



PLAN OPERATIVO ANUAL 2017

Alineado al Plan Estratégico Táctico 2016-2019 y Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019 El Salvador productivo, educado y seguro.



Unidad de
Planificación y Calidad



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2017





Tabla de contenido

I- PERSPECTIVA 1: Satisfacción de las/los usuarias/os de nuestros servicios	4
1.1 Fortalecer la calidad, calidez y efectividad en los servicios institucionales orientados a la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras.	4
1.2. Fortalecer y potenciar la aplicación del marco normativo para la protección de los derechos de las personas consumidoras.	33
II- PERSPECTIVA 2: Efectividad en nuestra actuación	40
2.1. Fomentar la mejora continua y la búsqueda de la excelencia en todo nuestro quehacer institucional.	40
2.2. Implementar un Sistema de información y estudios sectoriales en temas priorizados de consumo	52
2.3 Potenciar en las personas consumidoras el ejercicio de ciudadanía desde el enfoque de derechos	61
2.4 Fomentar en los proveedores prácticas respetuosas de los derechos de las personas consumidoras	73
2.5 Fortalecer la actuación conjunta del Sistema Nacional de Protección al Consumidor y coordinar la implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor	80
2.6 Socializar por medio de la comunicación efectiva el quehacer institucional de la Defensoría del Consumidor	84
III- PERSPECTIVA3: Desarrollo institucional y humano	87
3.1 Fortalecer la cultura de trabajo y las competencias del personal en temas específicos del quehacer institucional.	87
3.2 Consolidar y diversificar las relaciones de cooperación financiera y técnica.....	91
IV- PERSPECTIVA 4: Eficiencia en la gestión de los recursos	95
4.1 Gestionar la asignación y el uso eficiente y oportuno de los recursos en función de las prioridades institucionales	95
4.2 Gestionar y utilizar los recursos asignados con probidad y transparencia	102





**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2017**



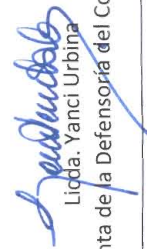


DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2017



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS																		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL						
1.1.1.1 Implementar estrategia de innovación (incluye: Conciliación virtual, web consumidor, atenciones en horas y días no hábilés - buzones y horarios especiales).	Dirección de Descentralización Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Ciudadanía y Consumo	1.1.1.1.6 Dar seguimiento módulo de SARAMóvil (on line/off line), para la atención en Defensorías Móviles y atenciones en territorio.	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización Director(a) de Ciudadanía y Consumo	1 Módulo implementado	12 Informes al año	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		1.1.1.1.7 Crear instrumento normativo para implementar atención domiciliar	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	1 Documento aprobado	Documentos				1															1
		1.1.1.1.8 Socializar instrumento normativo de atención domiciliar	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	4 Jornadas	Listas asistencia de					4														4
		1.1.1.1.9 Implementar atención domiciliar	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	1 Proceso implementado	Informes							1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6
		1.1.1.1.10 Elaboración de propuesta de contenidos para ambientación de teléfonos directos	Director(a) de Descentralización	1 Propuesta de contenido	Correo electrónico. Remisión de propuesta de contenido a UCOM para elaboración de módulo de ambientación																			1
		1.1.1.1.11 Implementar módulo de SARAMóvil (on line/off line), para la atención en Defensorías Móviles y atenciones en territorio.	Director(a) de Descentralización Director(a) del Centro de Solución de Controversias	1 Módulo funcionando en actividades de campo.	4 correos informando instalación correcto funcionamiento del módulo.																	1	1	4




 Licda. Yanci Urbina
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2017



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO KPI(S) / INICIATIVAS)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.1.1.1 Implementar estrategia de innovación (Incluye: Conciliación virtual, web consumidor, atenciones en horas y días no hábilés - buzones y horarios especiales).	Dirección de Descentralización Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Ciudadanía y Consumo	1.1.1.1.12 Implementación de atenciones en CSC's Regionales días sábados y buzones.	Director(a) de Descentralización Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% atenciones brindadas	24 Informes de Gestión de CSC	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
1.1.1.1.13 Remisión de informe semanal de atención de CSC's a Presidencia.			Director(a) de Descentralización Director(a) del Centro de Solución de Controversias	133 Informes en el año, con periodicidad semanal, por oficinas regionales de atenciones CSC's	Correos electrónicos.	10	12	9	12	12	12	9	12	12	12	9	133	
1.1.1.2 Implementar estrategia de atención territorial (DC móvil, ventanillas, etc.).	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo Unidad de Comunicaciones Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.1.2.1 Atender controversias de consumo en oficinas fijas de CSC de la DC y 910 (I)	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Atenciones brindadas	12 Informes al año.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.1.1.2.2 Rediseñar el concepto de Defensorías Móviles, en 52 municipios priorizados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	1 Documento de rediseño y programación de Defensorías Móviles	Documento.	1												1
		1.1.1.2.3 Implementar defensorías móviles en 52 municipios priorizados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Descentralización Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% Defensorías Móviles implementadas	Registros SARA en		15%	10%	5%	15%	15%	10%	10%	10%	10%	10%	100%	
		1.1.1.2.4 Elaborar Informe de implementación de las defensorías móviles en los 52 municipios priorizados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	9 Informes realizados	Informes mensuales	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9



Licda. Yanci Urbina
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2017



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL			
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
1.1.1.2 Implementar estrategia de atención territorial (DC móvil, ventanillas, etc.).	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo Unidad de Comunicaciones Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.1.2.5 Rediseñar concepto de Defensorías Móviles, con énfasis en la coordinación territorial, en los restantes 210 municipios	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	1 Documento de rediseño y programación de Defensorías Móviles para 210 municipios priorizados.	Documento		1												1		
		1.1.1.2.6 Implementar defensorías móviles con énfasis en la coordinación territorial, en los restantes 210 municipios	Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Descentralización	100% Defensorías Móviles implementadas en 210 municipios	Registros SARA		10%	5%	15%	15%	5%	10%	10%	10%						100%	
		1.1.1.2.7 Elaborar Informe de implementación de las defensorías móviles en los restantes 210 municipios	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	7 Informes realizados	Informes mensuales			1		1	1	1	1	1	1						7
		1.1.1.2.8 Implementar Defensorías Móviles a solicitud de instituciones públicas, privadas, ONGs y Asociaciones de Consumidores	Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Descentralización	100% Defensorías Móviles a solicitud implementadas	Registros SARA		5%			5%	10%	10%	10%	10%	10%						100%
1.1.1.2.9 Elaborar informe de implementación de Defensorías Móviles a solicitud de instituciones públicas, privadas, ONGs y Asociaciones de Consumidores	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	12 Informes realizados	Informes mensuales	Informes mensuales	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		
1.1.1.2.10 Elaborar y proporcionar oportunamente las programaciones y planificaciones de las Defensorías Móviles, a la Unidad de Comunicaciones, para que se divulguen, publiciten y se genere plan de medios de las mismas.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	12 programaciones de Defensoría Móvil entregadas oportunamente	Programaciones mensuales	Programaciones mensuales	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		



Licda. Yanci Urbina
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2017



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KP(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.1.1.2 Implementar estrategia de atención territorial (DC móvil, ventanillas, etc.).	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo Unidad de Comunicaciones Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.1.2.11 Ejecutar plan de medios y difundir en redes sociales las jornadas de Defensorías móviles en el territorio para el mejor conocimiento de la ciudadanía	Jefe(a) de Comunicaciones	100% de apoyos mensuales para la divulgación de la DMI según requerimiento	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.1.1.2.12 Elaborar diseño y programación de Defensorías de Temporada	Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Descentralización Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Vigilancia de Mercado	6 Documentos de diseño y programación de Defensorías de Temporada	Documentos	1		1				3						6
		1.1.1.2.13 Implementar Defensoría de Temporada con criterios de impacto	Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Descentralización Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Vigilancia de Mercado	6 Defensorías de Temporada implementadas	Registros SARA	1			1					1	1	1	1	6
		1.1.1.2.14 Elaborar informe de la implementación de Defensoría de Temporada con criterios de impacto	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	6 Informes remitidos a presidencia	Informes mensuales	1	1		1					1			1	6
		1.1.1.2.15 Evaluación del funcionamiento de las Defensorías Móviles	Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Vigilancia de Mercado Director(a) de Descentralización	2 documentos de resultados de evaluación	Documentos					1							1	2



Licda. Yanci Urbina
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2017



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KP(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.1.1.2 Implementar estrategia de atención territorial (DC móvil, ventanillas, etc.).	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.1.1.2.30 Implementar la programación de atención en descentralizadas	Director(a) de Descentralización	Atenciones brindadas en ventanillas descentralizadas	36 Informes de Gestión de CSC's	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	
		1.1.1.2.31 Elaboración de ficha de enlace de los servicios de la Defensoría del Consumidor a colocarse a disposición en las Ventanillas, CSC's y Móviles.	Director(a) de Descentralización	Ficha Elaborada	Formato de Ficha	1													1
	Unidad de Comunicaciones Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.1.2.32 Implementación de ficha de enlace de los servicios de la Defensoría del Consumidor a colocarse a disposición en las Ventanillas, CSC's y Móviles.	Director(a) de Descentralización	100% de solicitudes atendidas	9 Informes			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
		1.1.1.2.33 Implementar actividades territoriales de promoción de Servicios Descentralizados (Ventanillas, APP, 910, kiosko, entre otros)	Director(a) de Descentralización	100% de Actividades Territoriales	4 Informes			1			1				1				4
	Dirección de la Defensoría en los Gabinetes Departamentales	1.1.1.2.34 Participación de la Defensoría en los Gabinetes Departamentales	Director(a) de Descentralización	100% de participación en 7 Gabinetes	11 Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
		1.1.1.2.35 Divulgación de los Derechos de la persona consumidora con enfoque a jóvenes, creando un enlace territorial con jóvenes voluntarios INJUVE	Director(a) de Descentralización	Participación en el mes de la Juventud (agosto)	1 Informe									1					1
		1.1.1.2.36 Visitas coordinadas de seguimiento a ventanillas con DCSC	Director(a) de Descentralización	10 Ventanillas visitadas	10 Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
			1.1.1.2.37 Realizar jornadas de ratificación en ventanillas (zona centro, oriente y occidente).	Director(a) de Descentralización	33 Informes	Informes de Gestión del CSC's - Notificaciones	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33



Yanci Urbina
Licda. Yanci Urbina

Presidenta de la Defensoría del Consumidor



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2017



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KP(I(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.1.1.2 Implementar estrategia de atención territorial (DC móvil, ventanillas, etc.).	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo Unidad de Comunicaciones Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.1.2.38 Implementar en las oficinas regionales las actividades de participación ciudadana coordinadas con DCC.	Director(a) de Descentralización	1 Modelo implementado	24 Programaciones /Atenciones de informe de gestión de CSC	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
		1.1.1.2.39 Implementar en las oficinas regionales las actividades de educación coordinadas con DCC.	Director(a) de Descentralización	1 Modelo implementado	24 Programaciones /Atenciones de informe de gestión de CSC	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
		1.1.1.2.40 Participar en el plan de las defensorías móviles con énfasis en la atención territorial coordinadas por la DCC	Director(a) de Vigilancia de Mercado Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Descentralización	Participación en un 75% en Defensorías Móviles programadas mensualmente en los municipios con comercios según los sectores definidos en los planes de inspección	Constancia de participación firmada por el coordinador de la Defensoría Móvil	10%	15%	8%	8%	9%	8%	8%	8%	9%	8%	8%	8%	9%	100%
		1.1.1.2.41 Participar en la evaluación del funcionamiento de las Defensorías Móviles	Director(a) de Vigilancia de Mercado Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Aportar en las dos evaluaciones programadas	Lista asistencia de				1									1	2



Licda. Yanci Urbina

Presidenta de la Defensoría del Consumidor



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2017



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1.1.2.1 Implementar herramientas y mejoras al proceso de atención de controversias de consumo.	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Administración	1.1.2.1.2 Generar solicitudes de modificación al sistema SARA	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Solicitudes remitidas a la Gerencia de Sistemas Informáticos con visto bueno de la Presidencia	12 informes		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		
		1.1.2.1.3 Implementar mecanismo de notificación electrónica	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	1 Mecanismo implementado	12 informes		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		1.1.2.1.4 Monitorear comunicación oportuna con las personas reclamantes en una muestra de al menos 10% de denuncias abiertas	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	10% de denuncias abiertas monitoreadas	12 informes		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.1.2.1.5 Implementación de mecanismos de mensajería electrónica para el sistema SARA	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Mecanismos de mensajería electrónica implementados	Informe					40%	30%	30%								100%
		1.1.2.1.6 Implementación numeración única en el sistema SARA para el manejo de atenciones de DCSC, DJUR, DVM Y TSDC	Director(a) de Administración/Gerent e(a) de Sistemas Informáticos	Requerimiento implementado	Número único funcionando en el sistema SARA		50%													100%
1.1.2.1.7 Fortalecer conocimiento especializado en materia de servicios financieros	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	2 jornadas de fortalecimiento implementado	Listas de asistencia	1															2	
1.1.2.1.8 Poner a disposición de público formularios para el ejercicio de derechos en materia de consumo (reclamos de telefonía, tarjeta de crédito, daños por alimentos en mal estado y retracto)	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	4 formularios puestos a disposición	Documentos	4																4



Licda. Yanci Urbina

Presidenta de la Defensoría del Consumidor



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2017



PERSPECTIVA/ OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1.1.2.1 Implementar herramientas y mejoras al proceso de atención de controversias de consumo.	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Administración	1.1.2.1.9 Crear documento normativo de mecanismo para dar atención a personas en caso de mora (asesoría financiera y negociación de planes de pago)	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	1 Documento aprobado	Documentos					1								1		
		1.1.2.1.10 Socializar mecanismo de atención personas en caso de mora	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	4 Jornadas	Listas asistencia de			4											4	
		1.1.2.1.11 Implementar atención de personas en caso de mora	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	1 Proceso implementado	6 Informes al año				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6
		1.1.2.1.12 Crear documento normativo de un mecanismo para atención por cita	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	1 Documento aprobado	Documentos					1										1
		1.1.2.1.13 Socializar mecanismo para atención por cita	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	4 Jornadas	Listas asistencia de			4												4
		1.1.2.1.14 Implementar mecanismo de atención por cita	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	1 Proceso implementado	6 Informes al año							1	1	1	1	1	1	1	1	6
		1.1.2.1.15 Desarrollar visitas para el diagnóstico y fortalecimiento de ventanillas de atención (CSC - Regionales - ventanillas)	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	12 puntos de atención revisados	12 informes al año					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.1.2.1.16 Diseñar planes de mejora en base a las visitas de diagnóstico y fortalecimiento de ventanillas de atención (CSC - Regionales - ventanillas)	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	11 planes de mejora diseñados	11 documentos					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
		1.1.2.1.17 Implementar planes de mejora para ventanillas de atención (CSC - Regionales - ventanillas)	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	10 planes de mejora implementados	10 documentos					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10



Licda. Yanci Urbina
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2017



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL				
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC					
1.1.3.1 Atender casos de controversias de consumo colectivo de interés colectivo (casos en el territorio y en oficina)	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección Jurídica Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.1.3.1.3 Evaluar la ejecución del procedimiento de atención de controversias de consumo colectivas	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización Director(a) Jurídico(a) Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Vigilancia de Mercado	1 Procedimiento evaluado	1 Informe														1	1		
		1.1.3.1.4 Diseñar, socializar e implementar las mejoras a partir de los resultados de la evaluación de controversias de consumo colectivas	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización Director(a) Jurídico(a) Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Vigilancia de Mercado	100% Plan de mejora ejecutado	informe												33%			34%	100%	
		1.1.3.1.5 Dar seguimiento y acompañamiento a las resoluciones emitidas por el Tribunal Sancionador en la tramitación de casos colectivos	Director(a) Jurídico(a) Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Descentralización	100% Seguimiento brindado a resoluciones emitidas	4 Documentos (informes detallando el número de resoluciones a las que se dio seguimiento o justificación de la inactividad en el seguimiento por la falta de emisión de las mismas, ayudas memorias, etc.)									25%						25%	100%	
		1.1.3.1.6 Efectuar el seguimiento social y organizativo a los afectados de casos colectivos.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	12 informes de casos a los que se les ha brindado seguimiento social y organizativo. Casos colectivos con seguimiento	Listados de asistencia. Informe																	12



Licda. Yanci Urbina
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor



**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2017**



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL
						PROGRAMACIÓN												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.1.4 Tramitación oportuna de procesos sancionatorios	UNIDAD RESPONSABLE: Tribunal Sancionador FORMULA DE MEDICIÓN: Promedio de tiempo de tramitación [fecha de resolución de casos ingresados en el año x - menos- fecha de ingreso de esos mismos casos en Tribunal Sancionador] X= 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 UNIDAD DE MEDIDA: Días laborales (días hábiles) ; PERIODICIDAD: Semestral ; DIRECCIONALIDAD: - ; LINEA BASE: N/D; LÍMITE DE CONTROL 2017: Expedientes 2012: 1535, Expedientes 2013: 1535, Expedientes 2014: 1643, Expedientes 2015: 1643, Expedientes 2016: 1643, Expedientes 2017: 1643; META 2017: Expedientes 2012: 1565, Expedientes 2013: 1565, Expedientes 2014: 1673, Expedientes 2015: 1673, Expedientes 2016: 1673, Expedientes 2017: 1673;	1.1.4.1.1 Dar a conocer resultados de reporte de producción y reprocesos del sistema informático (SARA) e identificar acciones de mejora 1.1.4.1.2 Implementar mejoras en atención a resultados de evaluación de reprocesos 1.1.4.1.3 Actualizar el diseño de proceso ordinario y simplificado reduciendo a pasos que agregan valor, eliminando sobreproducción, acortando líneas de producción 1.1.4.1.4 Potenciar la notificación vía electrónica 1.1.4.1.5 Realizar evaluaciones de los tiempos del procedimiento ordinario y simplificado 1.1.4.1.6 Implementar las mejoras que se identifiquen en la evaluación de los tiempos del procedimiento ordinario y simplificado 1.1.4.1.7 Realizar dos talleres al año de difusión de los criterios del Tribunal al CSC; DIUR DVM; DDD	Presidente(a) del Tribunal Sancionador Presidente(a) del Tribunal Sancionador Coordinadora Jurídica Secretario Presidente(a) del Tribunal Sancionador Presidente(a) del Tribunal Sancionador Secretario Presidente(a) del Tribunal Sancionador Presidente(a) del Tribunal Sancionador Secretario	3 reportes y su respectiva acción de mejora 100% de acciones correctivas/preventivas implementadas 1 Procedimiento ordinario actualizado y 1 procedimiento simplificado actualizado Incremento del porcentaje de notificaciones vía correo electrónico 2 evaluaciones realizadas al procedimiento ordinario y al simplificado Mejoras implementadas Criterios del Tribunal Sancionador difundidos	Reporte del sistema y documento Reporte de acciones correctivas/preventivas Documento Informe 2 informes Registros físicos y digitales Listas de asistencia	1 25% 1 1 1 1 1 1	1 25% 1 1 1 1 1 1	1 25% 1 1 1 1 1 1	1 25% 1 1 1 1 1 1	1 25% 1 1 1 1 1 1	1 25% 1 1 1 1 1 1	1 25% 1 1 1 1 1 1	1 25% 1 1 1 1 1 1	1 25% 1 1 1 1 1 1	1 25% 1 1 1 1 1 1	3 100% 2 3 2 100% 2		



Licda. Yanci Urbina
Licda. Yanci Urbina

Presidenta de la Defensoría del Consumidor



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2017



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.1.4.1 Reducir desperdicios de tiempos.	Tribunal Sancionador Dirección Jurídica Dirección de Centro de Solución de Controversias	1.1.4.1.8 Análisis y discusión de criterios con el equipo del TSDC, seis veces al año, para la formación de expedientes de casos sancionatorios.	Presidente(a) del Tribunal Sancionador Coordinadora Jurídica	6 reuniones realizadas al año.	Ayuda de memoria y lista de asistencia		1		1				1					1	6
		1.1.4.1.9 Sistematizar criterios de casos individuales	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	3 sistematizaciones realizadas	Documento			1					1						3
		1.1.4.1.10 Alimentar la plataforma de sistematización de criterios colectivos	Director(a) Jurídico(a)	1 Sistema funcionando con criterios actualizados	4 Documentos (listas de asistencia, informes, ayudas memorias, etc.)			1					1					1	4
		1.1.4.1.11 Alimentar la plataforma de sistematización de criterios difusos.	Director(a) Jurídico(a)	Sistema funcionando con criterios actualizados	Documentos de (listas de asistencia, informes, ayudas memorias, etc.)			1					1					1	4
		1.1.4.1.12 Documentar el procedimiento, incluyendo oportunidades de mejoras en el procedimiento de atención de demandas contencioso administrativas, con base en resultados de revisión del procedimiento	Presidente(a) del Tribunal Sancionador	Procedimiento documentado y oportunidad de mejora incluidas	Documentos								1						1
UNIDAD RESPONSABLE: Dirección Jurídica FORMULA DE MEDICIÓN: [Resoluciones de admisibilidad [totales o parciales] de denuncias colectivas [Interés difuso y colectivo] / Resoluciones iniciales de denuncias colectivas (interés difuso y colectivo)] * 100 UNIDAD DE MEDIDA: % PERIODICIDAD: Anual ; DIRECCIONALIDAD: + ; LINEA BASE: 90% ; LÍMITE DE CONTROL 2016: 91% ; META 2016: 91% ; LÍMITE DE CONTROL 2019: 94% ; META 2019: 95%																			
1.1.5.1 Analizar y tramitar posibles casos colectivos y/o difusos e informar su pertinencia.	Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.1.5.1.1 Remitir los casos de interés colectivo a la Dirección Jurídica	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	100% de casos remitidos	12 Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12



Yanci Urbina
Licda. Yanci Urbina

Presidenta de la Defensoría del Consumidor



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2017



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KP(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.1.5.1 Analizar y tramitar posibles casos colectivos y /o difusos e informar su pertinencia.	Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.1.5.1.2 Elaborar en tiempo denuncias de interés colectivo a ser remitidas al Tribunal Sancionador 1.1.5.1.3 Socializar criterios provenientes del TSDC en el comité de revisión de casos colectivos y/o difusos	Director(a) Jurídico(a) Director(a) Jurídico(a)	100% de denuncias remitidas en tiempo. 2 informes elaborados y socializados	Documento de denuncia Documentos						50%							50%	100%
1.1.5.2 Informar sobre avance de estimaciones o desestimaciones (que incluya: mecanismo de control que informe en tiempo a la Presidencia que ocurre con los casos colectivos).	Dirección Jurídica	1.1.5.2.1 Elaborar informe sobre avance de estimaciones o desestimaciones (que incluya: mecanismo de control que informe en tiempo a la Presidencia que ocurre con los casos colectivos).	Director(a) Jurídico(a)	Informes sobre avance de estimaciones o desestimaciones remitidas a presidencia. Salvo casos de interés, que se notificará inmediatamente.	4 informes sobre avance de estimaciones o en su defecto informe justificativo de no haberse emitido por el TSDC resoluciones en casos colectivos						1							1	4
UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Centro de Solución de Controversias FORMULA DE MEDICIÓN: Nota obtenida en encuesta de satisfacción UNIDAD DE MEDIDA: Calificación ; PERIODICIDAD: Trimestral ; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: 8.98 ; LÍMITE DE CONTROL 2016: 9.00 ; META 2016: 9.05 ; LÍMITE DE CONTROL 2019: 9.20 ; META 2019: 9.25																			
1.1.6.1 Implementar sistema de medición, análisis y divulgación interna de las encuestas de satisfacción y promotor neto de las personas usuarias de los Centros de Solución de Controversias de la DC.	Unidad de Planificación y Calidad Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.1.6.1.1 Rediseñar e implementar encuestas telefónicas para medir la percepción sobre la calidad y calidez, de los usuarios que ingresan sus reclamos en los CSC. (I)	Jefe(a) de Planificación y Calidad	1 herramienta rediseñada y 4 mediciones realizadas	Herramienta y fichas técnicas						2							1	5



Licda. Yanci Urbina

Presidenta de la Defensoría del Consumidor



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2017



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL			
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
1.1.6.1 Implementar sistema de medición, análisis y divulgación interna de las encuestas de satisfacción y promotor neto de las personas usuarias de los Centros de Solución de Controversias de la DC.	Unidad de Planificación y Calidad Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.1.6.1.2 Realizar medición de Promotor Neto de la Institución. 1.1.6.1.3 Diseñar, socializar e implementar planes de mejoras a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción y promotor neto	Jefe (a) de Planificación y Calidad Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	2 mediciones realizadas 100% Planes de mejora implementados	Fichas técnicas Informes					1									1	2	
1.1.6.2 Implementar acciones para aumentar la percepción de calidad y calidez por parte de las personas usuarias (Incluye: CRM, atención a personas con alto potencial de conflicto).	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.1.6.2.1 Implementar Fase 1 y 2 de estrategia de fidelización de personas usuarias (CRM) 1.1.6.2.2 Evaluar impacto de la implementación de las fases 1 y 2 de estrategia de fidelización de personas usuarias (CRM) 1.1.6.2.3 Crear planes de mejora sobre los mecanismos de CRM 1.1.6.2.4 Implementar mejoras a los mecanismos de CRM 1.1.6.2.5 Implementar encuesta presencial individualizada	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Fases 1 y 2 CRM implementado Evaluación realizada Planes de mejora creados Planes de mejora implementados	12 Informes Documento Informe Documento 5 informes al año	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
										1											1
																					1
																					5
																					1




 Licda. Yanci Urbina.

Presidenta de la Defensoría del Consumidor



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2017



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVAS)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL						
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC							
1.1.6.2 Implementar acciones para aumentar la percepción de calidad y calidez por parte de las personas usuarias (Incluye: CRM, atención a personas con alto potencial de conflicto).	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.1.6.2.6 Analizar resultado de encuesta presencial individualizada	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Evaluación de atención	3 Informes de resultado					1							1						3	
		1.1.6.2.7 Implementar medidas resultantes de análisis de encuesta presencial individualizada	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Planes implementados	2 Informes de implementación al año						1							1						2
		1.1.6.2.8 Desarrollar jornadas de divulgación sobre el proceso de atención de controversias de consumo para unidades distintas del CSC y DDD (dirigido al menos a DCC, DVM, UACM, DJUR)	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	6 Jornadas realizadas	Listas asistencia de								2											
1.1.6.3 Implementar estrategia para atención inclusiva y especializada para personas con discapacidad	Dirección del Centro de Solución de Descentralización Unidad de Comunicaciones	1.1.6.3.1 'Evaluar la inclusividad de los servicios de atención de controversias de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	4 Oficinas prestadoras de servicios evaluadas	Documento				1	1	1	1											4	
		1.1.6.3.2 'Diseñar e implementar mejoras a partir de los resultados de la evaluación de inclusividad del servicio de atención de controversias de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	100% Mejoras implementadas	Informe						1	1	1	1										4
		1.1.6.3.3 Difundir videos informativos con lenguaje de señas para personas con discapacidad auditiva sobre servicios de la Defensoría (910, DC en línea, Ventanillas departamentales y Ciudad Mujer, DC móviles y Festivales para el Buen Vivir).	Jefe(a) de Comunicaciones	6 videos difundidos	Informes																1	1	1	1



Licda. Yanci Urbina

Presidenta de la Defensoría del Consumidor



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2017



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Descentralización FORMULA DE MEDICIÓN: Nota obtenida en encuesta de satisfacción UNIDAD DE MEDIDA: Calificación; PERIODICIDAD: Trimestral; DIRECCIONALIDAD: + ; LINEA BASE: 8.25 ; LÍMITE DE CONTROL 2016: 8.50 ; META 2016: 8.55 ; LÍMITE DE CONTROL 2019: 9.00 ; META 2019: 9.25																		
1.1.7.1 Percepción de los usuarios sobre la calidad y calidez en la atención brindada en el 910	Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Descentralización	1.1.7.1.1 Rediseñar e implementar encuestas telefónicas para medir la percepción sobre la calidad y calidez, de los usuarios del 910. (I) 1.1.7.1.2 Diseñar, socializar e implementar planes de mejoras a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción en 910. 1.1.7.2.1 Diseñar e implementar una campaña promocional para redes sociales que promuevan los servicios del 910. 1.1.7.2.2 Socializar e implementar la herramienta y técnicas de CRM aplicables a Call Center según proyecto 2016	Jefe(a) de Planificación y Calidad Director(a) de Descentralización Jefe(a) de Comunicaciones Director(a) de Descentralización	1 herramienta rediseñada y 3 mediciones realizadas 100% Planes de mejora implementados Campaña ejecutada CRM implementado en 910-Ubicación de usuario frecuente e interés de recibir información de la DC	Herramienta y fichas técnicas Informes Informe Lista de asistencia de socialización	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4		
1.1.8 Percepción de los usuarios sobre la calidad y calidez en la atención brindada en Dirección Jurídica.	Dirección de Descentralización Unidad de Comunicaciones	1.1.8.1.1 Rediseñar e implementar encuestas telefónicas para medir la percepción sobre la calidad y calidez, del servicio de representación judicial. (I)	Jefe(a) de Planificación y Calidad	1 herramienta rediseñada y 3 mediciones realizadas	Herramienta y fichas técnicas	1										4		



Licda. Yanci Urbina
Licda. Yanci Urbina

Presidenta de la Defensoría del Consumidor



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2017



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KP(S) / INICIATIVAS)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL				
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC					
de representación judicial de la DC																						
1.1.8.1 Implementar sistema de medición, análisis y divulgación interna de las encuestas de percepción del servicio de representación judicial de la DC	Unidad de Planificación y Calidad Dirección Jurídica	1.1.8.1.2 Diseñar, socializar e implementar planes de mejoras a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción en representación judicial	Director(a) Jurídico(a)	100% Planes de mejora implementados	3 Informes elaborados a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción en representación judicial realizadas por la UpYC					1										1	3	
1.1.8.2 Implementar el fortalecimiento de capacidades de atención a las personas usuarias del servicio de representación judicial	Director(a) Jurídico(a) Presidente(a) del Tribunal Sancionador Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización Jefe(a) de Comunicaciones	1.1.8.2.1 Divulgar resultados con el personal y sistematizar la experiencia		100% Resultados divulgados y sistematizados	4 documentos, correos electrónicos, etc.					1											1	4
UNIDAD RESPONSABLE; Dirección de Ciudadanía y Consumo FORMULA DE MEDICIÓN; Nota obtenida en encuesta de satisfacción UNIDAD DE MEDIDA; Calidad; PERIODICIDAD; Trimestral; DIRECCIONALIDAD; + ; LÍNEA BASE; No dato ; LÍMITE DE CONTROL 2016; 6.00 ; META 2016; 7.00 ; LÍMITE DE CONTROL 2019; 7.50; META 2019; 8.00																						
1.1.9.1 Implementar sistema de medición, análisis y divulgación interna de las encuestas de percepción de servicios brindados para la participación ciudadana y educación.	Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.1.9.1.1 Rediseñar e implementar encuestas para medir la percepción sobre la calidad y calidez, del servicio brindado para la participación ciudadana y educación. (I)	Jefe(a) de Planificación y Calidad	1 herramienta diseñada y 3 mediciones realizadas	Herramienta y fichas técnicas					1											1	4
		1.1.9.1.2 Realizar análisis y divulgación interna de las encuestas de percepción de los servicios brindados para educación y participación ciudadana.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	3 análisis y divulgación de resultados de servicios de educación y participación ciudadana	Lista de asistencia							1									1	3



Licda. Yanci Urbina

Presidenta de la Defensoría del Consumidor



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2017

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS																
						PROGRAMACIÓN																
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL				
1.1.9.1 Implementar sistema de medición, análisis y divulgación interna y las encuestas de percepción de servicios brindados para la participación ciudadana y educación.	Unidad de Planificación y Calidad Consumo Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.1.9.1.3 Diseñar, socializar e implementar planes de mejoras a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción de servicios brindados para educación y participación ciudadana en consumo.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	100% Planes de mejora implementados	Informes								33%							34%	100%	
UNIDAD RESPONSABLE: Tribunal Sancionador FORMULA DE MEDICIÓN: Nota obtenida en encuesta de satisfacción UNIDAD DE MEDIDA: Calificación; PERIODICIDAD: Trimestral; DIRECCIONALIDAD: +; LINEA BASE: 6.43 ; LIMITE DE CONTROL 2016: 6.50 ; META 2016: 7.00; LIMITE DE CONTROL 2019: 7.50 ; META 2019: 8.00																						
1.1.10.1 Implementar sistema de medición, análisis y mejora de la calidad y calidez de los servicios brindados por el Tribunal Sancionador	Unidad de Planificación y Calidad Tribunal Sancionador	1.1.10.1.1 Rediseñar e implementar encuestas telefónicas para medir la percepción sobre la calidad y calidez del servicio brindado a los usuarios del Tribunal Sancionador. (I) 1.1.10.1.2 Comunicar al equipo de trabajo del Tribunal Sancionador, los resultados sobre mediciones periódicas de la satisfacción de los usuarios del Tribunal Sancionador	Jefe(a) de Planificación y Calidad Presidente(a) del Tribunal Sancionador Secretario	1 herramienta rediseñada y 3 mediciones realizadas 3 Comunicados del 100% de resultados, al personal del TS	Herramienta y fichas técnicas Ayudas de memorias de jornadas de trabajo				1					1					1	1	4	
		1.1.10.1.3 Implementar mejoras de atención en base a las mediciones periódicas 1.1.10.1.4 Establecer protocolo de atención presencial y telefónica	Presidente(a) del Tribunal Sancionador Secretario Presidente(a) del Tribunal Sancionador Secretario	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas 1 protocolo de atención diseñado e implementado	Reporte de acciones correctivas/prev entivas Documento e informe semanal de atenciones								20%						20%	20%	20%	100%
																				4	4	40



Lidia Yanci Urbina
Licda. Yanci Urbina

Presidenta de la Defensoría del Consumidor



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2017



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KP(S) / INICIATIVAS)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL		
1.1.11 Efectividad en la tramitación de Denuncias cerradas en medios alternos con monto recuperado	Dirección del Centro de Solución de Controversias de Consumo Descentralización	UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Centro de Solución de Controversias FORMULA DE MEDICIÓN: (Denuncias individuales cerradas con acuerdos en avenimiento o conciliación con monto recuperado / Denuncias individuales cerradas con acuerdos en avenimiento o conciliación, cuyo monto reclamado haya sido igual o mayor a US\$0.01) * 100 UNIDAD DE MEDIDA: % ; PERIODICIDAD: Mensual ; DIRECCIONALIDAD: + ; LINEA BASE: 78% ; LÍMITE DE CONTROL 2016: 79% ; META 2016: 80% ; LÍMITE DE CONTROL 2019: 80% ; META 2019: 81%	1.1.11.1.1 Identificar prácticas empresariales que afecten los intereses de las personas consumidoras	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	12 Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		
			1.1.11.1.2 Diseñar e implementar planes de intervención sobre prácticas empresariales identificadas que afectan intereses de las personas consumidoras	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	100% Planes de intervención ejecutados	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
			1.1.11.1.3 Desarrollar actividades lúdicas para fortalecer temas vinculados al proceso de atención de controversias de consumo (Financiero)	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Jornadas realizadas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
			1.1.11.1.4 Crear materiales didácticos de lectura sobre normas aplicables al proceso de atención de controversias de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	5 Materiales creados	4						1								5
			1.1.11.1.5 Crear materiales audiovisuales sobre temas vinculados al proceso de atención de controversias de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Material audiovisual creado	15 Documentos	5					5								15
			1.1.11.1.6 Desarrollar foros internos sobre criterios aplicables al proceso de atención de controversias de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	2 Foros realizados	Listas de asistencia, documento de resumen	1									1				2



Licda. Yanci Urbina
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2017



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KP(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL									
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC										
1.1.11.2 Implementar estrategia de estandarización en las oficinas de los CSC (Incluye: programas de mentoría, programa de lineamiento)	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.11.2.1 Diseñar e implementar un plan de pasantías entre oficinas que ejecutan el proceso de atención de controversias de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	1 Plan implementado	3 informes al año					1								1						3			
		1.1.11.2.2 Implementar trimestralmente estudios de casos complejos tramitados en medios alternos de solución de controversias	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	100% de casos complejos estudiados	4 Ayudas memorias					1																1	4
		1.1.11.2.3 Realizar las constataciones de hecho requeridas por las diferentes unidades o direcciones.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Unidad de Inspección	95% de constataciones de hecho solicitadas en el mes	Acta constatación de hecho	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
		1.1.11.2.4 Implementar programa de lineamientos del Centro de Solución de Controversias	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	1 Programa de lineamientos implementado	12 Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
FORMULA DE MEDICIÓN: (Cantidad de sanciones / Cantidad de casos cerrados) x 100 UNIDAD DE MEDIDA: % ; PERIODICIDAD: Anual ; DIRECCIONALIDAD: + ; LINEA BASE: 61% ; LÍMITE DE CONTROL 2016: 63% ; META 2016: 65% ; LÍMITE DE CONTROL 2019: 68% ; META 2019: 70%																											
1.1.12 Implementar sistema de medición, análisis y mejora de la efectividad.	Tribunal Sancionador	1.1.12.1.1 Medir casos sancionados	Presidente(a) del Tribunal Sancionador Coordinadora Jurídica Secretario	Reporte de resultados trimestral analizado	Reporte y ayuda memoria					1															1	3	
		1.1.12.1.2 Exponer resultados estratégicos (Seguimiento público entre el personal del TS a resultados de corto y mediano plazo, individuales y de equipo)	Presidente(a) del Tribunal Sancionador Coordinadora Jurídica Secretario	100% Resultados comunicados al personal del Tribunal Sancionador	Ayudas memorias de jornadas de trabajo					1																1	3
		1.1.12.1.3 Aplicar medidas de mejora de la efectividad con base en el análisis de resultados	Presidente(a) del Tribunal Sancionador Presidente TS Coordinadora Jurídica Secretario	100% de acciones correctivas/preven tivas implementadas	Reporte acciones correctivas/prev entivas																						33%



Licda. Yanci Urbina

Presidenta de la Defensoría del Consumidor



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2017



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.1.12.2 Evaluar que las denuncias por casos individuales y de oficio sean presentadas de conformidad con el Procedimiento	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.1.12.2.1 Analizar la tramitación de casos presentados ante el Tribunal Sancionador por el CSC	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Casos analizados	12 Informes.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
1.1.12.3 Dar seguimiento a las denuncias por casos individuales y de oficio presentadas al Tribunal Sancionador	Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias	1.1.12.3.1 Dar seguimiento constante a las denuncias por casos individuales y de oficio presentadas al Tribunal Sancionador	Director(a) Jurídico(a) Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Seguimiento periódico de las denuncias presentadas al Tribunal Sancionador	4 informes	1		1										4
1.1.12.4 Atender oportunamente los requerimientos y prevenciones que haga el Tribunal Sancionador	Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias	1.1.12.4.1 Atender oportunamente los requerimientos y prevenciones que haga el Tribunal Sancionador	Director(a) Jurídico(a) Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% de requerimientos atendidos	4 informes en el año	1		1										4
1.1.12.5 Celebrar convenios para la efectividad sancionatoria con la Fiscalía General de la República (FGR), Centro Nacional de Registros (CNR) y Ministerio de Hacienda (MH)	Dirección Jurídica Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	1.1.12.5.1 Elaborar documento que desarrolle convenio de cooperación interinstitucional principalmente con la Fiscalía General de la República.	Director(a) Jurídico(a)	Documento de Convenio elaborado y remitido a institución interesada o Presidencia de la DC para revisión y/o firma	Convenio elaborado y remitido	1												1
		1.1.12.5.2 Atender requerimientos de revisión de propuestas de convenios	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	100% de las solicitudes atendidas	Correo electrónico a la Unidad solicitante.	8%		8%		8%		8%		8%		8%	8%	100%
		1.1.12.5.3 Realizar sesiones y otras acciones de seguimiento con cada área organizativa con relación a lo establecido en los convenios	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	3 reuniones u otras acciones de retroalimentación realizadas.	Informe sintético de retroalimentación presentado a la Presidencia.			1					1					3



Lidia Yanci Urbina
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2017



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL									
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC										
1.1.12.6 Identificar violaciones a la normativa de consumo y activar procedimientos sancionatorios que den lugar a sanciones ejemplarizantes y que permitan sentar precedentes en materia de consumo	Dirección Jurídica	1.1.12.6.1 Proponer a la Presidencia alertas, medidas cautelares o inicio de proceso sancionatorio sobre prácticas empresariales que afectan los intereses de las personas consumidoras (casos ejemplarizantes)	Director(a) Jurídico(a)	Acciones ejemplarizantes ejecutadas	Documentos (informes: denuncias, escritos solicitando medidas cautelares, escritos solicitando emisión de alertas, etc.)			25%										25%							100%		
1.1.12.7 Establecer y dar a conocer criterios aplicados conforme a Derecho	Tribunal Sancionador Dirección Jurídica	1.1.12.7.1 Gestionar el funcionamiento de un sistema de registro y publicación de resoluciones finales del Tribunal Sancionador	Presidente(a) del Tribunal Sancionador Director(a) Jurídico(a)	Sistema de registro y publicación alimentado y en funcionamiento	Registros en el Sistema	8%		9%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	100%	
UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Descentralización FORMULA DE MEDICIÓN: (No. De llamadas contestadas en el período (t) / Total de llamadas entrantes en el período (t) x 100 UNIDAD DE MEDIDA: % ; PERIODICIDAD: Mensual ; DIRECCIONALIDAD: + ; LINEA BASE: 99% ; LÍMITE DE CONTROL 2016: 98.25% ; META 2016: 98.75% ; LÍMITE DE CONTROL 2019: 98.5% ; META 2019: 99.5%																											
1.1.13 Tramitar oportunamente de consumo de forma telefónica	Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias	1.1.13.1.1 Monitorear llamadas entrantes para 910 1.1.13.1.2 Monitorear aleatoriamente las llamadas con base a lista de chequeo en módulo de atención telefónica para asesorías y avisos de infracción 1.1.13.1.3 Monitorear la cantidad de chat de Ventanillas y atenciones web en la Gerencia de Atención Telefónica 1.1.13.1.4 Elaboración de evaluación para supervisar la aplicación del marco normativo en las atenciones brindadas a través del 910.	Director(a) de Descentralización Director(a) de Descentralización Director(a) de Descentralización Director(a) de Descentralización	12 monitoreos realizados 3 monitoreos realizados 12 monitoreos realizados 1 Formulario de evaluación	12 Informes 3 informes 12 Informes Formato formulario de evaluación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
																											3
																											12
																											1



Licda. Yanci Urbina
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2017



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.2. Fortalecer y potenciar la aplicación del marco normativo para la protección de los derechos de las personas consumidoras.																		
UNIDAD RESPONSABLE: Dirección Jurídica FORMULA DE MEDICIÓN: Propuestas integrales de mejora para la aplicación del marco normativo para problemáticas identificadas en sectores priorizados UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad ; PERIODICIDAD: Anual ; DIRECCIONALIDAD: + ; LINEA BASE: 3 ; LÍMITE DE CONTROL 2016: 2 ; META 2016: 3 ; LÍMITE DE CONTROL 2019: 2 ; META 2019: 3																		
1.2.1.1 Analizar y proponer modificaciones y ampliaciones a los marcos normativos (en sectores priorizados principalmente: Telecomunicaciones: Norma Técnica de Calidad. Servicios Financieros: Reformas Ley de Tarjetas de Crédito, reformas en Ley de Firma Electrónica; reformas sobre comercio electrónico, Reformas Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, reformas relacionadas con el art. 42 letra e LPC, etc.) Para la efectiva protección de los derechos de las personas consumidoras.	Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.1.1.1 Analizar y proponer modificaciones y ampliaciones a los marcos normativos (en sectores priorizados principalmente: Telecomunicaciones: Norma Técnica de Calidad. Servicios Financieros: Reformas Ley de Tarjetas de Crédito, reformas en Ley de Firma Electrónica; reformas sobre comercio electrónico, Reformas Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, reformas relacionadas con el art. 42 letra e LPC, etc.) Para la efectiva protección de los derechos de las personas consumidoras.	Director(a) Jurídico(a)	Propuestas de modificación y ampliación realizadas	3 Documentos con propuesta ampliación marco normativo presentado en Presidencia de la DC	1											1	3
1.2.1.1.2 Proponer modificaciones a los marcos normativos priorizados		1.2.1.1.2 Proponer modificaciones a los marcos normativos priorizados	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Vigilancia de Mercado Director(a) de Descentralización Director(a) de Ciudadanía y Consumo	Propuestas de modificaciones realizadas	2 Documentos de propuestas												2	2




 Licda. Yanci Urbina
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor



**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2017**



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.2.1.2 Divulgar marcos normativos para la protección de derechos e intereses de las personas consumidoras	Dirección del Centro de Solución de Controversias	1.2.1.2.1 Elaborar y remitir a unidades relacionadas, propuestas de divulgación sobre marcos normativos para la protección de derechos e intereses de las personas consumidoras, dichos marcos normativos son: 1. Ley de Telecomunicaciones 2. Ley Especial de Lotificaciones 3. Ley General de Electricidad 4. Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito 5. Ley de Sociedades de Seguros 6. Ley de Bancos 7. Ley Contra la Usura 8. Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Créditos de las Personas 9. Ley de Protección al Consumidor	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	12 Propuestas de divulgación remitidas	Documento (correo electrónico)		2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Vigilancia de Mercado FORMULA DE MEDIDA: (Cantidad de inspecciones que cumplen la normativa aplicable para la protección al consumidor / Cantidad de inspecciones realizadas) x100 UNIDAD DE MEDIDA: % ; PERIODICIDAD: Mensual ; DIRECCIONALIDAD: + ; LINEA BASE: 79% ; LÍMITE DE CONTROL 2016: 64% ; META 2016: 66% ; LÍMITE DE CONTROL 2019: 68% ; META 2019: 70%																			
1.2.2.1 Verificar que los proveedores cumplan con las disposiciones establecidas en la LPC y con las regulaciones vinculantes con el marco de protección al consumidor en el país. (auditorías, inspecciones, etc. en sectores priorizados)	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección de Administración	1.2.2.1.1 Elaborar y enviar el Plan Operativo Anual de los temas prioritarios en el área de inspecciones 1.2.2.1.2 Verificar el cumplimiento de las disposiciones de la LPC y otras normativas aplicables a: librerías, tiendas y cafeterías escolares, supermercados, farmacias, restaurantes, almacenes de venta de muebles y electrodomésticos, tiendas de conveniencia, tiendas mayoristas, lotificaciones, entre otros.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Inspección Director(a) de Mercado/Jefe(a) de Inspección Director(a) de Descentralización	1 plan operativo de sectores prioritarios para realizar inspección	Documento presentado y aprobado por Presidencia													1	1
				4520 Inspecciones realizadas	Actas de inspección		290	400	350	400	480	390	400	360	420	300			4520



Licda. Yanci Urbina

Presidenta de la Defensoría del Consumidor



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2017



PERSPECTIVA/ OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.2.2.1 Verificar que los proveedores cumplan con las disposiciones establecidas en la LPC y con las regulaciones vinculantes con el marco de protección al consumidor en el país. (auditorías, inspecciones, etc. en sectores prioritizados)	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección de Administración	1.2.2.1.3 Verificar el cumplimiento de reglamentos técnicos y Normas Salvadoreñas Obligatorias de inocuidad, calidad, etiquetado y contenido neto en alimentos; y en etiquetado de eficiencia energética.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad	146 planes de inspección	Documento de plan de inspección	3	12	12	12	16	16	16	10	16	14	13	6	146
		1.2.2.1.4 Elaborar y enviar los informes de resultados de los proveedores que cumplieron e incumplieron las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas, para su divulgación (útiles escolares, medicamento, lotificaciones, sector financiero, telecomunicaciones, muebles y electrodomésticos, alimentos y bebidas, entre otros)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Inspección	12 Informes con resultados de los planes de inspección ejecutados	Informes de resultados	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.2.2.1.5 Elaborar plan de acción en el que se identifican y justifican los proveedores a ser auditados anualmente en los servicios financieros (créditos).	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador (a) de Auditoría	1 Documento con definición y justificación de proveedores a ser auditados	Documento aprobado	1												1
		1.2.2.1.6 Enviar informes sobre resultados de auditorías a Dirección Jurídica	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador (a) de Auditoría	14 Informes de resultados de las auditorías	Memorándum de envío		2						2	2	2	2	2	14
		1.2.2.1.7 Verificar devoluciones de casos colectivos resueltos	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador (a) de Auditoría	Informes de verificación sobre devolución	Informes de verificación		8	9	8				9	8	8	8	9	100%
		1.2.2.1.8 Diseño, desarrollo e implementación de sistemas que apoyen en procesos de auditorías a proveedores	Director(a) de Administración/Gerent e(a) de Sistemas Informáticos	100% de requerimientos atendidos	Informe						50							100%



Licda. Yanci Urbina
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2017



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS																		
						PROGRAMACIÓN																		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL						
1.2.2.1 Verificar que los proveedores cumplan con las disposiciones establecidas en la LPC y con las regulaciones vinculantes con el marco de protección al consumidor en el país. (auditorías, inspecciones, etc. en sectores prioritizados)	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección de Administración	1.2.2.1.9 Brindar contenidos para el diseño del módulo de SARA para sistematizar la ejecución de los planes de inspección de oficio de la Unidad de Seguridad y Calidad. 1.2.2.1.10 Brindar contenidos para la actualización de la clasificación de los hallazgos de las inspecciones de oficio en el módulo de SARA que registra la ejecución de los planes de inspección de oficio de la Unidad de Inspección.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de inspección	100% de aportes comunicados a la GSI 100% de aportes comunicados a la GSI	Documento de Informe Documento de Informe			50%	50%														100%	
		1.2.2.1.11 Finalizar la auditoria a la metodología utilizada en el cobro de intereses y otros cargos de tarjetas de crédito, así como la documentación de respaldo de los créditos, en una empresa prestadora de servicio de financiamiento (auditoria en proceso)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador (a) de Auditoria	1 empresa auditada	Informe auditoria			30%	30%	30%	10%													100%
		1.2.2.1.12 Elaborar contenidos para el diseño del Sistema informático para el recalculo de la tasa de interés efectiva anual y del crédito en su condición ideal, así como la determinación del cobro indebido por cada usuario afectado	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador (a) de Auditoria	100% de aportes comunicados a la GSI	Documento de Informe				30%	40%	30%													100%
		1.2.2.1.13 Determinar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley Contra la Usura en 12 proveedores que prestan servicios financieros.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador (a) de Auditoria	12 empresas auditadas	Informe auditoria			1	1						2	2	2	2	2	2				12



Yanci Urbina
Licda. Yanci Urbina

Presidenta de la Defensoría del Consumidor



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2017



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDADES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.2.2.1 Verificar que los proveedores cumplan con las disposiciones establecidas en la LPC y con las regulaciones vinculantes con el marco de protección al consumidor en el país. (auditorías, inspecciones, etc. en sectores prioritizados)	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección de Administración	1.2.2.1.14 Finalizar la auditoría a la metodología utilizada en el cobro de intereses y otros cargos de Créditos a Plazo, así como la documentación de respaldo de los créditos, en una empresa prestadora de servicio de financiamiento (auditoría en proceso)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador (a) de Auditoría	1 empresa auditada	Informe de auditoría	50%	40%	10%										100%
1.2.2.2 Crear e implementar nuevas acciones para ampliar la verificación del cumplimiento de las normativas de protección al consumidor	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección Jurídica Dirección de Descentralización	1.2.2.2.1 Identificar e implementar nuevas acciones de inspección para verificar el cumplimiento de normativas de protección al consumidor (empresas de telecomunicaciones-telefonía fija, servicio de internet, servicios paquetizados- y cooperativas financieras)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Inspección Director(a) de Descentralización	2 Planes de inspección en nuevos sectores	2 Documentos de planes de inspección		1											2
		1.2.2.2.2 Enviar informes sobre resultados de las nuevas acciones a la Dirección Jurídica	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Inspección	Actas de inspecciones realizadas	Memorándum de envío de Actas de inspección					1					1			2
		1.2.2.2.3 Preparación de denuncias por posibles incumplimientos detectados	Director(a) Jurídico(a)	1 denuncia por proveedor	2 Denuncias										1			2
		1.2.2.2.4 Evaluar las nuevas acciones de ampliación en la verificación del cumplimiento de normativas de protección al consumidor.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Inspección	2 evaluaciones realizadas	Documento de evaluación					1								2



F. Urbina
Licda. Fanci Urbina

Presidenta de la Defensoría del Consumidor

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KP(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS															
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL			
1.2.3 Casos identificados y promovidos por el observatorio por publicidad ilícita, engañosa o falsa (que atenta contra la dignidad, el honor, la intimidad y la imagen propia), con proceso sancionatorio implementado	UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Vigilancia de Mercado FORMULA DE MEDICIÓN: Casos registrados en el observatorio UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad ; PERIODICIDAD: Anual ; DIRECCIONALIDAD: + ; LINEA BASE: 5 ; LIMITE DE CONTROL 2016: 5 ; META 2016: 6 ; LIMITE DE CONTROL 2019:44 ; META 2019: 48	1.2.3.1.1 Monitorear y evaluar el funcionamiento del observatorio de Publicidad ilícita, engañosa o falsa	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de Inspección	2 informes al año	Informe de monitoreo y evaluación.	1													2		
			1.2.3.1.2 Implementar acciones de mejora en base a la evaluación del funcionamiento del observatorio de Publicidad ilícita, engañosa o falsa	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de Inspección	100% de las Mejoras implementadas	Informe de mejoras	50%														100%
			1.2.3.1.3 Sistematizar la experiencia del funcionamiento del observatorio de Publicidad ilícita, engañosa o falsa	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de Inspección, Gerente de Estudios Director(a) de Descentralización Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) Jurídico(a)	Documentar la labor realizada sobre el funcionamiento del observatorio	Informe de sistematización	1														1



Licda. Yanci Urbina

Presidenta de la Defensoría del Consumidor



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2017



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	
1.2.3.1 Crear e implementar el observatorio de publicidad engañosa y falsa	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección Centro de Solución de Controversias Dirección Jurídica	1.2.3.1.4 Elaborar y presentar el plan de trabajo del observatorio de Publicidad ilícita, engañosa o falsa	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de Inspección, Gerente de Estudios Director(a) de Descentralización Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) Jurídico(a)	Plan de trabajo presentado a Presidencia	Documento de plan de trabajo	1													1
		1.2.3.1.5 Elaborar y presentar procedimiento sobre funcionamiento de observatorio de publicidad ilícita, engañosa o falsa.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de Inspección	Procedimiento presentado a Presidencia	Documento de procedimiento				1										1



Yanci Urbina
Licda. Yanci Urbina

Presidenta de la Defensoría del Consumidor