a la ciudadanía	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% de la información de atenciones recolectada	Mecanismo que contiene información anual de las atenciones brindadas a la ciudadanía	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%	
		4.1.2.6.7 Coordinar y gestionar con las unidades administrativas de la DC para la efectiva publicación de la información oficiosa según la LAIP y lineamientos emitidos por el Instituto de Acceso a la Información Pública	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% de seguimiento para la publicación de información oficiosa	Expediente que muestre las gestiones realizadas con las diferentes unidades administrativas de la DC	25%			25%			25%				25%			100%
		4.1.2.6.8 Elaborar y/o publicar material divulgativo en temas relacionados al acceso a la información pública, datos personales, atención ciudadana, transparencia y anticorrupción	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	12 materiales elaborados y/o divulgados	Materiales elaborados y/o divulgados	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villa
Presidente de la Defensoría del Consumidor






PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
4.1.2.6 Fortalecimiento institucional para la transparencia, el acceso de la población a la información pública y datos personales	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4.1.2.6.9 Elaborar y/o actualizar el índice de información reservada	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	2 presentaciones del índice de información reservada y/o actas de inexistencia	Expediente que contenga las gestiones de actualización y la presentación del índice de información reservada o actas de inexistencia al IAIP	1						1						2		
		4.1.2.6.10 Elaborar Informe anual y perfil del oficial al Instituto de Acceso a la Información Pública	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	Informe anual y perfil elaborado	Documento elaborado y presentado al Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP)	2													2	
		4.1.2.6.11 Elaborar informes estadísticos de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia a la presidencia de la DC	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4 Informes remitidos a presidencia de la DC	Expediente que contiene los informes presentados			1			1			1				1		4
		4.1.2.6.12 Desarrollar y/o participar en actividades que fortalecen los resultados de las evaluaciones realizadas por las entidades responsables	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% participaciones realizadas	Documento anual que respalde las gestiones llevadas a cabo para el cumplimiento	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	8%	9%	9%	100%


 Lic. Ricardo Arturo Salazar
 Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS													
						PROGRAMACIÓN													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	
4.1.2.6 Fortalecimiento institucional para la transparencia, el acceso de la población a la información pública y datos personales	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4.1.2.6.16 Elaborar y/o actualizar el índice de la información confidencial de la DC	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	2 índices de información confidencial actualizados con base en los datos entregados por las unidades administrativas responsables	Expediente que muestre el proceso de actualización	1						1						2	
<p>4.1.3 Cantidad de Informes del Sistema de Planificación actualizado y analizado oportunamente</p> <p>FÓRMULA DE MEDICIÓN: Cantidad de Informes del Sistema de Planificación elaborados UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 16 (Acumulado 2023) ÁREA RESPONSABLE: Unidad de Planificación y Calidad LÍMITE DE CONTROL 2025: 14; META 2025: 14 LÍMITE DE CONTROL 2029: Por definir; META 2029: Por definir</p>																			
4.1.3.1 Gestión del Sistema de Planificación, monitoreo y evaluación	Unidad de Planificación y Calidad	4.1.3.1.1 Coordinar la adecuación del Plan Operativo Anual 2025 y/o del Plan Estratégico Táctico 2025-2029 de la Defensoría del Consumidor (si aplica o es requerido)	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Analista de planificación	Plan Operativo Anual 2025 y/o del Plan Estratégico Táctico 2025-2029 adecuado	Documento							1						1	
		4.1.3.1.2 Rediseñar y/o actualizar la herramienta de seguimiento y monitoreo del Plan Operativo Anual 2025 y del Plan Estratégico Táctico 2025-2029 de la Defensoría del Consumidor (si aplica o es requerido)	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Analista de planificación	Herramienta de seguimiento y monitoreo diseñada, rediseñada e implementada	Herramientas	1	1								1				3

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalón
 Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS														
						PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL		
4.1.3.1 Gestión del Sistema de Planificación, monitoreo y evaluación	Unidad de Planificación y Calidad	4.1.3.1.3 Dar seguimiento a la ejecución de los Planes Operativos Anuales 2024 y 2025, y de los Planes Estratégicos Tácticos 2024-2028 y 2025-2029 de la Defensoría del Consumidor	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Analista de planificación	12 informes de seguimiento de Planes Anuales 2024 y 2025, y de los Planes Estratégicos Tácticos 2024-2028 u 2025-2029 de la Defensoría del Consumidor	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		
		4.1.3.1.4 Realizar evaluación y verificación de la gestión institucional 2025	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Analista de planificación	Una evaluación y una verificación bilaterales realizadas con las unidades organizativas	Informes							1			1				2	
		4.1.3.1.5 Coordinar la elaboración del Plan Operativo Anual 2026 de la Defensoría del Consumidor	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Analista de planificación	Plan Operativo Anual 2026 elaborado y entregado a presidencia	Documento													1		1
		4.1.3.1.6 Elaborar e Ingresar en el sistema de CAPRES el Informe de Acciones de Impacto de la DC	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Analista de planificación	24 informes elaborados e ingresados	Correo electrónico	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
		4.1.3.1.7 Elaborar y presentar el Informe de Objetivos de Desarrollo Sostenible	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Analista de planificación	Un informe elaborado y presentado a Presidencia DC	Correo electrónico					1										1
		4.1.3.1.8 Elaborar informe de acciones misionales y de los programas emblemáticos de la DC	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Analista de planificación	12 informes elaborados y remitidos a la UFI	Correo electrónico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12


 Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalón
 Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												
						PROGRAMACIÓN												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
4.1.4 Ejecución eficiente del presupuesto institucional		FÓRMULA DE MEDICIÓN: $(\text{Monto devengado al mes de evaluación según estado de ejecución presupuestaria de egresos (-) monto devengado mes anterior} / \text{Monto programado según PEP Inicial}) * 100$ UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Mensual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 95% ÁREA RESPONSABLE: Unidad Financiera Institucional LÍMITE DE CONTROL 2025: 90%; META 2025: 95% LÍMITE DE CONTROL 2029: Por definir; META 2029: Por definir																
4.1.4.1 Gestión del proceso financiero institucional	Unidad Financiera Institucional	4.1.4.1.1 Declarar y pagar impuestos retenidos	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional/ Tesorero(a) Institucional	Cumplir con las obligaciones fiscales dentro de las fechas establecidas	Declaraciones presentadas y/o pagadas	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	
		4.1.4.1.2 Realizar cierres mensuales y anual de la contabilidad institucional	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional/ Tesorero(a) Institucional	Cierre contable efectuado en el tiempo establecido según normativa vigente	Nota remisión o reporte de confirmación de envío del SERIF (Sistema de envío y recepción de información financiera institucional)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		4.1.4.1.3 Presentar informes de ejecución presupuestaria para análisis y toma de decisiones	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional/ Encargado(a) de presupuesto	11 informes de ejecución presupuestaria presentados a Presidencia	Remisión de informe a Presidencia		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
		4.1.4.1.4 Elaborar y presentar proyecto de presupuesto 2026	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional	Proyecto de presupuesto 2026 elaborado y remitido a la DGP oportunamente	Nota de remisión de proyecto de presupuesto a DGP									1				1
		4.1.4.1.5 Implementar las recomendaciones de auditoría de las diferentes instancias auditoras o supervisoras, si aplica	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional / Tesorero(a) Institucional/ Contador(a) Institucional/ Encargado(a) de presupuesto	Seguimiento al 100% de las observaciones de auditoría	Memorándum, correos y otros medios verificables de seguimiento							50%						50%

Lic. Ricardo Arturo Salazar Vialta
Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												
						PROGRAMACIÓN												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
4.1.4.1 Gestión del proceso financiero institucional	Unidad Financiera Institucional	4.1.4.1.6 Implementar los cambios requeridos en el Proceso de Gestión Financiera, conforme a las nuevas reformas a la Ley de Protección al Consumidor	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional / Tesorero(a) institucional/ Contador(a) institucional/ Encargado(a) de presupuesto/ Encargado(a) de fondo circulante	Servicios del área financiera responden a necesidades de los equipos misionales y otros para llevar a cabo los cambios en la LPC	Notas sobre el progreso de los cambios en informe a Presidencia							15%	15%	25%	15%	15%	15%	100%



 Lc. Ricardo Arturo Salazar V.

 Presidente de la Defensoría del Consumidor