



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2017



II- PERSPECTIVA 2: Efectividad en nuestra actuación

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
<p>2. Efectividad en nuestra actuación</p> <p>2.1. Fomentar la mejora continua y la búsqueda de la excelencia en todo nuestro quehacer institucional.</p> <p>2.1.1 Procesos de la Defensoría certificados en Sistemas de Gestión de Calidad (SGC)</p> <p>UNIDAD RESPONSABLE: Unidad de Planificación y Calidad FORMULA DE MEDICION: Numero de procesos certificados con el Sistema de Gestión de la Calidad UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Quinquenal; DIRECCIONALIDAD: + ; LINEA BASE: 1; LÍMITE DE CONTROL 2016: 1; META 2016: 1; LÍMITE DE CONTROL 2019:3 ; META 2019: 3</p>																	
<p>2.1.1.1 Normalizar y adecuar los procesos institucionales certifiables a un Sistema de Gestión de Calidad</p>	<p>Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Administración Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Ciudadanía y Consumo Tribunal Sancionador</p>	<p>2.1.1.1.1 Normar y/o actualizar la documentación de la Unidad de Planificación y Calidad relativa a los procesos certifiables según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SGC.</p>	<p>Jefe(a) de Planificación y Calidad</p>	<p>100% de documentación relativa a procesos certifiables, normada y/o adecuada</p>	<p>Correo electrónico y/o Memorándum tramitados para revisión a Dirección Jurídica y/o Presidencia</p>	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	100%
<p>2.1.1.1.2 Normar y/o actualizar la documentación de la Dirección del Centro de Solución de Controversias de Consumo relativa a los procesos certifiables según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SGC.</p>	<p>Director(a) del Centro de Solución de Controversias</p>	<p>2.1.1.1.2 Normar y/o actualizar la documentación de la Dirección del Centro de Solución de Controversias de Consumo relativa a los procesos certifiables según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SGC.</p>	<p>Director(a) del Centro de Solución de Controversias</p>	<p>100% de documentación relativa a procesos certifiables, normada y/o adecuada</p>	<p>Correo electrónico y/o memorándum enviado a la UPYC</p>	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	100%
<p>2.1.1.1.3 Normar y/o actualizar la documentación relativa a los procesos certifiables según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SGC.</p>	<p>Director(a) de Ciudadanía y Consumo</p>	<p>2.1.1.1.3 Normar y/o actualizar la documentación de la Dirección de Ciudadanía y Consumo relativa a los procesos certifiables según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SGC.</p>	<p>Director(a) de Ciudadanía y Consumo</p>	<p>100% de documentación relativa a procesos certifiables, normada y/o adecuada.</p>	<p>Memorándum tramitados para revisión a UPYC Correo electrónico y/o memorándum enviado a la UPYC</p>	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	100%



Licda. Yanci Urbina

Presidenta de la Defensoría del Consumidor



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2017



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIA(TIV)A(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		
2.1.1.1 Normalizar y adecuar los procesos institucionales certificables a un Sistema de Gestión de Calidad	Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Administración Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Ciudadanía y Consumo Tribunal Sancionador	2.1.1.1.4 Normar y/o actualizar la documentación de la Dirección de Descentralización relativa a los procesos certificables según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SGC.	Director(a) de Descentralización	100% de documentación relativa a procesos certificables, normada y/o adecuada	Memorándum y/o correo electrónico tramitados para revisión a UPYC					33%			34%				33%	100%		
		2.1.1.1.5 Normar y/o actualizar la documentación de la Dirección de Administración relativa a los procesos certificables según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SGC.	Director(a) de Administración	100% de documentación relativa a procesos certificables, normada y/o adecuada	Correo electrónico y/o memorándum tramitados para revisión a UPYC		25%				25%							25%	100%	
		2.1.1.1.6 Normar y/o actualizar la documentación del Tribunal Sancionador relativa a los procesos certificables según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SGC.	Presidente(a) del Tribunal Sancionador	100% de documentación relativa a procesos certificables, normada y/o adecuada	Memorándum tramitados para revisión a UPYC						33%				34%				33%	100%
		2.1.1.1.7 Revisar documentación relativa a los procesos certificables	Jefe(a) de Planificación y Calidad	100% de documentación relativa a los procesos certificables revisados	Correo electrónico y/o Memorándum tramitados para revisión a Dirección Jurídica y/o Presidencia		25%				25%				25%				25%	100%
2.1.1.1.8 Actualizar la política de la calidad, objetivos e indicadores del SGC	Unidad de Planificación y Calidad	Actualizar la política de la calidad, objetivos e indicadores del SGC	Jefe(a) de Planificación y Calidad	1 política con objetivos e indicadores actualizados	1 propuesta de política de calidad, objetivos e indicadores remitida a Presidencia													1		
2.1.1.1.9 Elaborar una programación para implantar un SGC en base a ISO 9001:2015 para el proceso sancionatorio.	Unidad de Planificación y Calidad	Elaborar una programación para implantar un SGC en base a ISO 9001:2015 para el proceso sancionatorio.	Jefe(a) de Planificación y Calidad	1 programa elaborado y Remitido al TSDC.	Documento													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	METAS OPERATIVAS																		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL						
2.1.1.2 Implementar y auditar internamente los procesos institucionales que requieren certificación	Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Administración Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias	2.1.1.2.1 Socializar e implementar la documentación aprobada por Presidencia, relativa a la Unidad de Planificación y Calidad 2.1.1.2.2 Socializar e implementar la documentación aprobada por presidencia, relativa a la Dirección del Centro de Solución de Controversias	Jefe(a) de Planificación y Calidad Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% de documentos socializados con el talento humano de la UPYC y puesta en marcha de los mismos 100% de documentos socializados con el talento humano de la DCSC y puesta en marcha de los mismos.	Listas de asistencia Listas de asistencia		25%				25%							25%						100%
	Dirección de Ciudadanía y Consumo Tribunal Sancionador	2.1.1.2.3 Socializar e implementar la documentación aprobada por presidencia, relativa a la Dirección de Ciudadanía y Consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	100% de documentos socializados con el talento humano de la DCC y puesta en marcha de los mismos.	Listas de asistencia		25%				25%							25%						100%
		2.1.1.2.4 Socializar e implementar la documentación aprobada por presidencia, relativa a la Dirección de Administración	Director(a) de Administración	100% de documentos socializados con el talento humano de la DA y puesta en marcha de los mismos.	Listas de asistencia y/o correo electrónicos y/o memorándum						20%	20%	30%					30%						100%
		2.1.1.2.5 Socializar e implementar la documentación aprobada por presidencia, relativa al Tribunal Sancionador	Presidente(a) del Tribunal Sancionador	100% de documentos socializados con el talento humano del TS y puesta en marcha de los mismos.	Listas de asistencia						20%	20%	20%					20%						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	PROGRAMACIÓN												TOTAL						
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC							
2.1.1.2 Implementar y auditar internamente los procesos institucionales que requieren certificación	Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Administración Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Ciudadanía y Consumo Tribunal Sancionador	2.1.1.2.6 Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO 9001:2008 y/o ISO 9001:2015	Jefe(a) de Planificación y Calidad	100% Acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas			25%			25%							25%					100%	
		2.1.1.2.7 Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO 9001:2008 y/o ISO 9001:2015	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% Acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas			25%			25%							25%						100%
		2.1.1.2.8 Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO 9001:2008 y/o ISO 9001:2015	Director(a) de Descentralización	100% Acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas			25%			25%							25%						100%
		2.1.1.2.9 Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO 9001:2008 y/o ISO 9001:2015	Director(a) de Administración	100% Acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas													25%						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	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
2.1.1.2 Implementar y auditar internamente los procesos institucionales que requieren certificación	Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Administración Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Ciudadanía y Consumo Tribunal Sancionador	2.1.1.2.10 Realizar seguimiento a los resultados obtenidos en las auditorías internas y externas, y otros que se identifiquen por medio de otros métodos de detección, a los procesos del sistema de gestión de la calidad según ISO 9001. 2.1.1.2.11 Mantener actualizada la matriz de indicadores para la Norma ISO 9001. 2.1.1.2.12 Organizar reuniones para realizar revisiones por la Dirección del sistema de gestión para la norma ISO 9001:2015	Jefe(a) de Planificación y Calidad Jefe(a) de Planificación y Calidad Jefe(a) de Planificación y Calidad	100% de reporte de acciones correctivas/preventivas actualizadas 100% de indicadores actualizados en la matriz de indicadores 1 Revisión por la Dirección realizada	Reporte de acciones correctivas/preventivas Matriz de indicadores del SGC Ayuda memoria	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%
2.1.1.2.13 Elaborar el programa de auditoría a los procesos definidos para el Sistema de Gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001:2015.			Jefe(a) de Planificación y Calidad	1 Programa de auditoría elaborado para la Norma ISO 9001:2015	Programa elaborado	100%												100%
2.1.1.2.14 Ejecutar el programa de auditoría interna a los procesos definidos para el sistema de gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001:2015			Jefe(a) de Planificación y Calidad	100% Programa de auditoría ejecutado	Informe de auditoría interna con resultados					100%								100%
2.1.1.3 Alcanzar y mantener la certificación de los procesos priorizados	Unidad de Planificación y Calidad	2.1.1.3.1 Elaborar y dar seguimiento al plan de transición de ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015	Jefe(a) de Planificación y Calidad	100% plan elaborado y con seguimiento.	1 Plan de transición elaborado y 1 informe de seguimiento.		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)	METAS OPERATIVAS																
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL				
UNIDAD RESPONSABLE: Unidad de Planificación y Calidad FORMULA DE MEDICIÓN: Número de procesos acreditados con Sistema de Gestión DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: 1; LÍMITE DE CONTROL 2016: 1; META 2016: 1; LÍMITE DE CONTROL 2019: 2 ; META 2019: 2																					
2.1.2.1 Normalizar y adecuar los procesos institucionales acreditables a un Sistema de Gestión de Calidad	Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Administración Dirección de Vigilancia de Mercado	2.1.2.1.1 Normar y/o actualizar la documentación de la UPYC relativa a los procesos acreditables según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SG.	Jefe(a) de Planificación y Calidad	100% de documentación relativa a procesos acreditables, normada y/o adecuada	Correo electrónico y/o Memorándum tramitados para revisión a Dirección Jurídica y/o Presidencia	25%					25%					25%			100%		
		2.1.2.1.2 Normar y/o actualizar la documentación relativa a los procesos acreditables a la Dirección, según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SG (Manual de calidad de la norma ISO 17020, revisión del indicador del sistema de gestión de la DVM)	Director(a) de Vigilancia de Mercado	100% de documentación relativa a procesos acreditables, normada y/o adecuada	Correo electrónico y/o memorándum enviado a la UPYC	25%	25%					25%									100%
		2.1.2.1.3 Normar y/o actualizar la documentación de la DA relativa a los procesos acreditables según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SG.	Director(a) de Administración	100% de documentación relativa a procesos acreditables, normada y/o adecuada	Correo electrónico y/o memorándum tramitados para revisión a UPYC	33%	34%					33%									100%
2.1.2.1.4 Revisar documentación relativa a los procesos acreditables	Jefe(a) de Planificación y Calidad	2.1.2.1.4 Revisar documentación relativa a los procesos acreditables	Jefe(a) de Planificación y Calidad	100% de documentación relativa a los procesos acreditables revisados	Correo electrónico y/o Memorándum tramitados para revisión a Dirección Jurídica y/o Presidencia	25%					25%								25%	100%	



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		
2.1.2.1 Normalizar y adecuar los procesos institucionales acreditables a un Sistema de Gestión de Calidad	Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Administración Dirección de Vigilancia de Mercado	2.1.2.1.5 Actualizar la política de la calidad, objetivos e indicadores del SG	Jefe(a) de Planificación y Calidad	1 política con objetivos e indicadores actualizados	1 propuesta de política de calidad, objetivos e indicadores remitida a Presidencia			1											1
2.1.2.2 Implementar y auditar internamente los procesos institucionales que requieren acreditación	Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Administración Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización	2.1.2.2.1 Socializar e implementar la documentación aprobada por presidencia, relativa a la Unidad de Planificación y Calidad (UPYC)	Jefe(a) de Planificación y Calidad	100% de documentos socializados con el talento humano de la UPYC y puesta en marcha de los mismos.	Listas de asistencia			25%			25%							25%	100%
		2.1.2.2.2 Socializar e implementar la documentación aprobada por presidencia, relativa a la DVM	Director(a) de Vigilancia de Mercado	100% de documentos socializados con el talento humano de la DVM y puesta en marcha de los mismos.	Listas de asistencia								20%	20%				20%	100%
		2.1.2.2.3 Socializar e implementar la documentación aprobada por presidencia, relativa a la Dirección de Administración	Director(a) de Administración	100% de documentos socializados con el talento humano de la DADM y puesta en marcha de los mismos.	Listas de asistencia y/o correo electrónicos y/o memorándum								20%	33%				34%	100%
		2.1.2.2.4 Organizar reuniones para realizar revisiones por la Dirección del sistema de gestión para la norma ISO/IEC 17020:2012	Jefe(a) de Planificación y Calidad	1 Revisión por la Dirección realizada	Ayuda memoria										1				1
		2.1.2.2.5 Organizar reuniones para realizar revisiones por la Dirección del sistema de gestión para la norma ISO/IEC 17025:2005	Jefe(a) de Planificación y Calidad	1 Revisión por la Dirección realizada	Ayuda memoria										1				1



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											
									ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
2.1.2.2. Implementar y auditar internamente los procesos institucionales que requieren acreditación	Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Administración Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización	2.1.2.2.6 Elaborar el programa de auditoría a los procesos definidos para el Sistema de Gestión bajo la Norma ISO/IEC 17020:2012	Jefe(a) de Planificación y Calidad	1 Programa de auditoría elaborado para la Norma ISO/IEC 17020:2012	Programa elaborado	1													1	
		2.1.2.2.7 Ejecutar el programa de auditoría interna a los procesos definidos para el sistema de gestión bajo la Norma ISO/IEC 17020:2012	Jefe(a) de Planificación y Calidad	100% Programa de auditoría ejecutado	Informe de auditoría interna con resultados	100%													100%	
		2.1.2.2.8 Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO/IEC 17020:2012	Jefe(a) de Planificación y Calidad	100% Acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas	25%												25%	100%	
		2.1.2.2.9 Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO/IEC 17020:2012	Director(a) de Vigilancia de Mercado	100% Acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas	25%												25%	100%	
		2.1.2.2.10 Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO/IEC 17020:2012	Director(a) de Administración	100% Acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas	33%												33%	100%	



Lidia Yanci Urbira
Lidia Yanci Urbira

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	
2.1.2.2 Implementar y auditar internamente los procesos institucionales que requieren acreditación	Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Administración Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización	2.1.2.2.11 Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO/IEC 17020:2012 2.1.2.2.12 Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO/IEC 17025:2005	Director(a) de Descentralización Jefe(a) de Planificación y Calidad	100% Acciones implementadas 100% Acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas Reporte de acciones correctivas/preventivas		25%				25%						25%	100%
		2.1.2.2.13 Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO/IEC 17025:2005	Director(a) de Vigilancia de Mercado	100% Acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas		25%				25%						25%	100%
		2.1.2.2.14 Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO/IEC 17025:2005	Director(a) de Administración	100% Acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas						33%			34%			33%	100%
		2.1.2.2.15 Realizar seguimiento a los resultados obtenidos en las auditorías internas y externas, y otros que se identifiquen por medio de otros métodos de detección, a los procesos del sistema de gestión de la calidad según ISO/IEC 17020:2012.	Jefe(a) de Planificación y Calidad	100% de reporte de acciones correctivas/preventivas actualizadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	8%	8%	8%	9%	100%




 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														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL		
2.1.2.2 Implementar y auditar internamente los procesos institucionales que requieren acreditación	Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Administración Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización	2.1.2.2.16 Realizar seguimiento a los resultados obtenidos en las auditorías internas y externas, y otros que se identifiquen por medio de otros métodos de detección, a los procesos del sistema de gestión de la calidad según ISO/IEC 17025:2005.	Jefe(a) de Planificación y Calidad	100% de reporte de acciones correctivas/preventivas actualizadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	9%	100%
		2.1.2.2.17 Mantener actualizada la matriz de indicadores para la Norma ISO/IEC 17020:2012	Jefe(a) de Planificación y Calidad	100% de indicadores actualizados en la matriz de indicadores	Matriz de indicadores del SG	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	9%	100%
		2.1.2.2.18 Elaborar el programa de auditoría a los procesos definidos para el Sistema de Gestión bajo la Norma ISO/IEC 17025:2005	Jefe(a) de Planificación y Calidad	1 Programa de auditoría elaborado para la Norma ISO/IEC 17025:2005	Programa elaborado	1														1
		2.1.2.2.19 Ejecutar el programa de auditoría interna a los procesos definidos para el sistema de gestión bajo la Norma ISO/IEC 17025:2005	Jefe(a) de Planificación y Calidad	100% Programa de auditoría ejecutado	Informe de auditoría interna con resultados							100%								100%
2.1.2.3 Alcanzar y mantener la acreditación de los procesos prioritarios	Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización	2.1.2.3.1 Desarrollar jornadas de trabajo para orientar a la Dirección de Vigilancia de Mercado, en el alcance de la acreditación bajo la norma ISO/IEC 17025:2005 para el proceso "ensayo".	Jefe(a) de Planificación y Calidad	1 jornada de trabajo realizada	Lista de asistencia	1														1
		2.1.2.3.2 Presentar la solicitud de acreditación al Organismo Salvadoreño de Acreditación (OSA), en lo relativo a mantener la acreditación, como organismo de inspección	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad	100% de gestiones realizadas para la presentación de la Solicitud de acreditación	Solicitud de acreditación bajo la ISO 17020:2012	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			
2.1.2.3 Alcanzar y mantener la acreditación de los procesos priorizados	Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Dirección de Descentralización	2.1.2.3.3 Atender la evaluación externa del Organismo de Acreditación, relativo a mantener la acreditación, como organismo de inspección.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad/Jefe(a) de Inspección	1 Certificado de acreditación mantenida	Certificado de acreditación							1						1		
		2.1.2.3.4 Realizar intercambio de experiencias relacionadas a las actividades de inspección entre la oficina de VM oficina central y oficinas regionales de VM	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Inspección Director(a) de Descentralización	Realizar dos jornadas para intercambiar experiencias entre los equipos de inspección	Informe de visita a oficinas regionales				1											2
		2.1.2.3.5 Realizar monitoreo y evaluaciones del trabajo realizado por las oficinas regionales en materia de inspección.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Inspección Director(a) de Descentralización	4 acciones de supervisión de inspección en las oficinas regionales.	Informe de monitoreo y evaluaciones				1			1								4
		2.1.2.3.6 Presentar la solicitud al Organismo Salvadoreño de Acreditación (OSA) para acreditar el Laboratorio de Cantidad de Producto en pre empaclado según la norma ISO 17025:2005	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad	Solicitud de acreditación	Solicitud de acreditación															1
		2.1.2.3.7 Atender la evaluación externa del Organismo Salvadoreño de Acreditación, para acreditar el Laboratorio de Cantidad de Producto en pre empaclado según la norma ISO 17025:2005.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad/Jefe(a) de Inspección	1 Certificado de acreditación obtenida	Certificado de acreditación												1		1	



Licda. 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			
2.1.3 Funcionamiento de las Oficinas Regionales	Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo	2.1.3.1.1 Realizar evaluación de funcionamiento y monitoreo de las gerencias adscritas a la Dirección de Descentralización (I)	Director(a) de Descentralización/Gerentes(as) Regionales	2 Documentos de Informe de evaluación	Informe				1									2		
		2.1.3.1.2 Elaborar plan de mejoras en base a resultados de evaluación de funcionamiento y monitoreo de las gerencias adscritas a la Dirección de Descentralización	Director(a) de Descentralización/Gerentes(as) Regionales	2 Documentos de planes de mejora	Planes de mejora				1										2	
		2.1.3.1.3 Socializar los resultados y plan de mejoras obtenidos de la evaluación de funcionamiento y monitoreo de las oficinas regionales	Director(a) de Descentralización/Gerentes(as) Regionales	2 Jornadas realizadas	lista de asistencia						1								2	
		2.1.3.1.4 Implementar planes de mejora en Oficinas Regionales como resultado de la evaluación de funcionamiento y monitoreo de las oficinas regionales	Director(a) de Descentralización/Gerentes(as) Regionales	100% de planes de mejoras implementados	Correos, memos, listas de asistencia, nodulos implementados							20%		20%		20%			100%	
		2.1.3.1.5 Realizar reuniones con Gerencias adscritas a la Dirección de Descentralización para el seguimiento de actividades prioritizadas	Director(a) de Descentralización/Gerentes(as) Regionales	12 reuniones efectuadas	Ayudas memorias, correos electrónicos, listas de asistencia						1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		2.1.3.1.6 Homologar el proceso de participación ciudadana en coordinación con la Dirección de Descentralización, en las Gerencias Regionales de Oriente y Occidente.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	1 Proceso Homologado	Documento que evidencie la homologación							50%							50%	100%



Ligda 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			
2.1.3.1 Estandarizar el funcionamiento de las Oficinas Regionales y Oficinas Descentralizadas con las Direcciones Nacionales	Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo	2.1.3.1.7 Brindar capacitaciones sobre participación ciudadana, en las Gerencias Regionales de Oriente y Occidente.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	8 Capacitaciones realizadas in situ (1 en cada regional por trimestre)	Reporte de la capacitación y listas de asistencia		2		2									8		
		2.1.3.1.8 Brindar seguimiento a la homologación del proceso de educación en las Gerencias Regionales de Oriente y Occidente.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	1 Proceso Homologado consolidado	Informes				1										4	
		2.1.3.1.9 Implementar actividades de conformidad a plan de integración y mejora del clima laboral de DDD	Director(a) de Descentralización/Gerentes(as) Regionales	3 actividades realizadas	fotografías y correo electrónico					1									2	3
		2.1.3.1.10 Implementar dinámicas entre las Gerencias adscritas a la DDD	Director(a) de Descentralización/Gerentes(as) Regionales	2 Actividades realizadas	Lista de asistencia/correo electrónicos					1								1	2	
2.2. Implementar un Sistema de información y estudios sectoriales en temas priorizados de consumo																				
2.2.1 Cantidad de Informes del Sistema de Información Institucional actualizado y analizado oportunamente UNIDAD RESPONSABLE: Unidad de Análisis de Consumo y Mercados/Unidad de Planificación y Calidad FORMULA DE MEDICIÓN: Números de informes del sistema de información institucional UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: + ; LINEA BASE: 5; LIMITE DE CONTROL 2016: 22; META 2016: 27; LIMITE DE CONTROL 2019-22: 22; META 2019: 27																				
2.2.1.1 Generar de forma oportuna los informes mensuales y anuales de gestión	Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad de Planificación y Calidad Unidad Financiera Institucional	2.2.1.1.1 Elaborar el boletín mensual del quehacer institucional	Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	12 boletines realizados	Documento de boletín	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		
		2.2.1.1.2 Implementar herramienta de seguimiento a indicadores del Plan Estratégico Táctico Institucional	Jefe(a) de Planificación y Calidad	1 matriz con resultados de indicadores actualizada	Matriz de indicadores					8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	92%	
		2.2.1.1.3 Coordinar la elaboración del Plan Operativo Anual 2017 de la Defensoría del Consumidor.	Jefe(a) de Planificación y Calidad	1 Plan Operativo Anual 2017 elaborado	Documento														100%	100%



Yanci Urbina
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														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL		
2.2.1.1 Generar de forma oportuna los informes mensuales y anuales de gestión	Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad de Planificación y Calidad Unidad Financiera Institucional	2.2.1.1.4 Dar seguimiento a la ejecución del Plan Operativo Anual 2017 de la Defensoría del Consumidor	Jefe(a) de Planificación y Calidad	12 Informes mensuales elaborados y remitidos a Presidencia	Informes mensuales		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		
		2.2.1.1.5 Realizar evaluación de gestión institucional	Jefe(a) de Planificación y Calidad	2 Evaluaciones realizadas	Informes elaborados							1							2	
		2.2.1.1.6 Sistematizar los informes que conforman las memorias de labores	Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	2 informes realizados	Informe semestral						1									2
		2.2.1.1.7 Elaborar informe financiero anual	Jefe(a) Financiero(a) Institucional	1 Informe financiero	Estados Financieros auditados					1										1
		2.2.1.1.8 Elaborar Boletín de Estadísticas Institucionales mensual	Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	12 boletines elaborados	Documento de boletín		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		2.2.1.1.9 Elaborar el top 10 de los proveedores más denunciados	Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	12 informes realizados	Informe		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		2.2.1.1.10 Realizar informes de servicios descentralizados	Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	12 informes realizados	Informe		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		2.2.1.1.11 Realizar informe sobre los casos de la Sala de lo Constitucional y la Sala de lo Contencioso	Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	2 informes realizados	Informe							1								2
		2.2.1.1.12 Coordinar el diseño e implementación del Sistema de información institucional y de consumo y mercados	Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Sistema de información creado e implementado	Sistema de información													1		1
		2.2.1.1.13 Realizar ajustes a la Planificación Estratégica Táctica 2016-2019 de la Defensoría del Consumidor.	Jefe(a) de Planificación y Calidad	1 Plan Estratégico Táctica 2016-2019 ajustado	Documento		1													1
		2.2.1.1.14 Elaboración del Plan Operativo Anual 2018 referencia de La Defensoría, solicitado por MH.	Jefe(a) de Planificación y Calidad	1 Plan Operativo Anual 2018 referencia elaborado	Documento											1				1



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			
2.2.1.1 Generar de forma oportuna los informes mensuales y anuales de gestión	Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad de Planificación y Calidad Unidad Financiera Institucional	2.2.1.1.15 Ingreso y validación de avances de indicadores e intervenciones DC que aportan al PQD, en herramienta informática del subsistema de seguimiento y evaluación de la STPP	Jefe(a) de Planificación y Calidad	Subsistema de seguimiento y evaluación actualizado	Informes de avance en herramienta informática	1						1								4
2.2.1.2 Publicar y divulgar los informes anuales de gestión y financieros en forma física y digital	Unidad de Comunicaciones	2.2.1.2.1 Divulgar informe anual de labores junio 2016 - mayo 2017 en sitio web institucional y un periódico digital.	Jefe(a) de Comunicaciones	Documento versión digital en CD, en la web DC y en un medio digital	Informe							1								1
2.2.1.3 Gestionar la documentación y archivos institucionales	Dirección de Administración Unidad Financiera Institucional	2.2.1.3.1 Actualizar los Instrumentos del Sistema Institucional de Archivos: Cuadro de Clasificación Documental, Tabla de Retención Documental y Guía de Archivo	Director(a) de Administración/Técnico(a) de Archivo	3 instrumentos actualizados	Documentos actualizados				20%	20%	40%	20%								100%
		2.2.1.3.2 Realizar capacitaciones sobre Organización de Archivos	Director(a) de Administración/Técnico(a) de Archivo	2 capacitaciones realizadas	Lista de asistencia				1											2
		2.2.1.3.3 Administrar al Sistema Institucional de Archivos	Director(a) de Administración/Técnico(a) de Archivo	Seguimiento del Sistema Institucional de Archivos	12 informes al año (Fichas de seguimientos, cuadros de monitoreo a la digitalización, expedientes de transferencias documentales)	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) / 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										
2.2.1.3 Gestionar la documentación y archivos institucionales	Dirección de Administración Unidad Financiera Institucional	2.2.1.3.4 Elaborar dos instrumentos archivísticos y dos instructivos generales.	Director(a) de Administración/Técnic o(a) de Archivo	2 instrumentos archivísticos y 2 instructivos elaborados	Documentos: Repertorio de Funciones, Repertorio de Tipos y Series Documentales; Instructivo de Conservación documental e Instructivo de Procedimiento a seguir para la Entrega de Documentos cuando un empleado/a deja de laborar en la Defensoría						2												4				
		2.2.1.3.5 Coordinar el trabajo del Comité de Selección y Eliminación de Documentos	Director(a) de Administración/Técnic o(a) de Archivo	3 actas de reunión del Comité de Selección y Eliminación de Documentos	Documentos							1													3		
		2.2.1.3.6 Elaborar la Política de Gestión Documental y Archivos	Director(a) de Administración/Técnic o(a) de Archivo	1 política elaborada	Documento elaborado										50%	25%										100%	
		2.2.1.3.7 Identificación documental existente en las bodegas internas de la institución y bodega externa.	Director(a) de Administración/Técnic o(a) de Archivo	Documentos identificados de las unidades organizativas	Cuadros de control de documentos																					100%	
		2.2.1.3.8 Elaboración y seguimiento de matriz de Lineamientos del Instituto de Acceso a la Información Pública	Director(a) de Administración/Técnic o(a) de Archivo	Cumplimiento de lineamientos del IAIP	Matriz elaborada y con seguimiento																					100%	
		2.2.1.3.9 Implementar los lineamientos del sistema de archivo institucional centralizado.	Jefe(a) Financiero(a) Institucional	100% de los lineamientos atendidos para 2017	Cuadro control de documentos y cuadro de monitoreo de digitalización.																					100%	
																											100%
																											100%
																											100%



Litda. 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											
2.2.2.1 Identificar y realizar estudios sobre consumo en temas prioritizados, incluyendo investigaciones conjuntas con otras instancias públicas. Temas prioritizados: Comercio electrónico, Patrones de consumo, Consumo seguro y salud, Cultura de consumo y bien vivir, Endeudamiento, Telecomunicaciones, Productos y servicios financieros, Cadenas de valor de Granos básicos, Servicios básicos: tarifas, calidad, cobertura, inclusión, atención, etc.	Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias	2.2.2.1.4 Realizar encuestas sobre hábitos y satisfacción en sectores prioritizados: - Hábitos de consumo y satisfacción en servicios paquetizados (Teléfono, internet y cable). - Hábitos de consumo y satisfacción en servicios de telefonía móvil. - Encuesta sobre satisfacción en servicios de Bancos Privados.	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	3 encuestas realizadas	Presentación de resultados			1												1						3		
		2.2.2.1.5 Analizar comportamiento de mercados de sectores prioritizados (Servicios financieros: adelanto salarial, préstamos personales y préstamos para adquisición de vehículos)	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	3 Estudios realizados	Ayudas memorias, documentos, correos									3														



(Handwritten signature)
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											
2.2.2.2 Actualizar información de mercados relevantes: alimentos, fertilizantes, servicios públicos (telecomunicaciones, energía eléctrica, agua potable), combustibles (GLP, gasolinas y diésel), servicios financieros, remesas familiares.	Dirección de Vigilancia de Mercado Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	2.2.2.2.1 Realizar sondeo semanal de precios de productos esenciales (alimentos, fertilizantes, muebles y electrodomésticos, útiles escolares, medicamento de venta libre, remesas familiares, etc.).	Director(a) de Vigilancia de Mercado	200 sondeos de precios	Base de dato en el sistema de sondeo	17	17	17	16	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	14	200			
		2.2.2.2.2 Realizar los punteos del resultado general de los sondeos semanales de precios de productos esenciales, servicios públicos y combustibles.	Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	48 punteos realizados	Documento de los punteos	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	
		2.2.2.2.3 Analizar las tendencias de indicadores centrales e información de carácter internacional	Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	4 informes realizados	Informe				1			1														1		4
		2.2.2.2.4 Realizar informes técnicos del costo de la CBA, salarios mínimos e IPC.	Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	6 informes bimensuales realizados	Informe				1			1														1		6
		2.2.2.2.5 Realizar el informe diario de precios de granos básicos	Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	232 informes realizados	Informe			17	20	23	15	22	22	21	15	20	22	20	20	15	20	22	20	20	15	15	232	
		2.2.2.2.6 Realizar la presentación del resultado general de los sondeos semanales de precios de productos esenciales, servicios públicos y combustibles.	Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	48 informes finalizados	Informe			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
		2.2.2.2.7 Actualizar la base del observatorio de tarjetas de crédito	Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	9 archivos actualizados	Archivo de Excel				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
		2.2.2.2.8 Elaborar el top 10 de los proveedores más denunciados en el sector financiero y en el de telecomunicaciones	Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	12 informes realizados	Informe			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		2.2.2.2.9 Revisión, validación y envío de los datos de los sondeos de precios a la Unidad de Análisis de Mercado	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de Inspección	46 envíos semanales de bases de datos a la Unidad de Análisis de Consumo y Mercado	Correo electrónico enviado			3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	46



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																		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL						
						2.2.2.2 Actualizar información de mercados relevantes: alimentos, fertilizantes, servicios públicos (telecomunicaciones, energía eléctrica, agua potable), combustibles (GLP, gasolinas y diésel), servicios financieros, remesas familiares.	Dirección de Vigilancia de Mercado Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	2.2.2.2.10 Identificar y proponer actualización de registro de la base de datos de la PDA en relación a las presentaciones de productos	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de Inspección	2 solicitudes de actualización de la plantilla de PDA	Memorandum de envío a la Unidad de Análisis de Consumo y Mercado con la propuesta de actualización	1					1							
2.2.2.2.11 Realizar resúmenes técnicos de precios por plazas y zonas sondeadas.	Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados			180 informes finalizados	Informe				20	20	20	20	20	20	20	20							20	180
2.2.2.3 Publicar y divulgar información socialmente útil sobre mercados relevantes.	Unidad de Comunicaciones Dirección de Vigilancia de Mercado Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	2.2.2.3.1 Diseño y difusión de resultados de sondeos de precios, estudios y/o análisis en temas prioritizados (Telecomunicaciones, servicios financieros, de coyuntura y/o de Quién es quién).	Jefe(a) de Comunicaciones	16 e-paper y/o infografías publicadas en web y redes sociales	Publicación diseñada	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	16
2.2.2.3.2 Difundir semestralmente los resultados de inspecciones con cumplimiento a la LPC.	Jefe(a) de Comunicaciones			2 comunicados de prensa	Comunicado de prensa					1														2
2.2.2.3.3 Brindar a la Unidad de Comunicaciones los resultados de la información socialmente útil sobre los mercados relevantes	Director(a) de Vigilancia de Mercado			10 informes	Documento	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
2.2.2.3.4 Brindar a la Unidad de Comunicaciones los resultados de los sondeos comparativos Quién es Quién	Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados			24 informes realizados	Informe	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
2.2.2.3.5 Brindar a la Unidad de Comunicaciones los resultados de las Estadísticas Institucionales	Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados			10 informes realizados	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10



[Firma]
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
2.2.2.3 Publicar y divulgar información socialmente útil sobre mercados relevantes.	Unidad de Comunicaciones Dirección de Vigilancia de Mercado Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	2.2.2.3.6 Brindar a Presidencia y a la Unidad de Comunicaciones los puentes técnicos de temas de consumo 2.2.2.3.7 Difusión de los resultados de estudios en consumo a través de conferencias de prensa y/o programas institucionales	Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Jefe(a) de Comunicaciones	10 informes realizados 6 estudios divulgados	Informe Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	
2.2.2.4 Establecer alianzas interinstitucionales para los estudios conjuntas sobre temas sectoriales.	Dirección de Vigilancia de Mercado Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	2.2.2.4.1 Aportar temáticas de investigación con potencial interés para otras instituciones (SIGET, ISSF, BCR)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefes(as) de área de la DVM	1 propuesta de temas	Memorándum de envío				1								1	
2.2.2.5 Publicar y divulgar resultados de los estudios realizados.	Unidad de Comunicaciones	2.2.2.4.2 Elaboración y presentación del Perfil del Consumidor de Sonsonate 2016 2.2.2.5.1 Difundir y publicar por medio de E-paper y/o infografías los resultados de estudios realizados	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales Jefe(a) de Comunicaciones	Perfil del Consumidor de Sonsonate 2016 elaborado y presentado. 5 E-paper y/o infografías publicados en web y redes sociales	Documento del Perfil del Consumidor de Sonsonate 2016. Publicación diseñada			1									1	
								1							1	1	1	5



Licda. Yanci Urbina

Presidenta de la Defensoría del Consumidor

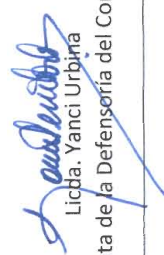


DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2017



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	METAS OPERATIVAS																			
						PROGRAMACIÓN																			
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL							
2.3. Potenciar en las personas consumidoras el ejercicio de ciudadanía desde el enfoque de derechos																									
2.3.1 Cantidad de personas capacitadas/formadas en el ejercicio de sus derechos.																									
2.3.1.1																									
2.3.1.1.1																									
2.3.1.1.1.1 Diseñar y ejecutar programas anuales de capacitación / formación en temas de: derecho de consumo, educación financiera, cultura consumerista, consumo saludable y seguro, dirigido a diversos grupos: docentes, mujeres, universitarios, integrantes de asociaciones y organizaciones de la sociedad civil y otros.	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Administración	2.3.1.1.1.1 Actualizar el programa anual de capacitación / formación sobre temas de: derecho de consumo, servicios financieros, telecomunicaciones, cultura consumerista, consumo saludable y seguro, dirigido a diversos grupos: docentes, mujeres, universitarios, integrantes de asociaciones y organizaciones de la sociedad civil y otros.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Educación para el Consumo	1 Programa actualizado	Documento	1																		1	
2.3.1.1.2 Diseñar y habilitar las herramientas técnico-metodológicas de apoyo a la realización de los cursos (foros, chats, y otros).	Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Administración/Gerente(a) de Sistemas Informáticos	2.3.1.1.2 Diseñar y habilitar las herramientas técnico-metodológicas de apoyo a la realización de los cursos (foros, chats, y otros).	Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Administración/Gerente(a) de Sistemas Informáticos	2 herramientas habilitadas.	Herramientas habilitadas.																			2	
2.3.1.1.3 Realizar un curso de manera virtual.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Administración/Gerente(a) de Sistemas Informáticos	2.3.1.1.3 Realizar un curso de manera virtual.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Administración/Gerente(a) de Sistemas Informáticos	1 curso realizado.	Informe Listados de participantes.																			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	
2.3.1.1 Diseñar y ejecutar programas anuales de capacitación / formación en temas de: derecho de consumo, educación financiera, cultura consumerista, consumo saludable y seguro, dirigido a diversos grupos: docentes, mujeres, microempresarios, universitarios, integrantes de mesas temáticas, integrantes de asociaciones y organizaciones de la sociedad civil y otros.	Dirección de Ciudadanía y Consumo	2.3.1.1.4 Desarrollar talleres en centros de educación superior sobre derechos y cultura consumerista.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Unidad de Educación para el Consumo	35 talleres realizados	Reporte y lista de asistencia		3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	35
	Dirección de Descentralización	2.3.1.1.5 Desarrollar diplomados en coordinación con centros de educación superior sobre derechos y demás temáticas priorizadas. (Consumo saludable, servicios financieros y telecomunicaciones)	Director(a) de Descentralización/Gerentes(as) Regionales	3 Diplomados desarrollados	Informe y lista de asistencia.					1								3
	Dirección del Centro de Solución de Controversias	2.3.1.1.6 Desarrollar talleres con grupos de mujeres sobre derechos de las personas consumidoras y cultura de consumerista.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Educación para el Consumo	40 talleres realizados.	Reportes y listas de asistencia		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Dirección de Mercado	2.3.1.1.7 Desarrollar talleres con grupos de líderes comunitarios sobre derechos y cultura consumerista.	Director(a) de Descentralización/Gerentes(as) Regionales	65 talleres realizados.	Reporte y lista de asistencia													65
	Dirección de Administración	2.3.1.1.8 Brindar apoyo técnico en impartir charlas o ponencias sobre alimentos en talleres organizados por la Dirección de Ciudadanía y Consumo.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Gerente(a) de Estudios	4 charlas impartidas a solicitud de la DCC	Correos electrónicos					1								4
	Dirección de Vigilancia de Mercado	2.3.1.1.9 Desarrollar talleres con grupos de personas adultas mayores para promover derechos y cultura consumerista.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	25 talleres realizados a	Reportes y listas de asistencia		2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	25




 Ligda. 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												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
						2.3.1.1 Diseñar y ejecutar programas anuales de capacitación / formación en temas de: derecho de consumo, educación financiera, cultura consumerista, consumo saludable y seguro, dirigido a diversos grupos: docentes, mujeres, microempresarios, universitarios, integrantes de mesas temáticas, integrantes de asociaciones y organizaciones de la sociedad civil y otros.	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Administración	2.3.1.1.10 Atender a solicitud la realización de jornadas de capacitación sobre servicios financieros, telecomunicaciones y demás temáticas prioritizadas. 2.3.1.1.11 Actualizar diplomados sobre derechos y cultura consumerista, focalizando temáticas sobre servicios financieros, telecomunicaciones y otras temáticas prioritizadas. 2.3.1.1.12 Desarrollar cursos de capacitación sobre derechos de las personas consumidoras con énfasis en servicios financieros, telecomunicaciones y demás temáticas prioritizadas. 2.3.1.1.13 Impulsar escuela de formación en derecho de consumo con enfoque financiero	Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Descentralización Director(a) del Centro de Solución de Controversias	155 jornadas educativas realizadas a solicitud. 2 Diplomados rediseñados 6 cursos realizados. Implementación de escuela de formación en derecho de consumo con enfoque financiero en 2 ventanillas	Reportes y listas de asistencia de asistencia Documentos rediseñados. Reportes y listas de asistencia. Listas de asistencia / informes	15		16	15	16	15	16
2.3.1.2 Producir y distribuir material educativo sobre derechos de las personas consumidoras y otros temas prioritizados de consumo.	Dirección de Ciudadanía y Consumo Unidad de Comunicaciones	2.3.1.2.1 Elaborar contenido técnico para materiales educativos sobre servicios financieros, telecomunicaciones y otras temáticas prioritizadas. 2.3.1.2.2 Producir y difundir un webcast con contenido educativo e informativo de 3 a 5 minutos	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Educación para el Consumo Jefe(a) de Comunicaciones	3 contenidos técnicos elaborados para materiales educativos 5 webcast	Documento con los contenidos técnicos para los materiales educativos. Informe			1	1	1					1	1	1	3
									1						1			5



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														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL		
2.3.1.3 Diseñar y proporcionar materiales sobre temas prioritizados para formación y capacitación	Dirección de Ciudadanía y Consumo Unidad de Comunicaciones	2.3.1.3.1 Diseñar contenido de material educativo sobre temas servicios financieros, telecomunicaciones y otras temáticas prioritizadas para formación y capacitación. 2.3.1.3.2 Producir y difundir contenidos multimedia para radio y TV en temas prioritizados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Educación para el Consumo Jefe(a) de Comunicaciones	3 contenidos técnicos diseñados para formación y capacitación 2 videos	Materiales de formación y capacitación		1	1					1					2		
2.3.1.4 Evaluar el programa de capacitación / formación sobre derechos y cultura consumerista.	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización	2.3.1.4.1 Evaluar los resultados del programa de capacitación y formación sobre los temas prioritizados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Educación para el Consumo Director(a) de Descentralización/ Gerentes(as) Regionales	1 Programa evaluado	2 Informes de evaluación				1							1		2		
2.3.1.5 Sistematizar la experiencia del programa de capacitación / formación sobre derechos y cultura consumerista.	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección del Centro de Solución de Controversias	2.3.1.4.2 Implementar mejoras en el desarrollo del programa con base en los resultados de la evaluación. 2.3.1.5.1 Realizar jornadas y demás acciones necesarias para la sistematización del Programa de capacitación / formación 2.3.1.5.2 Elaborar y socializar el documento de sistematización del programa de capacitación / formación.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Educación para el Consumo Director(a) de Descentralización/ Gerentes(as) Regionales Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Educación para el Consumo Director(a) de Ciudadanía y Participación Ciudadana	2 planes de mejora identificados implementados. 1 programa sistematizado 1 Programa de capacitación / formación sistematizado y documentado	Documento con mejoras identificadas Informe de las jornadas de sistematización. 1 documento de sistematización de la experiencia del programa de capacitación / formación		1				1						50%	50%	2	100%

Ltda. 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		
2.3.1.5 Sistematizar la experiencia del programa de capacitación / formación sobre derechos y cultura consumerista.	Dirección de Ciudadanía y Consumo	2.3.1.5.3 Participar en la implementación de programas de capacitación / formación de acuerdo a requerimiento de Dirección de Ciudadanía y Consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% de participación brindados según requerimiento de la Dirección de Ciudadanía y Consumo	12 informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
2.3.1.6 Interactuar con organizaciones de consumidores a través de talleres que promuevan el consumo sostenible y cuidado del medio ambiente	Dirección de Administración	2.3.1.6.1 Participar en el SINAMA por medio de la red de unidades ambientales institucionales 2.3.1.6.2 Realizar jornadas de capacitación en consumo sostenible y medio ambiente a los(as) empleados(as) de la Defensoría del Consumidor.	Director(a) de Administración/ Jefe(a) Ambiental Director(a) de Administración/ Responsable Ambiental	Convocatorias atendidas en un 100% 5 jornadas planificadas y desarrolladas	Ayuda Memoria Lista de asistencia	15%		15%		15%			15%					100%	
2.3.2 Promoción de la participación ciudadana																			5
UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Ciudadanía y Consumo FORMULA DE MEDICIÓN: Número de acciones orientadas a las protección de derechos e intereses de las personas consumidoras ejecutadas desde la sociedad civil organizada. UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: No dato; LÍMITE DE CONTROL 2016: 8; META 2016: 10; LÍMITE DE CONTROL 2019: 16 ; META 2019: 18																			
2.3.2.1 Implementar la Política de Participación Ciudadana del Órgano Ejecutivo, para contribuir a potenciar en la ciudadanía el ejercicio de derechos de consumo.	Dirección de Ciudadanía y Consumo	2.3.2.1.1 Desarrollar los procesos de articulación territorial para potenciar los espacios de participación ciudadana. 2.3.2.1.2 Diseñar la Política Institucional de Participación Ciudadana. 2.3.2.1.3 Rediseñar la estrategia de participación ciudadana para la implementación de la Política de Participación Ciudadana y Transparencia de la Defensoría del Consumidor.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Participación Ciudadana Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Ciudadanía y Consumo	4 procesos desarrollados. 1 Política Institucional de Participación Ciudadana diseñada. 1 estrategia rediseñada.	Informes, listados de participantes. Documento de Política Institucional de Participación Ciudadana diseñada. Documento.				2				2						4
																			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							
2.3.2.1 Implementar la Política de Participación Ciudadana del Órgano Ejecutivo, para contribuir a potenciar en la ciudadanía el ejercicio de derechos de consumo.	Dirección de Ciudadanía y Consumo	2.3.2.1.4 Acompañamiento a acuerdos establecidos en 2016 con actores claves para potenciar en la ciudadanía el ejercicio de derecho de consumo.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	Desarrollo de 4 acciones para potenciar los espacios de participación ciudadana para el ejercicio de sus derechos de consumo en los tres acuerdos con actores claves.	Informes, ayudas memorias, listados de participantes.						2												4	
2.3.2.2 Proporcionar apoyo legal y técnico a las asociaciones y organizaciones de consumidores y otras expresiones organizadas de la sociedad civil para la protección de derechos e intereses de las personas consumidoras.	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección Jurídica	2.3.2.2.1 Proporcionar apoyo legal y técnico para la organización de nuevas asociaciones y organizaciones de personas consumidoras. 2.3.2.2.2 Ejecutar el programa de fortalecimiento de capacidades a representantes de asociaciones y organizaciones de consumidores de existentes, así como las nuevas que se constituyan y otras expresiones organizadas de la sociedad civil.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Participación Ciudadana	5 nuevas asociaciones de personas consumidoras legalizadas. 100% del programa de fortalecimiento ejecutado.	Estatutos publicados en el diario oficial. Listados de asistencia de asociaciones u organizaciones participantes.																		5	
		2.3.2.3 Socializar el procedimiento de acreditación de la DC para motivar a las nuevas asociaciones de consumidores y consumidoras para que se acrediten ante la DC, brindándole el apoyo técnico-legal requerido.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Participación Ciudadana	3 nuevas asociaciones acreditadas.	Acta de acreditación.																			3
		2.3.2.4 Brindar apoyo legal y técnico para asociaciones y otras expresiones organizadas de la sociedad civil para la protección de derechos e intereses de las personas consumidoras, en coordinación con la Dirección de Ciudadanía y Consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% de apoyos brindados según requerimiento de la Dirección de Ciudadanía y Consumo	12 informes																			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	PROGRAMACIÓN													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	
						2.3.2.2. Proponer apoyo legal y técnico a las asociaciones y organizaciones de consumidores y otras expresiones organizadas de la sociedad civil para la protección de derechos e intereses de las personas consumidoras.	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección Jurídica	2.3.2.2.5 Brindar apoyo legal y técnico para asociaciones y otras expresiones organizadas de la sociedad civil para la protección de derechos e intereses de las personas consumidoras, principalmente: asesoría legal en revisión de estatutos de asociaciones de consumidores, revisión de resoluciones generadas desde la DCC; impartir charlas sobre la LPC y demás normativa relacionada, en coordinación con la DCC	Director(a) Jurídico(a)	100% de apoyos brindados según requerimientos de la DCC	Documentos: Correos electrónicos, memorandos, opiniones jurídicas, informes de no requerimiento de apoyo	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%
2.3.2.3. Facilitar la realización de acciones, desde la sociedad civil organizada, orientadas a la protección de derechos e intereses de las personas consumidoras, en el marco de la normativa aplicable y políticas públicas vinculantes en temas de consumo.	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección Jurídica	2.3.2.3.1 Actualizar el programa de fortalecimiento dirigido a representantes de asociaciones y organizaciones de consumidores de existentes, así como las nuevas que se constituyan y otras expresiones organizadas de la sociedad civil. 2.3.2.3.2 Realizar foros, conversatorios, conferencias u otros, sobre servicios financieros, telecomunicaciones (TV cable, internet y telefonía) y otros temas prioritizados. 2.3.2.3.2 Fomentar la realización de acciones desde la sociedad civil, orientadas a la protección de derechos e intereses de las personas consumidoras (asambleas departamentales, oficinas departamentales de la asamblea legislativa, asociaciones de municipios entre otras).	Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Participación Ciudadana Director(a) de Descentralización Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) Jurídico(a)	1 Programa de fortalecimiento actualizado. 4 Eventos realizados	Documento. Informes	1												1	4



Licda. Yanci Urbina

Presidenta de la Defensoría del Consumidor



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2017



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATEGICO / KPI(S) / INICIATIVAS)	AREA RESPONSABLE (Y AREAS 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		
2.3.2.3 Facilitar la realización de acciones, desde la sociedad civil organizada, orientadas a la protección de derechos e intereses de las personas consumidoras, en el marco de la normativa aplicable y políticas públicas vinculantes en temas de consumo.	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección Jurídica	2.3.2.3.3 Promover espacios de participación ciudadana (festivales, audiencias públicas, asambleas ciudadanas y otros) para potenciar en la sociedad civil organizada la realización de acciones orientadas a la protección de derechos e intereses de personas consumidoras en cuanto a servicios financieros y telecomunicaciones (TV cable, internet y telefonía) y otros temas priorizados.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	4 espacios promovidos	Informes de evento, listado de asistencia y fotografías.				1				1							4
2.3.2.4 Evaluar y sistematizar la estrategia de participación ciudadana.	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica	2.3.2.4.1 Participar en la evaluación de la implementación de la Política Institucional de participación ciudadana y transparencia. 2.3.2.4.2 Incorporar mejoras en la implementación de la PPCYT con base en los resultados de la evaluación. 2.3.2.4.3 Sistematizar la implementación de la PPCYT.	Director(a) Jurídico(a) Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Participación Ciudadana	2 evaluaciones de la implementación de la Política 100% de mejoras implementadas	Informe de evaluación Documento de mejoras implementadas.					1								1		2
			Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Participación Ciudadana	Implementación sistematizada.	Documento de sistematización.													1		1
		2.3.2.4.4 Realizar la evaluación de la implementación de Política de Participación Ciudadana y Transparencia de la DC.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Participación Ciudadana	2 evaluaciones de la implementación de la Política. (Una intermedia y otra final)	Informe de evaluación.					1									1	2



Lidia 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															
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL			
						2.3.2.4 Evaluar y sistematizar la estrategia de participación ciudadana.	Dirección de Ciudadanía y Consumo Jurídica	2.3.2.4.5 Socializar la sistematización de la implementación de la PPCYT.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Participación Ciudadana	1 Sistematización socializada.	Informe y lista de asistencia.										
UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Centro de Solución de Controversias FORMULA DE MEDICIÓN: (Acciones educativas y de promoción ejecutadas / Acciones planificadas) *100 UNIDAD DE MEDIDA: %, PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: 75%; LÍMITE DE CONTROL 2016: 75%; META 2016: 80%; LÍMITE DE CONTROL 2019: 85%; META 2019: 90%																					
2.3.3.1 Diseñar e implementar un programa de promoción del conocimiento de derechos y cultura consumerista en la población.	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización	2.3.3.1.1 Actualizar el programa de promoción del conocimiento de derechos y cultura consumerista en espacios públicos de impacto (expresiones artísticas y culturales).	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Educación para el Consumo Director(a) de Descentralización/Gerentes(as) Regionales	1 programa actualizado	Documento actualizado del programa	1														1	
2.3.3.2 Diseñar y proporcionar materiales de apoyo al programa de promoción del conocimiento de derechos y cultura consumerista.	Dirección del Centro de Solución de Controversias Unidad de Comunicaciones	2.3.3.1.2 Desarrollar eventos artístico-culturales (teatrillo de títeres, concursos artísticos u otros), sobre temáticas de servicios financieros, telecomunicaciones y demás temáticas priorizadas. 2.3.3.1.3 Desarrollar campañas de promoción sobre temáticas de servicios financieros, telecomunicaciones y demás temáticas priorizadas. 2.3.3.2.1 Proponer contenidos para la elaboración de material educativo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Descentralización/Gerentes(as) Regionales Director(a) de Ciudadanía y Consumo	4 Eventos realizados 3 Campañas realizadas	Informe de eventos Informe de campañas			1	1				1							1	4
																					3
																					2



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			
2.3.3.2 Diseñar y proporcionar materiales de apoyo al programa de promoción del conocimiento de derechos y cultura consumerista.	Dirección del Centro de Solución de Controversias Unidad de Comunicaciones	2.3.3.2.2 Crear equipo editorial para la revisión y actualización de contenidos de la cartilla de derechos de las personas consumidoras	Jefe(a) de Comunicaciones	Comité creado	Acta de creación de equipo editorial	1													1	
		2.3.3.2.3 Revisar, actualizar y proponer contenidos para la nueva cartilla de derechos de las personas consumidoras	Jefe(a) de Comunicaciones	Propuesta de actualización de contenidos de la cartilla de derechos	Documento													1	1	
2.3.3.3 Evaluar y sistematizar el programa de promoción del conocimiento de derechos y cultura consumerista en la población.	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización	2.3.3.3.1 Evaluar el programa de promoción de derechos y cultura consumerista.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Educación para el Consumo Director(a) de Descentralización/Gerentes(as) Regionales	1 Programa evaluado	Informe.														100%	
		2.3.3.3.2 Implementar mejoras en el desarrollo del programa con base en los resultados de la evaluación.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Educación para el Consumo Director(a) de Descentralización/Gerentes(as) Regionales	100% de mejoras identificadas implementadas	Documento												50%		50%	100%



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		
2.3.4. Cantidad de iniciativas gestionadas para el posicionamiento y/o incidencia en temas relevantes de consumo	UNIDAD RESPONSABLE: Dirección Jurídica FORMULA DE MEDICIÓN: Número de iniciativas gestionadas UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: + ; LINEA BASE: 2; LÍMITE DE CONTROL 2016: 2; META 2016: 3; LÍMITE DE CONTROL 2019: 3 ; META 2019: 4																		
2.3.4.1. Implementar acciones de incidencia en áreas o temas prioritizados como: sistemas financieros y seguros, prestación de agua potable, comercio electrónico, telecomunicaciones. Alimentos, lotificaciones, publicidad ilícita, consumo saludable, insumos agrícolas; entre otros.	Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Vigilancia de Mercado Unidad de Comunicaciones	2.3.4.1.1 Ejecutar acciones de incidencia en áreas o temas prioritizados (principalmente: telecomunicaciones: norma de calidad, tv. digital; servicios financieros: ley de tarjetas de crédito; comercio electrónico, alimentos, etc.) 2.3.4.1.2 Realizar reuniones de cabideo con entidades públicas, privadas, academia y organizaciones no gubernamentales vinculadas a los temas de incidencia	Director(a) Jurídico(a) Director(a) de Vigilancia de Mercado Director(a) del Centro de Solución de Controversias	3 acciones ejecutadas	Informes de acciones	1		1							1			3	
2.3.4.2. Atender temas de coyuntura y/o emergencia que demandan la intervención de la Defensoría del Consumidor para defender los intereses y derechos de los consumidores	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección Jurídica Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo Solución del Centro de Controversias Unidad de Comunicaciones	2.3.4.2.1 Divulgar en conferencia de prensa los temas prioritizados y/o de coyuntura (Telecomunicaciones, servicios financieros, de coyuntura y/o de Quién es quién). 2.3.4.2.2 Identificar y ejecutar acciones para atender coyunturas y/o emergencias que demandan la intervención de la Defensoría del Consumidor 2.3.4.2.3 Participar en las acciones para atender coyunturas y/o emergencias que demandan la intervención de la Defensoría del Consumidor	Director(o) Jurídico(a) Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización Director(a) de Vigilancia de Mercado Jefe(a) de Comunicaciones	100% de reuniones programadas realizadas 12 conferencias	Lista de asistencia de reuniones Comunicado de prensa		25%	25%			1	1	1	1	1	1	1	1	100%
			Director(a) de Vigilancia de Mercado Director(a) Jurídico(a)	100% de acciones programadas ejecutadas	Informes de acciones		25%	25%											100%
			Director(a) de Descentralización Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Comunicaciones	100% de apoyos brindados	Correos electrónicos, listas de asistencia, ayuda memoria														100%



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			
2.3.4.2 Atender temas de coyuntura y/o emergencia que demandan la intervención de la Defensoría del Consumidor para defender los intereses y derechos de los consumidores	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección Jurídica Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección del Centro de Solución de Controversias Unidad de Comunicaciones	2.3.4.2.3 Desarrollar un plan de medios para la difusión masiva sobre la actuación de la Defensoría en defensa de los derechos e intereses de los consumidores.	Ciudadanía y Consumo Jefe(a) de Comunicaciones	100% de plan de medios desarrollado	Documento de plan de medios			25%			25%								100%	
2.3.4.3 Participar institucionalmente en mecanismos, coordinaciones e instancias sectoriales y territoriales, relacionadas con políticas públicas y programas de gobierno para la protección de las personas consumidoras	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Vigilancia de Mercado Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección Jurídica	2.3.4.3.1 Garantizar la representación institucional en el Gabinete de Gestión Departamental de San Salvador	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	Participación en 4 Gabinetes Móviles y en 10 reuniones ampliadas del GGD de San Salvador.	Agendas, Actas de reuniones.		1	2	1	1	1	1	2	1	1			2	14	
		2.3.4.3.2 Participar en las designaciones de mecanismos de coordinación interinstitucionales, Gabinetes departamentales y otras instancias de representación	Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) Jurídico(a) Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Vigilancia de Mercado Director(a) de Descentralización	100% de participaciones	Ayuda memoria, listas de asistencia			8%		9%	8%		9%	8%	8%				9%	100%
		2.3.4.3.3 Representación de la institución en la Junta Directiva de la Unidad de Transacciones S.A. http://www.ut.com.sv/	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	Asistencia al menos a 20 reuniones de Junta Directiva.	Agendas; Actas de reuniones.		2	2	1	2	2	1	2	2	1			1	20	




 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				
2.3.4.3 Participar institucionalmente en mecanismos, coordinaciones e instancias sectoriales y territoriales, relacionadas con políticas públicas y programas de gobierno para la protección de las personas consumidoras	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Vigilancia de Mercado Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección Jurídica	2.3.4.3.4 Participar efectivamente en la ejecución del Plan general "Casa abierta" Salvadoreños en el exterior	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	Proceso de seguimiento a la difusión y monitoreo de las Cartas de Derechos de usuarios en consulados estratégicos implementado.	Informe institucional de avance.			1												2	
2.4 Fomentar en los proveedores prácticas respetuosas de los derechos de las personas consumidoras																					
2.4.1 Cantidad de alertas tempranas divulgadas en materia de consumo																					
2.4.1.1 Identificar alertas sobre productos, servicios y prácticas de proveedores que presenten riesgo (salud, físico, económico, etc.) a las personas consumidoras.	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección Jurídica	2.4.1.1.1 Atender y dar respuesta a las alertas de consumo 2.4.1.1.2 Contribuir a la emisión de alertas sobre productos, servicios y prácticas de proveedores que presenten riesgos (salud, físico, económico, etc.) a las personas consumidoras.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad/Gerente(a) de Estudios Director(a) Jurídico(a)	10 alertas de consumo emitidas 3 alertas emitidas	Informe de alertas Documentos: Cartas en que se solicita informe de inventarios físico del producto objeto de alerta; escrito en que se solicita al TSDC emisión de medidas cautelares, resoluciones del	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	
UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Vigilancia de Mercado FORMULA DE MEDICIÓN: Número de alertas divulgadas UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: 5; LÍMITE DE CONTROL 2016: 5; META 2016: 5; LÍMITE DE CONTROL 2019: 12 ; META 2019: 14																					



Luzmila 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					
2.4.1.2 Publicar y divulgar alertas sobre productos, servicios y prácticas de proveedores que presenten riesgo (salud, físico, económico, etc.) a las personas consumidoras; a nivel nacional e internacional	Unidad de Comunicaciones Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección Jurídica	2.4.1.2.1 Redactar y publicar alertas de consumo 2.4.1.2.2 Remitir opinión jurídica a la Unidad de Comunicaciones en el marco de la divulgación de alertas sobre productos, servicios y prácticas de proveedores que presenten riesgo a las personas consumidoras	Jefe(a) de Comunicaciones Director(a) Jurídico(a)	5 alertas emitidas 3 opiniones jurídicas remitidas	TSDC que conceden medidas cautelares, informes sobre no existencia de emisión de alertas Comunicado de prensa Memorándum de opiniones jurídicas/ asesorías, correos, informe de no requerimiento de alertas; informe de no existencia de alertas				1							1				5		
2.4.1.3 Implementar el Sistema de Alerta Temprana en Alimentos (PRACAMS) a nivel nacional y regional	Dirección de Vigilancia de Mercado	2.4.1.3.1 Brindar insumos técnicos para emitir las alertas. 2.4.1.3.2 Contribuir al funcionamiento del Sistema de Alerta Temprana en Alimentos (PRACAMS) a nivel nacional y regional.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefes(as) de área de la DVM Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad	100% de alertas remitidas a la Unidad de Comunicaciones Sistema de alertas Temprana funcionando	Correo electrónico enviado Informe de avance del funcionamiento del Sistema de Alerta Temprana		9%		9%					9%	10%	9%	9%		9%	9%	9%	100%
2.4.1.4 Dar seguimiento al funcionamiento del Sistema Interamericano de Alerta Rápida (SIAR)	Dirección de Vigilancia de Mercado Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	2.4.1.4.1 Atender requerimientos logísticos de la Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM), en el marco de la implementación del Sistema Interamericano de Alerta Rápida (SIAR)	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	100% de requerimientos atendidos	Documento de acciones atendidas						25%				25%				25%			100%



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								
2.4.1.4 Dar seguimiento al funcionamiento del Sistema Interamericano de Alerta Rápida (SIAR)	Dirección de Vigilancia de Mercado Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	2.4.1.4.2 Actualizar el Sistema Interamericano de Alerta Rápida (SIAR) con las alertas emitidas. 2.4.1.4.3 Realizar lanzamiento del SIAR a nivel nacional 2.4.1.4.4 Participar y aportar en las actividades promovidas por la RCSS para el funcionamiento del Sistema Interamericano de Alerta Rápida (SIAR) y los accidentes de consumo.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Comunicaciones Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad	5 alerta de productos subidas al SIAR 1 acción pública 3 Participaciones en las actividades del SIAR	Información presentada en el Sistema Interamericano de Alerta Rápida (SIAR) Lista de medios Informes cuatrimestrales de participación	1			1		1							1							5	
2.4.1.5 Aportar a la creación e implementación del Observatorio Regional de alertas en medicamentos en el marco del CONCADECO	Dirección de Vigilancia de Mercado Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	2.4.1.5.1 Contribuir en la definición del diseño, protocolización y puesta en marcha del Observatorio Regional de alertas en medicamentos en el marco CONCADECO 2.4.1.5.2 Dar seguimiento a lo establecido en la Carta de intención sobre el Monitoreo de Venta de Medicamentos por internet.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	Observatorio Regional de alertas en medicamentos construido Proceso regional de alerta vigente.	Informe de avance de la construcción del observatorio regional de alertas en medicamentos Informe de seguimiento.																					3
2.4.1.6 Alertar sobre prácticas ilegales declaradas por el Tribunal Sancionador y difusión de multas ejemplarizantes.	Unidad de Comunicaciones Dirección Jurídica	2.4.1.6.1 Emitir opiniones o asesorías jurídicas en el marco de las prácticas ilegales declaradas por el Tribunal Sancionador	Director(a) Jurídico(a)	100% de opiniones remitidas	Memorándum de opiniones jurídicas, asesorías, correos, informes de no existencia de alertas que divulgar			25%																		25%



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									
2.4.1.6 Alertar sobre prácticas ilegales declaradas por el Tribunal Sancionador y difusión de multas ejemplarizantes.	Unidad de Comunicaciones Dirección Jurídica	2.4.1.6.2 Redactar y publicar alertas sobre prácticas ilegales declaradas por el Tribunal Sancionador, y de multas o resoluciones ejemplarizantes.	Jefe(a) de Comunicaciones	4 publicaciones de alertas realizadas	Comunicado de prensa				1									1						4		
2.4.2 Porcentaje de cumplimiento de las buenas prácticas en empresas adheridas a códigos de buenas prácticas. UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Vigilancia de Mercado FORMULA DE MEDICIÓN: (Número de empresas que cumplen con buenas prácticas/ Número de empresas adheridas a códigos de buenas prácticas) x100 UNIDAD DE MEDIDA: %; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: +; LINEA BASE: 50%; LIMITE DE CONTROL 2016: 50%; META 2016: 60%; LIMITE DE CONTROL 2019: 80%; META 2019: 90%																										
2.4.2.1 Divulgar a proveedores las disposiciones de la Ley de Protección al Consumir (LPC), normas y reglamentos técnicos relacionados con consumo.	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección Jurídica	2.4.2.1.1 Realizar talleres de divulgación de LPC, reglamentos y normas técnicas con proveedores en sector priorizados (Unidad de inspección oficina central y Unidad de seguridad y calidad)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad/Jefe(a) de Inspección	16 talleres realizados	Lista de asistencia				8	4					3											16
		2.4.2.1.2 Divulgar a proveedores las disposiciones contempladas en los documentos normativos	Director(a) Jurídico(a)	100 % de documentos normativos divulgados	Documentos: Correo electrónico enviado, memorando, etc.; talleres, foros, capacitaciones, entre otros.				25%						25%											100%
		2.4.2.1.3 Vigilar la transparencia del proceso de sorteos de la LNB	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Inspección	Al menos en 24 sorteos la DC ha vigilado la transparencia del proceso	Boleta de misión oficial				2	2					2	2										24




 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							
2.4.2.2 Implementar mecanismo de reconocimiento para los proveedores más cumplidores de los derechos de las personas consumidoras	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección Jurídica	2.4.2.2.1 Revisión , socialización y/o promoción de los códigos/manual de buenas prácticas	Director(a) Jurídico(a)	100% de códigos/manuales de buenas prácticas revisadas, socializadas y/o promocionadas	Documentos: Correo electrónico enviado; informes, memorandos; talleres, capacitaciones, foros, etc.																			
		2.4.2.2.2 Presentar contenidos para alimentar la herramienta informática que permita a las MYPES desarrollar sus capacidades técnicas en materia de etiquetado	Director(a) de Vigilancia de Mercado/efe(a) de Seguridad y Calidad	1 Documento presentado a Presidencia	Documento presentado en Presidencia	1																	1	
		2.4.2.2.3 Promover la adopción de un código/manual de buenas prácticas empresariales (sector desarrolladores habitacionales)	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	1 código adoptado	1 código aprobado por la Presidencia		25%	25%	25%														100%	
		2.4.2.2.4 Actualizar y presentar 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/ Director(a) Jurídico(a)	1 Documento actualizado del Manual	Documento presentado a Presidencia		1																1	
		2.4.2.2.5 Aportar contenidos para la elaboración de material promocional de Manual/Código de buenas prácticas (Flyer, documento y video)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Dirección del Centro de Solución de Controversias Director(a) Jurídico(a)	100% de los aportes enviados a la Unidad de Comunicaciones	100% de los aportes enviados a la Unidad de Comunicaciones		50%	50%															100%	
		2.4.2.2.6 Realización de talleres de divulgación de los Manuales/Códigos de buenas practicas dirigidos a sectores prioritizados (Constructoras, supermercados, restaurantes, etc.)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Dirección del Centro de Solución de Controversias Director(a) Jurídico(a)	2 talleres realizados	2 talleres realizados									1									2	1



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													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	
2.4.2.2 Implementar mecanismo de reconocimiento para los proveedores más cumplidores de los derechos de las personas consumidoras	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección Jurídica	2.4.2.2.7 Gestionar la adopción de los Manuales/Códigos de buenas prácticas en al menos 4 empresas interesadas. 2.4.2.2.8 Brindar observaciones al diseño de la herramienta informática de etiquetado de alimentos que elaborará la GSI.	Director(a) de Vigilancia de Mercado Director(a) del Centro de Solución de Controversias	4 empresas formalizan su interés de adhesión	Cartas de empresas interesadas							1	1	1				4	
		2.4.2.2.9 Presentación de la herramienta informática de etiquetado de alimentos con la MYPES para su utilización.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad	100% de aportes comunicados a la GSI	Documento de informe							50%	50%					100%	
2.4.2.3 Auditar a empresas adheridas a códigos/manuales de buenas prácticas para otorgar o renovar reconocimiento	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Vigilancia de Mercado	2.4.2.3.1 Verificar el cumplimiento de las entidades suscritas al Código de Buenas Prácticas del Sector Financiero	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad	1 acción pública	Listas de asistencia								1					1	
2.4.2.4 Divulgar los proveedores más denunciados y más sancionados, incluyendo los motivos de dichas denuncias y/o sanciones	Unidad de Comunicaciones Dirección de Vigilancia de Mercado	2.4.2.4.1 Comunicar semestralmente el Top 10 de los proveedores más denunciados y sancionados en la DC. 2.4.2.4.2 Elaborar y enviar informes trimestrales de las estadísticas de inspección para actualización de la página WEB de la Institución.	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Inspección Jefe(a) de Comunicaciones	3 Entidades suscritas verificadas 2 comunicados de prensa	6 Informe de resultado de verificación (2 informes por cada entidad)		3							50%				3	6
			Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Inspección	4 Informes con resultados de las inspecciones realizadas	Informes de resultados											1	1		4



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)	METAS OPERATIVAS												TOTAL										
					PROGRAMACIÓN																						
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC											
UNIDAD RESPONSABLE: Tribunal Sancionador FORMULA DE MEDICIÓN: (Casos resueltos a favor de la Defensoría / Casos impugnados) * 100 UNIDAD DE MEDIDA: %; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: 80%; LÍMITE DE CONTROL 2016: 81%; META 2016: 83%; LÍMITE DE CONTROL 2019: 88%; META 2019: 90%																											
2.4.3.1 Mejorar las capacidades de respuesta	Tribunal Sancionador Dirección Jurídica	2.4.3.1.1 Emitir informes sobre opiniones jurídicas de las resoluciones del Tribunal Sancionador Impugnadas Judicialmente	Director(a) Jurídico(a)	100% de requerimientos atendidos		25%					25%					25%							100%				
		2.4.3.1.2 Remitir a DJ, vía correo electrónico, las resoluciones de admisión y finales de la Sala de lo Contencioso Administrativo, cuando no haya intervenido la presidenta de la Defensoría como tercera en el proceso judicial.	Presidente(a) del Tribunal Sancionador Secretario	100% de resoluciones remitidas a Dirección Jurídica			25%				25%												25%	100%			
		2.4.3.1.3 Remitir oportunamente a la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia los informes o requerimientos necesarios en defensa de la legalidad de las actuaciones del tribunal	Presidente(a) del Tribunal Sancionador	12 Informes con el 100% de requerimientos atendidos																							
2.4.3.2 Promover acciones judiciales para la defensa de la legalidad de las actuaciones de la Defensoría	Dirección Jurídica	2.4.3.2.1 Generar iniciativas para la defensa, promoción y seguimiento de la legalidad de las actuaciones de la Defensoría del Consumidor.	Director(a) Jurídico(a)	100% de iniciativas generadas																				6			




 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									
2.4.3.2 Promover acciones judiciales para la defensa de la legalidad de las actuaciones de La Defensoría	Dirección Jurídica	2.4.3.2.2 Atender las convocatorias para ejercer la Representación Judicial de la Defensoría del Consumidor en base al artículo 69 literal b) LPC.	Director(a) Jurídico(a)	2 convocatorias externas o internas atendidas	Documentos de convocatorias		1											1						2		
2.4.3.3 Divulgar las acciones judiciales en las que interviene La Defensoría	Unidad de Comunicaciones Dirección Jurídica	2.4.3.3.1 Remitir información a Unidad de Comunicaciones en el marco de la divulgación de acciones judiciales	Director(a) Jurídico(a)	100% de información remitida	Documentos: Correos electrónicos, ayuda memoria, informe en que se haga constar que no se efectuó por falta de acciones que divulgar	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%							100%		
		2.4.3.3.2 Redactar y publicar un comunicado de prensa relacionado con la defensa jurídica de los consumidores	Jefe(a) de Comunicaciones	6 comunicados	Comunicado de prensa				1						1										6	
2.5 Fortalecer la actuación conjunta del Sistema Nacional de Protección al Consumidor y coordinar la implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor																										
2.5.1 Cantidad de actividades ejecutadas del Plan de Implementación 2015-2019 de la Política Nacional de Protección al Consumidor																										
UNIDAD RESPONSABLE: Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales FORMULA DE MEDICION: (Número de acciones ejecutadas del plan / total de acciones programadas) x100 UNIDAD DE MEDIDA: %; PERIODICIDAD: Quincenal; DIRECCIONALIDAD: +; LINEA BASE: 27%; LIMITE DE CONTROL 2016: 35%; META 2016: 50%; LIMITE DE CONTROL 2019: 80%; META 2019: 95%																										
2.5.1.1 Implementar el plan de ejecución de la Política Nacional de Protección al Consumidor.	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección del Centro de Solución de Controversias	2.5.1.1.1 Ejecutar acciones coordinadas de difusión con las entidades del SNPC 2.5.1.1.2 Coordinar la elaboración de los planes anuales de trabajo de los Comités Sectoriales sobre la base del Plan de Implementación	Jefe(a) de Comunicaciones Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	6 productos comunicacionales 9 Planes anuales de trabajo de los Comités Sectoriales	Informe Documentos de planes de trabajo		1		1		1				1											6
						20%	50%	30%																	100%	



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									
2.5.1.1 Implementar el plan de ejecución de la Política Nacional de Protección al Consumidor.	Unidad de Comunicaciones Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección del Centro de Solución de Controversias Unidad de Comunicaciones	2.5.1.1.3 Monitorar los planes de trabajo de los Comités sectoriales	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	4 informes de avance del plan de implementación	Documento de informe				1									1					4			
		2.5.1.1.4 Coordinar en la realización y seguimiento de las reuniones del Comité Ejecutivo	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	10 reuniones realizadas	Ayudas memoria y lista de asistencia.				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1							10	
		2.5.1.1.5 Desarrollar expo-ferias u otras actividades de acercamiento a la población, de manera coordinada en el Sistema Nacional de Protección al Consumidor.	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	Al menos 2 expo-ferias u otras actividades de acercamiento a la población realizadas.	Informe / documento sobre la actividad realizada		1																			2
		2.5.1.1.6 Elaboración y presentación del plan de trabajo del comité de servicios financieros	Director(a) de Centro de Solución de Controversias	1 plan elaborado	Documento		50%																			100%
		2.5.1.1.7 Coordinar la ejecución del plan de trabajo del Comité de Servicios Financieros	Director(a) de Centro de Solución de Controversias	80% del Plan del Comité de Servicios Financieros implementado	4 documentos de ejecución trimestral del plan			1			1															4
		2.5.1.1.8 Elaboración y presentación del plan de trabajo del Comité Inmobiliario	Director(a) de Centro de Solución de Controversias	1 plan elaborado	Documento		50%																			100%
		2.5.1.1.9 Coordinar la ejecución del plan de trabajo del Comité Inmobiliario	Director(a) de Centro de Solución de Controversias	80% del Plan del Comité Inmobiliario implementado	4 documentos de ejecución trimestral del plan			1			1															4
		2.5.1.1.10 Elaboración y presentación del plan de trabajo del Comité de Agua Potable	Director(a) de Centro de Solución de Controversias	1 plan elaborado	Documento		50%																			100%
		2.5.1.1.11 Coordinar la ejecución del plan de trabajo del Comité de Agua Potable	Director(a) de Centro de Solución de Controversias	Plan del Comité de Agua Potable implementado	4 documentos de ejecución trimestral del plan			1																		4



Licda. Yanci Urbina
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2017



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATEGICO / 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			
2.5.1.1 Implementar el plan de ejecución de la Política Nacional de Protección al Consumidor.	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo	2.5.1.1.12 Participar en el comité de firma electrónica	Director(a) de Centro de Solución de Controversias	Aportes brindados para la ejecución del plan del comité de firma electrónica implementado	11 informes al año		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	
		2.5.1.1.13 Participar en el comité interinstitucional de educación financiera	Director(a) de Centro de Solución de Controversias	Aportes brindados para la ejecución del plan del comité interinstitucional de educación financiera implementado	12 informes al año	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Dirección del Centro de Solución de Controversias Unidad de Comunicaciones	2.5.1.1.14 Elaboración y presentación del plan de trabajo del comité sectorial de educación y participación ciudadana.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	1 plan de trabajo	Documento de plan enviado a UCRI	1														1
		2.5.1.1.15 Coordinar la ejecución del plan de trabajo del comité sectorial de Educación y Participación Ciudadana.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	80% del plan ejecutado	Documentos de ejecución trimestral del plan		1				1								1	4
	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales Dirección de Vigilancia de Mercado	2.5.1.1.16 Elaboración y presentación del plan de trabajo del Comité Sectorial de Telecomunicaciones y Energía.	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	1 plan de trabajo elaborado y presentado	Documento del plan de trabajo elaborado y presentado	1														1
		2.5.1.1.17 Coordinar la ejecución del plan de trabajo del Comité Sectorial de Telecomunicaciones y Energía.	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	80% del plan ejecutado.	Documentos de ejecución trimestral del plan.		1				1								1	4
		2.5.1.1.18 Elaboración y presentación del plan de trabajo del comité sectorial de alimentos.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad	1 plan de trabajo	Documento de plan	1														1
	2.5.1.1.19 Coordinar la ejecución del plan de trabajo del comité sectorial de alimentos	Dirección de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad	Dirección de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad	80% del plan ejecutado	Documentos de ejecución trimestral del plan		1				1								1	4



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		
2.5.1.1 Implementar el plan de ejecución de la Política Nacional de Protección al Consumidor.	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo	2.5.1.1.20 Elaboración y presentación del plan de trabajo del comité sectorial de salud y medicamentos. 2.5.1.1.21 Coordinar la ejecución del plan de trabajo del comité sectorial de salud y medicamentos	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad	1 plan de trabajo 80% del plan ejecutado	Documento de plan Documentos de ejecución trimestral del plan	1												1	4
2.5.1.2 Actualizar la Política Nacional de Protección al Consumidor.	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales Unidad de Comunicaciones	2.5.1.2.1 Realizar las acciones comunicacionales que contribuyan a fortalecer el conocimiento de la actuación conjunta del SNPC	Jefe(a) de Comunicaciones	4 acciones comunicacionales	Informe				1									1	4
		2.5.1.2.2 Elaborar términos de referencia para la revisión, actualización y el diseño de la Política Nacional de Protección al Consumidor.	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	Términos de referencia elaborados	Documento de términos de referencia enviados al Equipo designado.													1	1
		2.5.1.2.3 Monitoreo de la ejecución de los términos de referencia para la actualización de la Política Nacional de Protección al Consumidor.	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	Monitoreo de la ejecución de los términos de referencia	Documento de Informe de monitoreo.										1			1	3



[Firma]
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	METAS OPERATIVAS																		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL						
2.6 Socializar por medio de la comunicación efectiva el quehacer Institucional de la Defensoría del Consumidor																								
2.6.1 Cumplimiento de la estrategia de Marketing Social de La Defensoría UNIDAD RESPONSABLE: Unidad de Comunicaciones FORMULA DE MEDICIÓN: (Número de acciones ejecutadas del plan / total de acciones programadas) x100 UNIDAD DE MEDIDA: %, PERIODICIDAD: Mensual, DIRECCIONALIDAD: + ; LINEA BASE: 100%; LIMITE DE CONTROL 2016: 100%; META 2016: 100%; LIMITE DE CONTROL 2019: 100%; META 2019: 100%																								
2.6.1.1 Administrar y desarrollar la estrategia de Marketing en las redes sociales	Unidad de Comunicaciones	2.6.1.1.1 Gestión de la comunicación con la ciudadanía a través de las red social: Twitter	Jefe(a) de Comunicaciones	45 publicaciones mensuales	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12					
2.6.1.2 Briefing de prensa en temas o iniciativas estratégicas y/o de coyunturas.	Unidad de Comunicaciones	2.6.1.1.2 Gestión de la comunicación con la ciudadanía a través de las redes social: Facebook	Jefe(a) de Comunicaciones	45 publicaciones mensuales	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12					
2.6.1.3 Comunicar e informar los principales resultados del quehacer institucional en defensa de los consumidores.	Unidad de Comunicaciones	2.6.1.2.1 Divulgar en Briefing de prensa los temas prioritizados (Telecomunicaciones y servicios financieros) y/o de coyuntura.	Jefe(a) de Comunicaciones	3 Briefing de prensa	Comunicado de prensa							1							3					
		2.6.1.3.1 Producir y divulgar un boletín interno	Jefe(a) de Comunicaciones	12 boletines electrónicos producidos y divulgados	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12					
		2.6.1.3.2 Actualizar contenidos en el sitio web (estadísticas, estudios y/o análisis)	Jefe(a) de Comunicaciones	40 actualizaciones por mes	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12					
		2.6.1.3.3 Divulgar un video educativo para potenciar el conocimiento de derechos de usuarios de productos y servicios financieros.	Jefe(a) de Comunicaciones	1 video producido y divulgado	Video producido y divulgado												1		1					
		2.6.1.3.4 Informar sobre la defensa efectiva de los derechos e intereses colectivos y difusos ante el Tribunal Sancionador y tribunales comunes.	Jefe(a) de Comunicaciones	10 comunicados de prensa	Comunicado de prensa												1		10					



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								
2.6.1.3 Comunicar e informar los principales resultados del quehacer institucional en defensa de los consumidores.	Unidad de Comunicaciones	2.6.1.3.5 Divulgar comunicados de prensa que informen resoluciones del Tribunal Sancionador.	Jefe(a) de Comunicaciones	6 comunicados de prensa	Comunicado de prensa				1					1				1					6		
		2.6.1.3.6 Informar los casos relevantes de representación judicial.	Jefe(a) de Comunicaciones	6 comunicados de prensa	Comunicado de prensa				1						1				1					6	
		2.6.1.3.7 Diseñar y divulgar resultados de estudios o análisis en productos alimenticios u otros prioritizados como ¿Quién es quién en los precios?	Jefe(a) de Comunicaciones	15 E-paper publicados en web y redes sociales	Publicación diseñada						1					1				4					15
2.6.1.4 Transmitir el programa institucional en medios radiales y televisivos de El Salvador.	Unidad de Comunicaciones	2.6.1.3.8 Difundir periódicamente los resultados de inspecciones con respecto a la LPC y otras normativas de protección al consumidor.	Jefe(a) de Comunicaciones	4 comunicados de prensa	Comunicado de prensa				1														1	4	
		2.6.1.3.9 Coordinar y dar seguimiento de los espacios institucionales gratuitos en canal 10, canal 33, canal 21; radio Sonora, Prensa Gráfica; y gestión de nuevos espacios en medios de comunicación en el interior del país.	Jefe(a) de Comunicaciones	12 planes de medios ejecutados	Documento de plan de medios							1				1								1	12
		2.6.1.4.1 Producir los programas en Radio Nacional de El Salvador y TVES canal 10	Jefe(a) de Comunicaciones	12 planes de medios realizados	Documento de plan de medios																				1
	Unidad de Comunicaciones	2.6.1.4.2 Gestionar nuevos espacios de transmisión de programa institucional	Jefe(a) de Comunicaciones	3 gestiones realizadas	Cartas solicitud entregadas																		3	3	
		2.6.1.4.3 Producir los programas institucionales en nuevos medios gestionados	Jefe(a) de Comunicaciones	7 planes de medios realizados	Documento de plan de medios																			1	7



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		
2.6.1.5 Ampliar y cualificar la plantilla de voceros institucionales conforme al quehacer institucional.	Unidad de Comunicaciones	2.6.1.5.1 Identificar tres nuevos voceros institucionales y capacitarlos para fortalecer sus capacidades de vocería.	Jefe(a) de Comunicaciones	Voceros identificados	Nómina de nombres de voceros/ras				1										1
2.6.1.6 Fomentar el conocimiento de derechos de las personas consumidoras.	Unidad de Comunicaciones	2.6.1.6.1 Producir y difundir contenidos multimedia para radio y TV en espacios existentes; así como nuevos en Asambleas Ciudadanas, Casas de Cultura y convivenciá; y, sedes departamentales y descentralizadas de la Asamblea Legislativa.	Jefe(a) de Comunicaciones	5 videos producidos y difundidos	Videos producidos				1			1						1	5
2.6.1.7 Promover y comunicar los servicios para la atención de controversias de consumo de la DC.	Unidad de Comunicaciones	2.6.1.7.1 Difusión de videos informativos 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 producidos	Videos producidos					2	2	2							6
2.6.1.8 Gestionar la comunicación interna para lograr la vinculación, motivación e integración del personal hacia el logro de una misión compartida	Unidad de Comunicaciones Dirección de Administración	2.6.1.8.1 Difundir boletines relacionados al quehacer institucional y del talento humano. 2.6.1.8.2 Actualizar oportunamente las carteleras informativas.	Jefe(a) de Comunicaciones	11 boletines difundidos	Informe		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
		2.6.1.8.3 Difundir información institucional orientada a fortalecer la comunicación interna. 2.6.1.8.4 Propuesta de nuevos contenidos de carteleras institucionales	Jefe(a) de Comunicaciones	100% carteleras con información actualizadas	Carteleras				11%	11%	11%	11%	11%	11%	11%	11%	11%	12%	100%
			Jefe(a) de Comunicaciones	Difusión de información institucional realizada	Documento informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
			Jefe(a) de Comunicaciones Director(a) de Administración	1 documento de propuesta	Documento		1												1



Licda. Yanci Urbina

Presidenta de la Defensoría del Consumidor



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2017



III- PERSPECTIVAS: Desarrollo institucional y humano

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	METAS OPERATIVAS													
					PROGRAMACIÓN													
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	
3. Desarrollo institucional y humano																		
3.1 Fortalecer la cultura de trabajo y las competencias del personal en temas específicos del quehacer institucional.																		
UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Administración/Unidad de Talento Humano FORMULA DE MEDICIÓN: (Número de personas con competencias actualizadas / total de personas que requieren actualización de competencias) * 100 UNIDAD DE MEDIDA: % ; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: No dato; LÍMITE DE CONTROL 2016: 70%; META 2016: 75%; LÍMITE DE CONTROL 2019: 75%; META 2019: 85%																		
3.1.1 Programa de la Defensoría con competencias actualizadas en el quehacer institucional	Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección Jurídica Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	3.1.1.1.1 Proponer áreas y candidatos a especializar	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralizada Director(a) Jurídico(a) Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Vigilancia de Mercado Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	1 Propuesta	1													
3.1.1.1 Programa de formación por áreas implementado y evaluado.	Dirección de Administración Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad Unidad de Auditoría Interna Unidad de Comunicaciones	3.1.1.1.2 Elaborar Plan de Capacitación	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Talento Humano	1 Plan elaborado de capacitación	50%	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	PROGRAMACIÓN															
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL			
3.1.1.1 Programa de formación por áreas implementado y evaluado.	Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección Jurídica Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad Unidad de Auditoría Interna Unidad de Comunicaciones	3.1.1.1.3 Ejecutar Plan de Capacitación.	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Talento Humano Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización Director(a) Jurídico(a) Director(a) de Ciudadanía y Consumo Jefe(a) Financiero(a) Institucional Jefe(a) de Planificación y Calidad Jefe(a) de Auditoría Interna Jefe(a) de Comunicaciones Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	100% Plan implementado	Correos de invitación a capacitaciones	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%
		3.1.1.1.4 Evaluar implementación del plan de capacitación	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Talento Humano	1 Plan evaluado	Documento de evaluación															1	1
		3.1.1.1.5 Coordinar la logística de las formaciones especializadas en sectores priorizados en servicios financieros y/o telecomunicaciones.	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Talento Humano	Formaciones especializadas en temas priorizados.	1 Informe de Formaciones especializadas realizadas en el año.															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									
3.1.1.2 Rediseñar, implementar y evaluar nuevo instrumento de Evaluación de Desempeño institucional	Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Unidad de Comunicaciones Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales Unidad de Planificación y Calidad Unidad Financiera Unidad Institucional Unidad de Auditoría Interna	3.1.1.2.1 Diseñar un sistema de Evaluación del Desempeño. 3.1.1.2.2 Coordinar la aplicación del instrumento de evaluación del desempeño.	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Talento Humano Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Talento Humano Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralizada Director(a) Jurídico(a) Director(a) de Ciudadanía y Consumo Jefe(a) Financiero(a) Jefe(a) de Institucional Jefe(a) de Planificación y Calidad Jefe(a) de Auditoría Interna Jefe(a) de Comunicaciones Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	1 Instrumento diseñado	Documento diseñado	10%	50%	30%	10%															100%			
		3.1.1.2.3 Analizar, evaluar e identificar acciones de mejora según los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento de evaluación del desempeño.	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Talento Humano	1 Documento de análisis de resultados obtenidos y acciones identificadas	Documento de análisis de resultados y acciones identificadas														1						50%	50%	100%



[Handwritten signature]
Licda. Yanci Urbina

Presidenta de la Defensoría del Consumidor



**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2017**



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATEGICO / 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	
UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Administración/Unidad de Talento Humano FORMULA DE MEDICIÓN: Promedio de las calificaciones por áreas de trabajo obtenidas de las encuestas del clima organizacional UNIDAD DE MEDIDA: Calificación; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: No dato; LÍMITE DE CONTROL 2016: 5; META 2016: 6; LÍMITE DE CONTROL 2017: 7.3; META 2017: 7.5																			
3.1.2 Satisfacción del personal con el clima organizacional	Dirección de Administración Todas las Unidades Administrativas	3.1.2.1.1 Realizar actividades, recreativas y de esparcimiento con el personal.	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Talento Humano/	2 Actividades	Fotos						1						1	2	
3.1.2.1 Mecanismo de fortalecimiento de cultura organizacional que ejerza influencia en la conducta y compromiso de los empleados(as).		3.1.2.1.2 Realizar actividades lúdicas en temáticas ambientales internas.	Director(a) de Administración/ Responsable Ambiental	3 Actividades internas	Fotos				1								1	3	
		3.1.2.1.3 Implementación de mecanismo de inducción institucional	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Talento Humano Todas las Unidades Administrativas	1 Mecanismo de inducción implementado	Formularios de inducción llenos					50%								50%	100%
3.1.2.2 Actualizar los instrumentos institucionales relativos al Talento Humano	Dirección de Administración	3.1.2.2.1 Actualizar el Manual de Organización y Funciones	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Talento Humano	100% Manual de Organización y funciones actualizado	Documento elaborado				25%	25%	25%								100%
		3.1.2.2.2 Actualizar Manual de Bienvenida de la Defensoría del Consumidor	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Talento Humano	1 Documento Actualizado	Documento Actualizado						1								1

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	
UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Administración/Unidad de Equidad e Inclusion FORMULA DE MEDICIÓN: Número de iniciativas institucionales ejecutadas UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Quinquenal; DIRECCIONALIDAD: + ; LINEA BASE: 1; LÍMITE DE CONTROL 2016: 2; META 2016: 2; LÍMITE DE CONTROL 2019: 4; META 2019: 4																		
3.1.3 Iniciativas institucionales que fomentan la igualdad sustantiva dirigida al público interno	Dirección de Administración	3.1.3.1.1 Desarrollar en las oficinas de la institución actividades de sensibilización en torno a temas de igualdad, género, equidad e inclusión 3.1.3.1.2 Participar en reuniones de la comisión de cultura del ISDEMU.	Director(a) de Administración Responsable en Equidad Director(a) de Administración Responsable en Equidad	3 Actividades de sensibilización realizadas Reuniones con ISDEMU	Fotos y lista de asistencia Ayuda Memoria de reuniones	1	20%	1	15%	1	15%	1	15%	1	15%	3	100%	
3.2. Consolidar y diversificar las relaciones de cooperación financiera y técnica.																		
UNIDAD RESPONSABLE: Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales FORMULA DE MEDICIÓN: (Monto de los convenios suscritos/Presupuesto de la DC) * 100 UNIDAD DE MEDIDA: %; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: + ; LINEA BASE: 3%; LÍMITE DE CONTROL 2016: 4%; META 2016: 5%; LÍMITE DE CONTROL 2019: 8%; META 2019: 10%																		
3.2.1 Cooperación financiera recibida	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	3.2.1.1.1 Formulación y negociación de proyectos de cooperación financiera. 3.2.1.1.2 Comunicación periódica y oportuna con entidades cooperantes, agencias homólogas y otros segmentos poblacionales de interés para la institución. 3.2.1.1.3 Reportes oportunos de los proyectos al cooperante.	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	10 proyectos de cooperación financiera formulados y negociados. 1 Comunicación mensual. 2 Reportes enviados oportunamente a cooperantes	Informes de gestión y Informes mensuales Documento enviado	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	12	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															
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL			
3.2.1.1 Mantenimiento de relaciones con las actuales entidades de cooperación financiera.	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Identificación de cooperantes prioritarios.	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	10 cooperantes identificados	Informes presentado a Presidencia.		1	1												3	
3.2.1.2 Implementar convenios con entidades de apoyo financiero	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	3.2.1.2.1 Gestionar convenios con entidades prioritizadas.	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	2 Convenios firmados	Documentos de convenio firmados			1			1									2	
3.2.1.3 Relaciones con nuevas entidades de cooperación financiera.	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	3.2.1.3.1 Identificar iniciativas de importancia para la DC.	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	5 iniciativas identificadas y enviadas a Presidencia.	Nota de envío.		3	2												5	
		3.2.1.3.2 Presentación de las iniciativas a Presidencia.	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	3 iniciativas presentadas a Presidencia.	Documento de presentación		1	2												3	
UNIDAD RESPONSABLE: Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales FORMULA DE MEDICIÓN: (Número de acciones de apoyo técnico recibidas / número de acciones de apoyo técnico solicitadas) * 100 UNIDAD DE MEDIDA: %; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: No dato; LÍMITE DE CONTROL 2016: 50%; META 2016: 60%; LÍMITE DE CONTROL 2019: 80%; META 2019: 90%																					
3.2.2 Cooperación técnica recibida.																					
3.2.2.1 Participación de la DC en programas de Cooperación Sur-Sur y Triangular.	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	3.2.2.1.1 Participación en Comisiones Mixtas.	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	3 Proyectos aprobados en Comisiones Mixtas	Informes de aprobación de proyectos		1														3
		3.2.2.1.2 Formular, monitorear y evaluar los proyectos de cooperación técnica.	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	3 proyectos evaluados	Informes de proyectos evaluados				1												3
		3.2.2.1.3 Reportar oportunamente sobre la ejecución de los proyectos.	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	Reportes cooperantes entregados oportunamente.	Documentos, a información compartida						20%	20%	20%	20%	20%						100%



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																				
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL								
3.2.2.2 Relaciones de cooperación de la DC con otros actores a nivel internacional, regional, nacional y local.	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	3.2.2.2.1 Participación en redes e iniciativas internacionales: FIAGC, Consumers International, COMPAL, RCSS.	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	4 participaciones de la DC en redes	Informes de participación		1	1			1													4		
		3.2.2.2.2 Divulgar los resultados relevantes de la participación en las redes	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	4 informes de participación elaborados.	Informes divulgados			1			1														4	
		3.2.2.2.3 Fortalecer alianzas estratégicas con agencias homólogas.	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	3 iniciativas puestas en marcha	Informes			1				1														3
		3.2.2.2.4 Gestionar ante instituciones de educación superior el apoyo de estudiantes universitarios para la realización de proyectos de apoyo externo voluntario.	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	12 gestiones realizadas	Perfil de proyecto aprobado, solicitud a las universidades, lista de asistencia de estudiante, constancia emitida.		2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
3.2.2.3 Establecimiento e implementación de alianzas o convenios interinstitucionales de cooperación técnica.	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	3.2.2.3.1 Monitorear la implementación de plan de acción de los acuerdos y/o convenios priorizados.	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	1 plan de acción monitoreado.	Informes de avance presentados			1																	4	



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							
3.2.2.4 Iniciativas realizadas conjuntamente con el CONCADECO.	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales Dirección de Administración Dirección de Vigilancia de Mercado Unidad de Comunicaciones Dirección de Ciudadanía y Consumo	3.2.2.4.1 Cumplir con los compromisos y acuerdos adquiridos.	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	5 requerimientos / compromisos con el CONCADECO cumplidos por la DC	Informes requerimientos cumplidos.		1		1									1						5
		3.2.2.4.2 Presentar propuestas de nuevas iniciativas a implementar por parte de CONCADECO.	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	3 propuestas de iniciativas presentadas a los Titulares	Documentos de propuestas presentadas		1											1						3
	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	3.2.2.4.3 Participar en forma activa en las iniciativas realizadas con el CONCADECO.	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	La DC asume un liderazgo explícito en el Consejo a través de 3 iniciativas promovidas por el CONCADECO.	Informes de participación.														1					3



Licda. Yanci Urbina
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor



**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2017**



IV- PERSPECTIVA 4: Eficiencia en la gestión de los recursos

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

4. Eficiencia en la gestión de los recursos

4.1 Gestionar la asignación y el uso eficiente y oportuno de los recursos en función de las prioridades institucionales

UNIDAD RESPONSABLE: Unidad Financiera Institucional
FORMULA DE MEDICIÓN: (Monto del presupuesto ejecutado/(Monto presupuestado)) *100
UNIDAD DE MEDIDA: % ; **PERIODICIDAD:** Mensual;
DIRECCIONALIDAD: + ; **LÍNEA BASE:** 98%;
LÍMITE DE CONTROL 2016: 95%; **META 2016:** 98%;
LÍMITE DE CONTROL 2019: 95%; **META 2019:** 98%

4.1.1 Ejecución eficiente y oportuna del presupuesto institucional	Unidad Financiera Institucional	4.1.1.1.1 Elaborar y gestionar la aprobación de la Programación de la Ejecución Presupuestaria (PEP)	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Encargado(a) de Presupuesto	100% de la Programación de la Ejecución Presupuestaria (PEP)	Reporte de PEP inicial generada en el SAFI.	50%	50%																	100%
4.1.1.1.2		Elaborar mensualmente los compromisos presupuestarios para remuneraciones y adquisición de bienes y servicios	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Encargado(a) de Presupuesto	100% de documentos elegibles y/o certificados con compromiso asignados	Compromisos emitidos por aplicación SAFI	8%	8%	9%	8%	8%	9%	9%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	100%
4.1.1.1.3		Dar seguimiento a saldos de compromisos	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Encargado(a) de Presupuesto	4 informes de seguimiento	Cuadro de seguimiento a compromisos con erogaciones múltiples				1				1				1			1				4
4.1.1.1.4		Elaborar y gestionar la aprobación de ajustes, transferencias y reprogramaciones presupuestarias con intervención de la DGP	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Encargado(a) de Presupuesto	100% de movimientos presupuestarios que requieren intervención de la DGP aprobados	Reporte de movimientos presupuestarios aprobados por la DGP	8%	8%	9%	8%	8%	9%	9%	8%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	100%
4.1.1.1.5		Elaborar y presentar informes de ejecución presupuestaria para análisis y toma de decisiones (I)	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Encargado(a) de Presupuesto	11 informes de ejecución presupuestaria	Informe de ejecución presupuestaria presentado a Presidencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11



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	METAS OPERATIVAS														
						PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL		
4.1.1.1 Ejecutar las acciones derivadas del proceso de administración financiera de acuerdo a normativa técnica y legal vigente	Unidad Financiera Institucional	4.1.1.1.6 Informar a la Dirección General de Presupuesto el avance físico-financiero del presupuesto asignado a la DC	Jefe(a) Financiero(a) Institucional	11 informes de avance físico del financiero del presupuesto 2017.	Nota de remisión de los informes y cuadro de avance		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11		
		4.1.1.1.7 Elaborar y presentar proyecto de presupuesto 2018	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Encargado(a) de Presupuesto	1 Presupuesto 2018	Documento de proyecto de presupuesto remitido a la DGP						50%	50%							100%	
		4.1.1.1.8 Elaborar y dar seguimiento a requerimientos de fondos.	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Tesorero(a) Institucional	100% de requerimientos remitidos dentro de los plazos establecidos	Reportes de requerimientos generados desde la aplicación SAFI			8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	100%
		4.1.1.1.9 Declarar y pagar impuestos retenidos	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Tesorero(a) Institucional	37 declaraciones elaboradas	Declaraciones recibidas por la DGII y notas de remisión al MINEC			4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
		4.1.1.1.10 Elaborar y remitir reportes mensuales de análisis de saldos de las cuentas bancarias institucionales	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Tesorero(a) Institucional	12 reportes de análisis de saldos de las cuentas bancarias institucionales	Reporte de saldos remitido a la DGT			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
4.1.1.1.11 Dar seguimiento y control de Embargos Judiciales trabados a empleados de la Defensoría.	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Tesorero(a) Institucional	12 controles y cuenta bancaria de embargos actualizados	Reporte de control de saldos de embargos por empleado			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		
4.1.1.1.12 Realizar cierre anual de la contabilidad institucional 2016	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Contador(a) Institucional	1 Cierre contable efectuado en tiempos y criterios según normativa vigente	Estados Financieros anuales definitivos 2016	100%															100%	




 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		
4.1.1.1 Ejecutar las acciones derivadas del proceso de administración financiera de acuerdo a normativa técnica y legal vigente	Unidad Financiera Institucional	4.1.1.1.13 Elaborar y remitir la liquidación del Presupuesto 2016	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Contador(a) Institucional	100% del presupuesto 2016 liquidado	Nota de remisión y documento de liquidación del presupuesto 2016		100%												100%
		4.1.1.1.14 Realizar cierres contables mensuales	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Contador(a) Institucional	12 Cierres contables mensuales realizados en tiempos según normativa vigente	Nota de remisión de Estados Financieros mensuales a la DGGC (incluye diciembre año anterior).	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	4.1.1.1.15 Conciliar registros contables y control administrativo de existencias (almacén) combustible y activos fijos institucionales	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Contador(a) Institucional	36 conciliaciones al año (incluye diciembre año anterior)		36 conciliaciones al año (incluye diciembre año anterior)	Documentos de conciliación y documentos anexos.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
	4.1.1.1.16 Actualizar los procedimientos de la Unidad Financiera Institucional	Jefe(a) Financiero(a) Institucional	100% procedimientos para aprobación		100% procedimientos para aprobación	Documentos finalizados enviados a las entidades competentes para aprobación.			50%										50%
	Unidad Financiera Institucional	4.1.1.1.17 Implementar las recomendaciones de auditoría a los Estados Financieros de las diferentes instancias auditoras	Jefe(a) Financiero(a) Institucional	100% observaciones de auditorías implementadas	Memorandum y notas cruzadas	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	100%
		4.1.1.1.18 Atender los requerimientos del Ministerio de Hacienda relativos a la implementación de los Presupuestos por Programa con Enfoque de Resultados.	Jefe(a) Financiero(a) Institucional	100% de los requerimientos implementados		100% de los requerimientos implementados	Documentos que den constancia de la entrega de los requerimientos al MH (notas, correos, entre otros)			25%									25%



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(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			
4.1.1.2 Mecanismos y procedimientos de control aplicados en las unidades de apoyo que garanticen el uso eficiente de los recursos.	Dirección de Administración	4.1.1.2.1 Informar, implementar y dar seguimiento a acciones que mejoren el uso eficiente de nuestros recursos, a raíz de los datos que arrojan los gastos ordinarios de la institución.	Director(a) de Administración	100% de acciones de uso eficiente de recursos implementado	1 documento	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	8%	8%	9%	8%	100%		
		4.1.1.2.2 Desarrollo e implementación de un sistema informático que controle efectivamente los gastos corrientes de la DC: energía eléctrica, transporte, almacén y telefonía	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos Jefe(a) de Logística	1 sistema informático de control de gastos implementado	40%	30%														100%
		4.1.1.2.3 Elaborar y Analizar mensualmente informe de control de gastos de transporte	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Logística	12 informes de control de gastos analizados	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	100%
		4.1.1.2.4 Reportes actualizados y entregados mensualmente de los sistemas de Activo fijo y Almacén.	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Logística	Sistemas actualizados y conciliados	11 Reportes entregados de actualización y conciliación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
		4.1.1.2.5 Dar seguimiento a la ejecución de los contratos de servicios, en lo relativo a la prestación de los mismos de acuerdo a las cláusulas establecidas.	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Logística	Seguimiento a cumplimiento de 11 contratos de servicio	Registros de reportes de servicios recibidos	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	100%
4.1.1.3 Desarrollar acciones institucionales encaminadas al manejo de desechos sólidos, mediante campañas de eficiencia energética y cuidado de medio ambiente.	Dirección de Administración	4.1.1.3.1 Coordinar la implementación del manejo de desechos sólidos con todas las oficinas de La Defensoría.	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Ambiental	100% de desechos sólidos generados por la Defensoría del Consumidor manejados según instructivo definido															3	
		4.1.1.3.2 Diseñar y ejecutar medidas de eficiencia energética en la institución verificando y evaluando su cumplimiento.	Director(a) de Administración Responsable Ambiental	100% acciones ejecutadas	Fotografías y correos electrónicos	20%			10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	100%



Ligda 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	
4.1.1.4 Mantener la vigilancia de nuestra adhesión a la normativa técnica y legal vigente.	Unidad de Auditoría Interna	4.1.1.4.1 Revisar Plan de Trabajo 2017 y remisión a Corte de Cuentas	Jefe(a) de Auditoría Interna	1 Plan revisado, ajustado y remitido	Carta de remisión sellada por la Corte de Cuentas	1											1	
		4.1.1.4.2 Elaborar Plan de Trabajo 2018 y remisión a Corte de Cuentas	Jefe(a) de Auditoría Interna	1 Plan elaborado y remitido	Carta de remisión sellada por la Corte de Cuentas	1												1
		4.1.1.4.3 Auditar los procesos de adquisición de bienes y servicios a mayo y noviembre 2017	Jefe(a) de Auditoría Interna	3 Informes de auditoría	3 cartas de remisión a Presidencia DC y 2 a Corte de Cuentas	1	1											3
		4.1.1.4.4 Auditar la ejecución presupuestaria de ingresos y egresos institucionales a septiembre 2017	Jefe(a) de Auditoría Interna	1 Informes de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas							1						1
		4.1.1.4.5 Auditar la administración y custodia de fondos y valores	Jefe(a) de Auditoría Interna	2 Informes de auditoría	Cartas de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas			1										2
		4.1.1.4.6 Auditar los registros, control y saldos de bienes del activo fijo a julio 2017	Jefe(a) de Auditoría Interna	1 Informes de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas							1						1
		4.1.1.4.7 Auditar los registros y saldos de almacén de proveeduría a diciembre 2016 y a agosto 2017	Jefe(a) de Auditoría Interna	2 Informes de auditoría	Cartas de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas									1				2
		4.1.1.4.8 Evaluar el Control Interno Institucional	Jefe(a) de Auditoría Interna	1 Informe de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas			1										1
		4.1.1.4.9 Auditar las medidas de ahorro y austeridad institucional	Jefe(a) de Auditoría Interna	2 Informes de auditoría	Cartas de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas							1						2



Yanci Urbina
Licda. Yanci Urbina

Presidenta de la Defensoría del Consumidor



**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2017**



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATEGICO / 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		
4.1.1.4 Mantener la vigilancia de nuestra adhesión a la normativa técnica y legal vigente.	Unidad de Auditoría Interna	4.1.1.4.10 Seguimiento a recomendaciones de auditoría de la Corte de Cuentas (si las hay)	Jefe(a) de Auditoría Interna	1 Informe de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas									1				1	
		4.1.1.4.11 Seguimiento a recomendaciones de firmas privadas de auditoría externa (si las hay)	Jefe(a) de Auditoría Interna	1 Informe de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas					1									1
		4.1.1.4.12 Auditar el uso de vehículos y consumo de combustible	Jefe(a) de Auditoría Interna	1 Informe de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas			1											1
		4.1.1.4.13 Auditar cumplimiento con regulaciones fiscales y laborales	Jefe(a) de Auditoría Interna	1 Informe de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas				1										1
UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Administración/Unidad Financiera Institucional FORMULA DE MEDICIÓN: Encuesta en encuesta de satisfacción de las y los usuarios internos UNIDAD DE MEDIDA: Calificación ; PERIODICIDAD: Semestral; DIRECCIONALIDAD: + ; LINEA BASE: 7.9; LÍMITE DE CONTROL 2016: 8.2; META 2016: 8.4; LÍMITE DE CONTROL 2019: 8.7; META 2019: 9																			
4.1.2 Satisfacción de las y los usuarios internos	Unidad Financiera Institucional Dirección de Administración Unidad de Planificación y Calidad	4.1.2.1.1 Realizar medición de satisfacción de cliente interno (I)	Jefe(a) de Planificación y Calidad	2 Informes de satisfacción de cliente interno	Informes de cliente interno					1								1	2
		4.1.2.1.2 Realizar acciones de mejora en base a los resultados de encuesta de satisfacción de cliente interno	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Logística Humano Jefe(a) de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Mejoras implementadas	2 Documentos que recopilen las acciones de mejora a implementar					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					
4.1.2.1 Implementar mejoras de acuerdo a los resultados de las encuestas a cliente interno	Unidad Financiera Institucional Dirección de Administración Unidad de Planificación y Calidad	4.1.2.1.3 Realizar acciones de mejora en base a los resultados de la encuesta de satisfacción de cliente interno	Jefe(a) Financiero(a) Institucional	100% de las mejoras implementadas	Documento resumen de las acciones de mejora implementadas	16%	17%				16%	17%				16%	17%				18%	100%
4.1.2.2 Requerimientos de las áreas resueltos en los tiempos definidos.	Unidad Financiera Institucional Dirección de Administración	4.1.2.2.1 Atender los requerimientos de recursos de forma oportuna	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Logística Jefe(a) de Talento Humano Jefe(a) de Adquisiciones y Contrataciones Institucional Gerente(a) de Sistemas Informáticos	100% requerimientos atendidos	Informe mensual de órdenes de compras; y ficha de contratos; y ficha de indicador	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	9%	100%
4.1.2.2.2 Atender los requerimientos de recursos de forma oportuna			Jefe(a) Financiero(a) Institucional	100% requerimientos atendidos	Control de requerimientos atendidos	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	9%	100%
UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Administración/Unidad Financiera Institucional FORMULA DE MEDICIÓN: Calificación en encuesta de satisfacción de las y los usuarios externos UNIDAD DE MEDIDA: Calificación ; PERIODICIDAD: Semestral; DIRECCIONALIDAD: + ; LINEA BASE: 9.3; LÍMITE DE CONTROL 2016: 9.2; META 2016: 9.3; LÍMITE DE CONTROL 2019: 9.4; META 2019: 9.5																						
4.1.3 Implementar mejoras de acuerdo a los resultados de las encuestas a clientes externos	Unidad Financiera Institucional Dirección de Administración Unidad de Planificación y Calidad	4.1.3.1.1 Realizar medición de satisfacción de cliente externo (I)	Jefe(a) de Planificación y Calidad	2 informes de satisfacción de cliente externo	Informes de cliente externo							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							
4.1.3.1 Implementar mejoras de acuerdo a los resultados de las encuestas a clientes externos	Unidad Financiera Institucional Dirección de Administración Unidad de Planificación y Calidad	4.1.3.1.2 Realizar acciones de mejora en base a los resultados de la encuesta de satisfacción de cliente externo	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Logística Humano Jefe(a) de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales Gerente(a) de Sistemas Informáticos Jefe(a) Financiero(a) Institucional	100% de las mejoras implementadas	Documento que recopile acciones de mejora implementadas									1				1						
4.1.3.1.3 Realizar acciones de mejora en base a los resultados de la encuesta de satisfacción de cliente externo				100% de las mejoras implementadas	Documento resumen de acciones de mejora implementadas						16%			17%				16%	17%				100%	
4.2. Gestionar y utilizar los recursos asignados con probidad y transparencia																								
UNIDAD RESPONSABLE: Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia FORMULA DE MEDICIÓN: Promedio de calificaciones de personas encuestadas por la DC UNIDAD DE MEDIDA: Calificación ; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: + ; LINEA BASE: No dato; LÍMITE DE CONTROL 2016: 7; META 2016: 7.5; LÍMITE DE CONTROL 2019: 7.7; META 2019: 8.0																								
4.2.1.1 Gestionar eventos de rendición de cuentas territorializadas.	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4.2.1.1.1 Elaborar modificaciones al instrumento de medición "Evaluación de la rendición de cuentas". 4.2.1.1.2 Elaborar "propuesta de eventos de rendición de cuentas" conforme al "Manual de rendición de cuentas"	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia y Comisión para la Rendición de Cuentas Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia Comisión para la Rendición de Cuentas	1 Instrumento modificado 1 Propuesta elaborada	Expediente que contenga el proceso hasta la validación del instrumento Documento que contiene la propuesta y comunicación de envío a Presidencia y Comisión de rendición de cuentas			25%		25%		25%			25%		25%	25%			25%			100%
																								100%



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																			
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL							
4.2.1.1 Gestionar eventos de rendición de cuentas territorializadas.	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4.2.1.1.3 Organizar evento de rendición de cuentas en San Salvador, Santa Ana, San Miguel y Asociaciones de Consumidores 4.2.1.1.4 Realizar la evaluación de satisfacción de personas participantes en los eventos de rendición de cuentas sobre la información presentada en cada uno de los eventos	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia Comisión para la Rendición de Cuentas Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia Comisión para la Rendición de Cuentas	4 Eventos organizados y realizados 1 Evaluación realizada	Expediente que contenga las gestiones realizadas para los eventos Documento que contiene el promedio de evaluación de los eventos de rendición de cuentas							2											4		
4.2.2 Resultados de auditorías externas sin hallazgos en el manejo de recursos financieros	UNIDAD RESPONSABLE: Unidad Financiera Institucional FORMULA DE MEDICION: Numero de hallazgos financieros / Numero total de hallazgos reportados por auditorias externas x 100 UNIDAD DE MEDIDA: % ; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: - ; LINEA BASE: No dato; LIMITE DE CONTROL 2016: 0%; META 2016: 0%; LIMITE DE CONTROL 2019: 0%; META 2019: 0%																								
4.2.2.1 Gestionar los riesgos institucionales para apoyar la toma de decisiones sobre el uso de los recursos con probidad	Unidad de Auditoría Interna Todas las unidades administrativas	4.2.2.1.1 Elaborar la matriz de riesgos institucionales 4.2.2.1.2 Implementar el plan de contingencia institucional	Unidad de Auditoría Interna Todas las unidades Administrativas Unidad de Auditoría Interna Todas las unidades Administrativas	1 Matriz de riesgos institucionales 100% de medidas implementadas	Matriz de riesgos aprobada Informe consolidado de implementación de medidas												50%							100%	
4.2.3 Cumplimiento de la DC con las disposiciones de la LAIP	UNIDAD RESPONSABLE: Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia FORMULA DE MEDICION: Promedio de calificaciones otorgadas por la SPTA y el LAIP en transparencia. UNIDAD DE MEDIDA: Calificación ; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: + ; LINEA BASE: No dato; LIMITE DE CONTROL 2016: 7; META 2016: 7.5; LIMITE DE CONTROL 2019: 7; META 2019: 8																								
4.2.3.1 Gestionar la atención ciudadana	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4.2.3.1.1 Revisar y/o actualizar procedimientos para la atención ciudadana, solicitudes de información o datos personales.	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia Comisión para la Rendición de Cuentas	2 procedimientos revisados y/o actualizados	Expediente que contenga el proceso seguido en la revisión y/o actualización de los procedimientos																	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				
4.2.3.2. Coordinar acciones para conservar y/o incrementar la buena percepción hacia la transparencia y probidad de la institución	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4.2.3.2.1 Desarrollar y/o participar en actividades que fortalecen los resultados de las evaluaciones realizadas por las entidades responsables	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	6 participaciones realizadas	Documento anual que respalde las gestiones llevadas a cabo para el cumplimiento			1					1	1	1	1	1	1	6		
		4.2.3.2.2 Coordinar y gestionar con las unidades administrativas de la DC para la efectiva publicación de la información según la LAIP	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% de seguimiento para la publicación de información oficiosa	Expediente que respalde las gestiones realizadas con las diferentes unidades administrativas de la DC	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	100%
		4.2.3.2.3 Sensibilizar al personal de la DC respecto a la Ley de Acceso a la Información Pública-LAIP.	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Jefaturas de la DC	3 actividades de sensibilización realizadas	Documento que respalde las gestiones realizadas en el año, los instrumentos y/o documentos elaborados para tal fin	1									1						1
4.2.3.2.4 Realizar acciones de auto capacitación con el talento humano de la UAIP para el efectivo cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública y lineamientos del Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP)	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4.2.3.2.4 Realizar acciones de auto capacitación con el talento humano de la UAIP para el efectivo cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública y lineamientos del Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP)	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Jefaturas de la DC	12 Auto capacitaciones realizadas	Expediente que respalde las auto capacitaciones realizadas en el año.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		
4.2.3.2.5 Gestionar la aprobación de la Política de Transparencia y Anticorrupción de la DC	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4.2.3.2.5 Gestionar la aprobación de la Política de Transparencia y Anticorrupción de la DC	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	3 gestiones realizadas	Expediente que respalde todas las gestiones realizadas.	1		1		1									3		



[Firma]
Licda. Yanci Urbina

Presidenta de la Defensoría del Consumidor