



# PLAN ANUAL OPERATIVO 2018

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

Unidad de Planificación y Calidad



**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2018**





## Tabla de contenido

I-	<b>PERSPECTIVA 1: Satisfacción de las/los usuarias/os de nuestros servicios</b> .....	4
1.1	Fortalecer la calidad, calidez y efectividad en los servicios institucionales orientados a la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras. ....	4
1.2	Fortalecer y potenciar la aplicación del marco normativo para la protección de los derechos de las personas consumidoras. ....	40
II-	<b>PERSPECTIVA 2: Efectividad en nuestra actuación</b> .....	50
2.1	Fomentar la mejora continua y la búsqueda de la excelencia en todo nuestro quehacer institucional. ....	50
2.2	Implementar un Sistema de información y estudios sectoriales en temas priorizados de consumo .....	71
2.3	Potenciar en las personas consumidoras el ejercicio de ciudadanía desde el enfoque de derechos .....	83
2.4	Fomentar en los proveedores prácticas respetuosas de los derechos de las personas consumidoras .....	96
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 .....	104
2.6	Socializar por medio de la comunicación efectiva el quehacer institucional de la Defensoría del Consumidor .....	108
III-	<b>PERSPECTIVA 3: Desarrollo institucional y humano</b> .....	112
3.1	Fortalecer la cultura de trabajo y las competencias del personal en temas específicos del quehacer institucional. ....	112
3.2	Consolidar y diversificar las relaciones de cooperación financiera y técnica.....	117
IV-	<b>PERSPECTIVA 4: Eficiencia en la gestión de los recursos</b> .....	120
4.1	Gestionar la asignación y el uso eficiente y oportuno de los recursos en función de las prioridades institucionales .....	120
4.2	Gestionar y utilizar los recursos asignados con probidad y transparencia .....	129



**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2018**



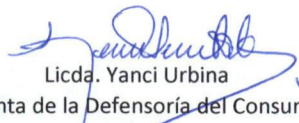


## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



### I- PERSPECTIVA 1: Satisfacción de las/los usuarias/os de nuestros servicios

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS													
						PROGRAMACIÓN													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	
1. Satisfacción de las/los usuarias/os de nuestros servicios																			
1.1 Fortalecer la calidad, calidez y efectividad en los servicios institucionales orientados a la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras.																			
1.1.1 Atenciones brindadas por la Institución FORMULA DE MEDICIÓN: Total de atenciones (asesorías, orientación, denuncias, etc.) brindadas por la Institución UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Centro de Solución de Controversias UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Mensual; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: 5788; LÍMITE DE CONTROL 2016: 5800; META 2016: 6000; LÍMITE DE CONTROL 2019: 7000; META 2019: 7500																			
1.1.1.1 Implementar estrategia de innovación (Incluye: Conciliación virtual, web consumidor, atenciones en horas y días no hábiles - buzones y horarios especiales).	Dirección de Descentralización Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.1.1.1.1 Lanzar aplicación telefónica (APP) de los servicios de la Defensoría en línea, para dispositivos Apple	Director(a) de Descentralización	1 aplicación lanzada	Aplicación funcionando para IOS (Dispositivos Apple)								1					1	
		1.1.1.1.2 Implementar proyecto de teléfono directo de atención 910 en puntos estratégicos (Serán colocados en resto de ventanillas Zacatecoluca, Ahuachapán, Morazán, La Unión, Chalatenango y Lourdes)	Director(a) de Descentralización	6 Teléfonos directos funcionando	Informe o Comunicado de prensa						6								6
		1.1.1.1.3 Reubicar teléfono directo de atención 910 localizado en Sonsonate	Director(a) de Descentralización	1 Teléfono directo reubicado	Acta/carta de recepción de ubicación				1										1
		1.1.1.1.4 Gestionar cabina portátil para 910	Director(a) de Descentralización	1 Cabina portátil funcionando	Informe								1						1
		1.1.1.1.5 Implementar módulos portátiles para actividades territoriales de espacios reducidos	Director(a) de Descentralización	4 Módulos funcionando	Acta de recepción						4								4

  
 Licda. Yanci Urbina  
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor





## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1.1.1.1 Implementar estrategia de innovación (Incluye: Conciliación virtual, web consumidor, atenciones en horas y días no hábiles - buzones y horarios especiales).	Dirección de Descentralización Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.1.1.1.6 Dotar a gerencias regionales y dirección de equipo de audio y sonido portátil, para actividades territoriales	Director(a) de Descentralización	3 Equipos funcionando	Acta de recepción						3							3		
		1.1.1.1.7 Desarrollo del nuevo sistema de atención de reclamos y asesorías	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Sistema funcionando	Informe	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	10%	10%	100%	
		1.1.1.1.8 Desarrollar e implementar mejoras al Observatorio de precios	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Mejoras implementadas	Acta de recepción					20%	20%	20%	20%	20%					100%	
		1.1.1.1.9 Desarrollar e implementar la aplicación móvil Defensoría 2.0 para teléfonos con sistema operativo IOS (Dispositivos Apple)	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Aplicación móvil funcionando	Acta de recepción			20%	20%	20%	20%	20%							100%	
		1.1.1.1.10 Diseñar modelo para la implementación de la firma electrónica	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Modelo de implementación diseñado	Documento				25%	25%	25%	25%							100%	
		1.1.1.1.11 Dar seguimiento a la apertura de CSC en días sábados a nivel nacional	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Oficinas con el mecanismo habilitado	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.1.1.1.12 Dar seguimiento al Buzón de atenciones por medio escrito	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	3 Buzones funcionando	Informes	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 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.1.1.1 Implementar estrategia de innovación (Incluye: Conciliación virtual, web consumidor, atenciones en horas y días no hábiles - buzones y horarios especiales).	Dirección de Descentralización Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.1.1.1.13 Dar seguimiento al módulo de SARAMóvil (on line/off line), para la atención en Defensorías Móviles y atenciones en territorio	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización Director(a) de Ciudadanía y Consumo	1 Módulo funcionando	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		
		1.1.1.1.14 Crear instrumento normativo para implementar atención domiciliar	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	1 Documento aprobado	Documento					1								1	
		1.1.1.1.15 Socializar instrumento normativo de atención domiciliar	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	4 Jornadas realizadas	Listas de asistencia						4								4
		1.1.1.1.16 Dar seguimiento a la atención domiciliar	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	1 Mecanismo funcionando	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		1.1.1.1.17 Elaboración de propuesta de contenidos para ambientación de teléfonos directos	Director(a) de Descentralización	Propuesta de contenido elaborada	Informe de propuesta enviada a UCOM o Correo electrónico		1												1
		1.1.1.1.18 Promocionar y divulgar la nueva ubicación de la Gerencia Regional de Occidente	Director(a) de Descentralización	Nueva oficina inaugurada	Informe o comunicado de prensa					1									1
		1.1.1.1.19 Ejecución de atenciones en CSC's Regionales días sábados	Director(a) de Descentralización	Atenciones brindadas	Informe de gestión CSC's	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24



  
 Licda. Yanci Urbina  
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.1.1.1 Implementar estrategia de innovación de administración (Incluye: Conciliación virtual, web consumidor, atenciones en horas y días no hábiles - buzones y horarios especiales).	Dirección de Descentralización Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.1.1.1.20 Remisión de informe semanal de atención de CSC's a Presidencia	Director(a) de Descentralización	144 Informes en el año, con periodicidad semanal, por oficinas regionales de atenciones CSC's	Correos electrónicos.	12	12	12	12	12	15	12	9	12	12	15	9	144	
		1.1.1.1.21 Evaluar implementación de estrategia de servicios innovadores de la Dirección de Descentralización	Director(a) de Descentralización	Evaluación realizada	Documento								1						1
1.1.1.2 Implementar estrategia de atención territorial (DC móvil, ventanillas, etc.).	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo Unidad de Comunicaciones Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.1.2.1 Atender controversias de consumo en oficinas fijas de CSC de la DC y 910 (I)	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Atenciones brindadas	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		1.1.1.2.2 Actualizar el concepto de Defensorías Móviles, en 52 municipios priorizados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	Documento actualizado (Contiene el número de jornadas mensuales proyectadas)	Documento	1													1
		1.1.1.2.3 Implementar defensorías móviles en 52 municipios priorizados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Descentralización Director(a) del Centro de Solución de Controversias	223 Defensorías Móviles implementadas	Actas de Defensorías Móviles			25		25	28	25	20	25	25	25	25		

Licda. Yanci Urbina

Presidenta de la Defensoría del Consumidor







## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS														
						PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL		
1.1.1.2 Implementar estrategia de atención territorial (DC móvil, ventanillas, etc.).	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo Unidad de Comunicaciones Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.1.2.4 Actualizar concepto de Defensorías Móviles, con énfasis en la coordinación territorial, en los restantes 210 municipios	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	Documento actualizado (Contiene el número de jornadas mensuales proyectadas)	Documento	1												1		
		1.1.1.2.5 Implementar defensorías móviles con énfasis en la coordinación territorial, en los restantes 210 municipios	Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Descentralización	67 Defensorías Móviles implementadas en 210 municipios	Actas de Defensorías Móviles		13		7	6	7	6	9	7	7	5			67	
		1.1.1.2.6 Implementar Defensorías Móviles a solicitud de instituciones públicas, privadas, ONGs y Asociaciones de Consumidores	Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Descentralización	84 Defensorías Móviles a solicitud implementadas	Actas de Defensorías Móviles		7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7		84
		1.1.1.2.7 Elaborar informe de implementación de las Defensorías Móviles en los municipios priorizados, en los restantes y a solicitud.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	12 Informes realizados	Informes narrativos mensuales		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		12
		1.1.1.2.8 Elaborar y proporcionar oportunamente las programaciones y planificaciones de las Defensorías Móviles, a la Unidad de Comunicaciones, Centros de Solución de Controversias, Dirección de Descentralización, Dirección de Vigilancia de Mercado y Gerencia de	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	12 Programaciones de Defensoría Móvil entregadas oportunamente	Programaciones mensuales		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 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																	
		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		
		Sistemas Informáticos para que se planifiquen acciones específicas de apoyo, divulguen, publiciten y se genere plan de medios de las mismas																	
1.1.1.2 Implementar estrategia de atención territorial (DC móvil, ventanillas, etc.).	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo Unidad de Comunicaciones Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.1.2.9 Diseñar materiales para promoción de jornadas de Defensorías Móviles (DM) en el territorio para el mejor conocimiento de la ciudadanía (programación)	Jefe(a) de Comunicaciones	34 Materiales diseñados	Materiales diseñados	1	5	1	2	4	4	4	2	4	4	3	0	34	
		1.1.1.2.10 Difundir en redes sociales y página web las jornadas de Defensorías Móviles en el territorio para el mejor conocimiento de la ciudadanía	Jefe(a) de Comunicaciones	100% de apoyos mensuales para la divulgación de la DM según requerimiento	Bitácora de difusión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.1.1.2.11 Elaborar diseño y programación de Defensorías de Temporada, Día de la Madre y Viernes Negro	Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Descentralización Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Vigilancia de Mercado	8 Documentos de diseño y programación de Defensorías de Temporada (Veraniega, Juliana, Agustina, Novembrina, Navideña, Escolar, Día de la Madre y Viernes Negro)	Documento aprobado por Presidencia		1		1		1	1			2	1	1		8
		1.1.1.2.12 Implementar Defensoría de Temporada, Día de la Madre y Viernes Negro con criterios de impacto	Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Descentralización Director(a) del Centro de Solución de Controversias	8 Defensorías de Temporada implementadas	Actas de Defensorías de Temporada	1			1	1			1	1			2	1	

Licda. Yanci Urbina  
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor






## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL		
						PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
			Director(a) de Vigilancia de Mercado																	
1.1.1.2 Implementar estrategia de atención territorial (DC móvil, ventanillas, etc.).	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo Unidad de Comunicaciones Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.1.2.13 Elaborar informe diario durante las Defensorías de Temporada, Día de la Madre y Viernes Negro	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	80 Informes elaborados	Informe electrónico diario	16		15	1	5		10	6			14	13	80		
		1.1.1.2.14 Elaborar informe de la implementación de Defensoría de Temporada, Día de la Madre y Viernes Negro con criterios de impacto	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	8 Informes remitidos a presidencia	Informes de Defensorías de Temporada remitidos a Presidencia	1			1	1		1	1				2	1	8	
		1.1.1.2.15 Evaluación del funcionamiento de las Defensorías Móviles	Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Vigilancia de Mercado Director(a) de Descentralización	2 Documentos de resultados de evaluación y propuesta de mejoras	Documentos							1						1		2
		1.1.1.2.16 Implementar mejoras como resultado de la evaluación previa de las Defensorías Móviles	Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Vigilancia de Mercado Director(a) de Descentralización	2 Documentos de mejoras implementadas	Documento de implementación de mejoras adoptadas							1						1		2

  
 Licda. Yanci Urbina  
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor





## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.1.1.2 Implementar estrategia de atención territorial (DC móvil, ventanillas, etc.).	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo Unidad de Comunicaciones Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.1.2.17 Evaluar las atenciones brindadas en actividades de campo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	4 Evaluaciones realizadas	Informes			1			1			1		1	4	
		1.1.1.2.18 Diseñar e implementar planes de mejora a partir de los resultados de la evaluación de atenciones brindadas en actividades de campo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	2 Planes de mejora implementados	Informes					1						1		2
		1.1.1.2.19 Implementar modelo de atención de Ventanillas (personal propio DC) según programación DDD a nivel nacional	Director(a) de Descentralización	1 Modelo implementado	Informe de gestión de CSC's/programación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.1.1.2.20 Evaluar funcionamiento de las ventanillas descentralizadas	Director(a) de Descentralización	2 Evaluaciones efectuadas	Informe				1					1				2
		1.1.1.2.21 Elaborar plan de mejoras en base a resultados de evaluación de funcionamiento de las ventanillas de atención descentralizada	Director(a) de Descentralización	2 Planes de mejora elaborados	Plan de mejora					1					1			2
		1.1.1.2.22 Socializar los resultados y plan de mejoras obtenidos de la evaluación de funcionamiento de las ventanillas de atención descentralizada	Director(a) de Descentralización	2 Planes de mejora socializados	lista de asistencia							1				1		2

Licda. Yanci Urbina  
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor






## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																			
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL			
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
1.1.1.2 Implementar estrategia de atención territorial (DC móvil, ventanillas, etc.).	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo Unidad de Comunicaciones Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.1.2.23 Implementar plan de mejoras obtenidos de la evaluación de funcionamiento de las ventanillas de atención descentralizada	Director(a) de Descentralización	2 Planes de mejora implementados	Informe								1					1	2		
		1.1.1.2.24 Elaboración de propuesta de contenido para ambientación de 19 ventanillas y ubicación de las mismas (para visibilizar ubicaciones)	Director(a) de Descentralización	Propuesta de contenido elaborada	Correo electrónico enviado a UCOM	1														1	
		1.1.1.2.25 Gestionar con Universidades o con la Corte Suprema de Justicia u otra entidad cooperante, el apoyo externo para garantizar la atención permanente de las ventanillas descentralizadas	Director(a) de Descentralización	8 Ventanillas descentralizadas en Gobernaciones Departamentales habilitadas	Notas de solicitud/Correo o electrónico			2				2			2				2	8	
		1.1.1.2.26 Elaboración y entrega de diplomas a practicantes y/o pasantes que apoyen la atención en ventanillas	Director(a) de Descentralización	100% de diplomas entregados	Diplomas (electrónicos/fi sicos)							50%								50%	100%
		1.1.1.2.27 Brindar una charla informativa, capacitación o taller mensual en materia de consumo, a usuarios que visitan ventanillas descentralizadas	Director(a) de Descentralización	12 actividades educativas efectuadas	Lista de asistencia	1	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 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.1.1.2 Implementar estrategia de atención territorial (DC móvil, ventanillas, etc.).	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo Unidad de Comunicaciones Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.1.2.28 Elaborar y socializar programación de atención en ventanillas descentralizadas con Gerencias adscritas a la Dirección de Descentralización y otras Direcciones nacionales	Director(a) de Descentralización	12 programas socializados	Programación/ Correos electrónicos.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		1.1.1.2.29 Implementar la programación de atención en ventanillas descentralizadas	Director(a) de Descentralización	Atenciones brindadas en ventanillas descentralizadas	36 Informes de Gestión de CSC's	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	
		1.1.1.2.30 Actualizar ficha de enlace de los servicios de la Defensoría del Consumidor a colocarse a disposición en las Ventanillas, CSC's y Móviles	Director(a) de Descentralización	Ficha actualizada	Formato de Ficha										1				1
		1.1.1.2.31 Implementación de ficha de enlace de los servicios de la Defensoría del Consumidor a colocarse a disposición en las Ventanillas, CSC's y Móviles	Director(a) de Descentralización	Solicitudes atendidas	12 Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.1.1.2.32 Implementar actividades territoriales de promoción de Servicios Descentralizados (Ventanillas, APP, 910, kiosko, entre otros)	Director(a) de Descentralización	Actividades territoriales realizadas	4 Informes			1				1			1				1

Licda. Yanci Urbina

Presidenta de la Defensoría del Consumidor






## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL	
						PROGRAMACIÓN													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.1.1.2 Implementar estrategia de atención territorial (DC móvil, ventanillas, etc.).	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo Unidad de Comunicaciones Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.1.2.33 Participación de la Defensoría en los Gabinetes Departamentales	Director(a) de Descentralización	Participación en 7 Gabinetes	12 Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		1.1.1.2.34 Divulgación de los Derechos de la persona consumidora con enfoque a jóvenes, creando un enlace territorial con jóvenes voluntarios INJUVE	Director(a) de Descentralización	Participación en el mes de la Juventud (agosto)	Informe								1						1
		1.1.1.2.35 Visitas de seguimiento a ventanillas	Director(a) de Descentralización	10 Ventanillas visitadas	10 Informes		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		10
		1.1.1.2.36 Realizar jornadas de ratificación en ventanillas (zona centro, oriente y occidente)	Director(a) de Descentralización	Jornadas de ratificación en ventanillas realizadas	36 Informes de Gestión del CSC's - Notificaciones	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
		1.1.1.2.37 Implementar en las oficinas regionales las actividades de participación ciudadana	Director(a) de Descentralización	Modelo implementado	24 Informes	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
		1.1.1.2.38 Implementar en las oficinas regionales las actividades de educación	Director(a) de Descentralización	Modelo implementado	24 Informes	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
		1.1.1.2.39 Participar en el plan de las defensorías móviles con énfasis en la atención territorial coordinadas por la DCC	Director(a) de Vigilancia de Mercado Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Descentralización	Participación en un 75% en Defensorías Móviles programadas mensualmente en los municipios con comercios según los sectores	Constancia de participación firmada por el coordinador de la Defensoría Móvil	9%	8%	9%	9%	8%	9%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	100%

  
 Licda. Yanci Urbina  
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor





## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																
		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	
				definidos en los planes de inspección														
1.1.1.2 Implementar estrategia de atención territorial (DC móvil, ventanillas, etc.).	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo Unidad de Comunicaciones Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.1.2.40 Participar en la evaluación del funcionamiento de las Defensorías Móviles	Director(a) de Vigilancia de Mercado Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Aportar en las dos evaluaciones programadas	Lista de asistencia						1					1		2
1.1.1.3 Establecer y/o reactivar acuerdos de entendimiento con entes aliados en los territorios con énfasis en entidades públicas colaboradoras.	Dirección de Descentralización Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	1.1.1.3.1 Gestionar convenio o carta de entendimiento para brindar o mejorar la atención como Defensoría con entidad con quien se presente oportunidad en el territorio	Director(a) de Descentralización Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	2 Gestiones realizadas	Informes			1			1							2
1.1.1.4 Evaluar y monitorear el cumplimiento de criterios en CSC y 910	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.1.1.4.1 Evaluar el cumplimiento de criterios en la formación de expedientes de una muestra de al menos el 25% de denuncias cerradas en los CSC a nivel nacional	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Expedientes evaluados	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.1.1.4.2 Evaluar la atención presencial brindada en CSC	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Atenciones evaluadas	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Lidia Yanci Urbina  
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor








## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.1.1.4 Evaluar y monitorear el cumplimiento de criterios en CSC y 910	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.1.1.4.3 Diseñar e implementar planes de mejora a partir de los resultados de la evaluación de criterios en la formación de expedientes y en las atenciones presenciales	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Planes de mejora implementados	Informes			1				1			1		3	
		1.1.1.4.4 Evaluar conocimiento sobre la atención de controversias de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Personal evaluado	Informes			1				1					2	
		1.1.1.4.5 Diseñar, socializar e implementar planes de mejora a partir de los resultados de la evaluación de conocimiento sobre la atención de controversias de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Planes de mejora implementados	Informes				1			1		1			1	4
		1.1.1.4.6 Evaluar la ejecución de audiencias de conciliación	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	3 Evaluaciones realizadas	Informes			1				1			1			3

  
 Licda. Yanci Urbina  
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor








## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL		
						PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1.1.1.5 Implementar estrategia de promoción y comunicación de los mecanismos, horarios y lugares de atención de controversias de consumo	Unidad de Comunicaciones Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.1.1.5.1 Diseñar materiales para promoción de Ventanillas Departamentales y Sedes de Ciudad Mujer y/o medios de atención para el mejor conocimiento de las personas consumidoras (programación)	Jefe(a) de Comunicaciones	24 Materiales diseñados	Materiales diseñados	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24		
		1.1.1.5.2 Producir cuñas para difundir horarios y servicios de espacios y/o medios de atención para el mejor conocimiento de las personas consumidoras	Jefe(a) de Comunicaciones	5 Cuñas producidas	Cuñas producidas	2						1	1					1	5	
		1.1.1.5.3 Ejecutar actividades de divulgación y participación en medios de comunicación territoriales de las Oficinas Regionales	Director(a) de Descentralización/Gerente(a) Regional de Oriente y Occidente	24 actividades de comunicación realizadas por oficinas regionales	Informes (correo electrónico)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
		1.1.1.5.4 Generar insumos sobre los mecanismos, horarios, lugares de atención y otras características del proceso de atención de controversias de consumo que las personas usuarias deben tener en cuenta	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Documento con insumos generados para ser comunicados	Documentos (correo electrónico)								1						1	3

  
 Licda. Yanci Urbina  
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor





## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												
						PROGRAMACIÓN												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
1.1.1.5 Implementar estrategia de promoción y comunicación de los mecanismos, horarios y lugares de atención de controversias de consumo	Unidad de Comunicaciones Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.1.1.5.5 Diseñar e implementar el mecanismo de ponderación del comportamiento de proveedores recurrentemente denunciados por no respetar los derechos e intereses de las personas consumidoras y el proceso de atención de controversias de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Mecanismo aprobado e implementado	Informes				1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
		1.1.1.5.6 Remisión de fotos in situ para redes sociales de actividades de campo	Director(a) de Descentralización/Gerente(a) Regional de Oriente y Occidente	24 Actividades territoriales con cobertura fotográfica realizadas	Fotos en archivo digital de las Gerencias Regionales	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
1.1.2 Tramitación oportuna de denuncias en avenimiento y conciliación	FORMULA DE MEDICIÓN: Promedio de (fecha de resolución del caso -menos-fecha de ingreso del caso) UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Centro de Solución de Controversias UNIDAD DE MEDIDA:Dias ; PERIODICIDAD:Mensual ; DIRECCIONALIDAD: - ; LÍNEA BASE: 23; LÍMITE DE CONTROL 2016: 23 ; META 2016:22 ; LÍMITE DE CONTROL 2019: 21; META 2019: 20																	
1.1.2.1 Implementar herramientas y mejoras al proceso de atención de controversias de consumo.	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Administración Tribunal Sancionador	1.1.2.1.1 Validar el funcionamiento del sistema informático SARA	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	4 Validaciones del Sistema realizadas	4 Informes			1			1			1			1	4
		1.1.2.1.2 Dar seguimiento a mecanismo de notificación electrónica	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Mecanismo funcionando	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Licda. Yanci Urbina  
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor






## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.1.2.1 Implementar herramientas y mejoras al proceso de atención de controversias de consumo.	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Administración Tribunal Sancionador	1.1.2.1.3 Monitorear comunicación oportuna con las personas reclamantes en una muestra de al menos 10% de denuncias abiertas	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	10% de denuncias abiertas monitoreadas	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		
		1.1.2.1.4 Fortalecer conocimiento especializado en materia de servicios financieros	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Evento de fortalecimiento realizado	Listas de asistencia			1										1	
		1.1.2.1.5 Fortalecer conocimiento especializado en materia de telecomunicaciones	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Evento de fortalecimiento realizado	Listas de asistencia						1								1
		1.1.2.1.6 Fortalecer conocimiento especializado en materia inmobiliaria	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Evento de fortalecimiento realizado	Listas de asistencia										1				1
		1.1.2.1.7 Fortalecer conocimiento especializado en materia de técnicas de negociación y atención al público	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Evento de fortalecimiento realizado	Listas de asistencia	1													1
		1.1.2.1.8 Fortalecer conocimiento especializado en atención al cliente y medios alternos de solución de controversias	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Evento de fortalecimiento realizado	Listas de asistencia	1													1
		1.1.2.1.9 Dar seguimiento a atención de personas en caso de mora	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Mecanismo de atención funcionando	Informes	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 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.1.2.1 Implementar herramientas y mejoras al proceso de atención de controversias de consumo.	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Administración Tribunal Sancionador	1.1.2.1.10 Dar seguimiento a mecanismo de atención por cita en la oficina de San Salvador	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Mecanismo de atención funcionando	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		1.1.2.1.11 Desarrollar visitas para el diagnóstico y fortalecimiento para Centros de Solución de Controversia	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	12 Puntos de atención revisados	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.1.2.1.12 Diseñar planes de mejora en base a las visitas de diagnóstico y fortalecimiento para Centros de Solución de Controversia	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	12 Planes de mejora diseñados	Planes de mejora				1		1				1				3
		1.1.2.1.13 Implementar planes de mejora para Centros de Solución de Controversia	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	12 Planes de mejora implementados	Informes				1			1					1		3
		1.1.2.1.14 Dar seguimiento al mecanismo para control de cargas laboral y actualización permanente de metas	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Mecanismo funcionando	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.1.2.1.15 Desarrollar y/o actualizar la metodología de la calculadora financiera, para ser automatizada por la GSI	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Metodología desarrollada y/o actualizada	Documento														1

  
 Licda. Yanci Urbina  
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor





## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL	
						PROGRAMACIÓN													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.1.2.1 Implementar herramientas y mejoras al proceso de atención de controversias de consumo.	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Administración Tribunal Sancionador	1.1.2.1.16 Elaborar una propuesta de mecanismo de atención de personas consumidoras afectadas por transacciones en el mercado bursátil	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Propuesta de mecanismo elaborada y aprobada	Documento												1	1	
		1.1.2.1.17 Desarrollar la calculadora financiera	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Calculadora financiera implementada en sitio web institucional	Acta de recepción				25%	25%	25%	25%							100%
		1.1.2.1.18 Desarrollar el sistema de atención de controversias de consumo (Nuevo SARA)	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	1 Módulo desarrollados e implementados (de Tribunal Sancionador), 1 Módulo desarrollado (de Dirección de Vigilancia de Mercado) y 2 Módulos diseñados aprobados (de Centro de Solución de Controversias y de Dirección Jurídica)	Acta de recepción (del Módulo de Tribunal Sancionador) y 3 actas de aprobación de diseño (de Centro de Solución de Controversias, de Dirección de Vigilancia de Mercado y de Dirección Jurídica)	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	9%	9%	9%	9%		100%
		1.1.2.1.19 Desarrollar versión externa del sistema de información y de consumo y de mercados	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Versión externa del sistema implementado	Acta de recepción (de versión externa del sistema de información)			10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%		100%
		1.1.2.1.20 Participar en el desarrollo del módulo del Tribunal Sancionador del sistema de atención de controversias de consumo	Presidente(a) del Tribunal Sancionador	Módulo del Tribunal Sancionador del sistema de atención de controversias de consumo	Reportes de participación		1	1	1	1	1	1	1	1					8

Licda. Yanci Urbina  
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor





## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																
		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	
		(SARA) e identificar mejoras al actual sistema		actualizado con mejoras														
1.1.3 Tramitación oportuna de denuncias colectivas en el proceso de atención de controversias de consumo	FORMULA DE MEDICIÓN: (Casos colectivos tramitados en tiempo de acuerdo al proceso / casos colectivos tramitados) * 100 UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Centro de Solución de Controversias UNIDAD DE MEDIDA: %; PERIODICIDAD: Trimestral; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: No dato; LÍMITE DE CONTROL 2016: 40%; META 2016: 45%; LÍMITE DE CONTROL 2019: 80%; META 2019: 90%																	
1.1.3.1 Atender casos de controversias de consumo colectivas de interés colectivo (casos en el territorio y en oficina)	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección Jurídica Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.1.3.1.1 Dar seguimiento al procedimiento de atención de controversias de consumo colectivas	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización Director(a) Jurídico(a) Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Vigilancia de Mercado	Casos colectivos tramitados de acuerdo al procedimiento	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.1.3.1.2 Evaluar la tramitación y resultado de casos colectivos	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización Director(a) Jurídico(a) Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Vigilancia de Mercado	2 Evaluaciones realizadas	Documento (Ayuda memoria)				1			1						

*Lidia Yanci Urbina*  
Licda. Yanci Urbina

Presidenta de la Defensoría del Consumidor



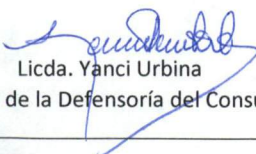




## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																			
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL			
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
1.1.3.1 Atender casos de controversias de consumo colectivas de interés colectivo (casos en el territorio y en oficina)	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección Jurídica Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.1.3.1.3 Diseñar, socializar e implementar las mejoras a partir de los resultados de la evaluación de controversias de consumo colectivas	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización Director(a) Jurídico(a) Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Vigilancia de Mercado	Plan de mejora ejecutado	Informe				1					1						2	
		1.1.3.1.4 Dar seguimiento y acompañamiento a las resoluciones emitidas por el Tribunal Sancionador en la tramitación de casos colectivos	Director(a) Jurídico(a) Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Descentralización	4 Informes de seguimiento brindado a resoluciones emitidas	4 Documentos (informes detallando el número de resoluciones a las que se dio seguimiento o justificación de la inactividad en el seguimiento por la falta de emisión de las mismas, ayudas memorias, etc.)				1			1			1					1	4
		1.1.3.1.5 Promover y/o desarrollar acciones educativas y/o de participación ciudadana en temas priorizados en población atendida con casos colectivos	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	9 Informes de casos colectivos con seguimiento	Informe				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9

  
 Licda. Yanci Urbina  
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor





## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												
						PROGRAMACIÓN												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
1.1.4 Tramitación oportuna de procesos sancionatorios	FORMULA DE MEDICIÓN: Promedio de tiempo de tramitación [fecha de resolución de casos ingresados en el año x -menos- fecha de ingreso de esos mismos casos en Tribunal Sancionador] X= 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 UNIDAD RESPONSABLE: Tribunal Sancionador UNIDAD DE MEDIDA: Dias laborales (días hábiles) ; PERIODICIDAD: Semestral ; DIRECCIONALIDAD: - ; LÍNEA BASE: N/D; LÍMITE DE CONTROL 2017: Expedientes 2012: 1595, Expedientes 2013: 1595, Expedientes 2014: 1703, Expedientes 2015: 1703, Expedientes 2016: 1703, Expedientes 2017: 1703; Expedientes 2018: 1595; META 2017: Expedientes 2012: 1565, Expedientes 2013: 1565, Expedientes 2014: 1673, Expedientes 2015: 1673, Expedientes 2016: 1673, Expedientes 2017: 1673; Expedientes 2018: 1565;																	
1.1.4.1 Reducir desperdicios de tiempos.	Tribunal Sancionador Dirección Jurídica Dirección de Centro de Solución de Controversias	1.1.4.1.1 Dar a conocer resultados de reporte de producción y reprocesos del sistema informático (SARA) e identificar acciones de mejora	Presidente(a) del Tribunal Sancionador	3 Reportes y su respectiva acción de mejora	Reporte del sistema y documento				1				1		1			3
		1.1.4.1.2 Implementar mejoras en atención a resultados de evaluación de reprocesos	Presidente(a) del Tribunal Sancionador Coordinador(a) jurídico(a) Secretario(a)	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas			25%			25%		25%			25%		100%
		1.1.4.1.3 Actualizar el diseño de proceso ordinario y simplificado reduciéndolo a pasos que agregan valor, eliminando sobreproducción, acortando líneas de producción	Presidente(a) del Tribunal Sancionador	1 Procedimiento ordinario actualizado y 1 procedimiento simplificado actualizado	Documento			1	1									2
		1.1.4.1.4 Potenciar la notificación vía electrónica	Presidente(a) del Tribunal Sancionador Secretario(a)	Incremento del porcentaje de notificaciones vía correo electrónico	Informe				1				1				1	3
		1.1.4.1.5 Realizar evaluaciones de los tiempos del procedimiento ordinario y simplificado	Presidente(a) del Tribunal Sancionador	2 Evaluaciones realizadas al procedimiento ordinario y al simplificado	2 Informes						1						1	2

*[Firma]*  
Licda. Yanci Urbina

Presidenta de la Defensoría del Consumidor





## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																			
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL			
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
1.1.4.1 Reducir desperdicios de tiempos.	Tribunal Sancionador Dirección Jurídica Dirección de Centro de Solución de Controversias	1.1.4.1.6 Implementar las mejoras que se identifiquen en la evaluación de los tiempos del procedimiento ordinario y simplificado	Presidente(a) del Tribunal Sancionador Coordinador(a) jurídico(a) Secretario(a)	Mejoras implementadas	Registros físicos y digitales									20%	20%	20%	20%	20%	100%		
		1.1.4.1.7 Realizar dos talleres al año de difusión de los criterios del Tribunal Sancionador al CSC, DJUR DVM, DDD	Presidente(a) del Tribunal Sancionador Primer vocal TSDC y Coordinador(a) jurídico(a)	Criterios del Tribunal Sancionador difundidos	Listas de asistencia					1							1			2	
		1.1.4.1.8 Análisis y discusión de criterios con el equipo del TSDC, seis veces al año, para la tramitación de expedientes de casos sancionatorios	Presidente(a) del Tribunal Sancionador Coordinador(a) jurídico(a)	6 Reuniones realizadas al año	Ayuda de memoria y lista de asistencia		1		1		1		1		1		1		1		6
		1.1.4.1.9 Sistematizar criterios de casos individuales	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	3 Sistematizaciones realizadas	Documento				1			1					1				3
		1.1.4.1.10 Alimentar la plataforma de sistematización de criterios colectivos	Director(a) Jurídico(a)	Sistema funcionando con criterios actualizados	4 Documentos (listas de asistencia, informes, ayudas memorias, etc.)			1		1					1					1	4
		1.1.4.1.11 Alimentar la plataforma de sistematización de criterios difusos	Director(a) Jurídico(a)	Sistema funcionando con criterios actualizados	Documentos (listas de asistencia, informes, ayudas memorias, etc.)			1				1			1					1	4

  
 Licda. Yanci Urbina  
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor





## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																			
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL			
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
1.1.4.1 Reducir desperdicios de tiempos.	Tribunal Sancionador Dirección Jurídica Dirección de Centro de Solución de Controversias	1.1.4.1.12 Documentar el procedimiento, incluyendo oportunidades de mejoras en el procedimiento de atención de demandas contencioso administrativas, con base en resultados de revisión del procedimiento	Presidente(a) del Tribunal Sancionador	Procedimiento documentado y oportunidad de mejora incluidas	Documentos											1			1		
1.1.5 Calidad en las denuncias de intereses colectivos y/o difusos de las personas consumidoras	FORMULA DE MEDICIÓN: (Resoluciones de admisibilidad [totales o parciales] de denuncias colectivas [Interés difuso y colectivo] / Resoluciones iniciales de denuncias colectivas [interés difuso y colectivo]) * 100 UNIDAD RESPONSABLE: Dirección Jurídica UNIDAD DE MEDIDA: %; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: 90% ; LÍMITE DE CONTROL 2016: 90.5% ; META 2016: 91% ; LÍMITE DE CONTROL 2019: 94% ; META 2019: 95%																				
1.1.5.1 Analizar y tramitar posibles casos colectivos y / o difusos e informar su pertinencia.	Dirección Jurídica Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.1.5.1.1 Remitir los casos de interés colectivo a la Dirección Jurídica	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Casos remitidos	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		1.1.5.1.2 Elaborar en tiempo denuncias de interés colectivo a ser remitidas al Tribunal Sancionador	Director(a) Jurídico(a)	100% de denuncias remitidas en tiempo.	Documento de denuncia						50%									50%	100%
		1.1.5.1.3 Socializar criterios provenientes del TSDC en el comité de revisión de casos colectivos y/o difusos	Director(a) Jurídico(a)	2 Informes elaborados y socializados	Documentos							1								1	2

Licda. Yanci Urbina

Presidenta de la Defensoría del Consumidor







## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																			
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL			
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
1.1.6.1 Implementar sistema de medición, análisis y divulgación interna de las encuestas de satisfacción y promotor neto de las personas usuarias de los Centros de Solución de Controversias de la DC.	Unidad de Planificación y Calidad Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.1.6.1.2 Realizar medición de Promotor Neto de la Institución	Jefe(a) de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad	2 Mediciones realizadas	Fichas técnicas						1						1	2			
		1.1.6.1.3 Diseñar, socializar e implementar planes de mejoras a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción y promotor neto	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Planes de mejora implementados	Informes							1					1		1	4	
1.1.6.2 Implementar acciones para aumentar la percepción de calidad y calidez por parte de las personas usuarias (Incluye: CRM, atención a personas con alto potencial de conflicto).	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.1.6.2.1 Implementar Fases 1 y 2 de estrategia de fidelización de personas usuarias (CRM), en las oficinas regionales	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Fases 1 y 2 CRM implementado	12 Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		
		1.1.6.2.2 Dar seguimiento a Fases 1 y 2 de estrategia de fidelización de personas usuarias (CRM)	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Fases 1 y 2 CRM funcionando	Informes				1			1							1	4	
		1.1.6.2.3 Dar seguimiento a encuesta presencial individualizada y diseñar, socializar e implementar las mejoras a partir de los resultados, si aplica	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Mecanismo de encuesta presencial individualizada funcionando	Informes								1							1	4
		1.1.6.2.4 Socializar mecanismo de encuesta presencial individualizada a oficinas regionales y Fases 1 y 2 de fidelización	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Mecanismos socializados	Listas de asistencia															1	1

Licda. Yanci Urbina

Presidenta de la Defensoría del Consumidor





## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL				
						PROGRAMACIÓN																
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC					
1.1.6.2 Implementar acciones para aumentar la percepción de calidad y calidez por parte de las personas usuarias (Incluye: CRM, atención a personas con alto potencial de conflicto).	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.1.6.2.5 Desarrollar jornadas de divulgación sobre el proceso de atención de controversias de consumo para unidades distintas de la DCSC y DDD (dirigido al menos a DCC, DVM, UACM, DJUR)	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	3 Jornadas realizadas	Listas de asistencia				1						1							3
1.1.6.3 Implementar estrategia para atención inclusiva y especializada para personas con discapacidad	Unidad de Comunicaciones Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.1.6.3.3 Producir y difundir videos informativos con lenguaje de señas para personas con discapacidad auditiva en materia de derecho de consumo	Jefe(a) de Comunicaciones Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	4 Videos difundidos	Informes									4								4
1.1.7 Percepción de los usuarios sobre la calidad y calidez en la atención brindada en el 910	FORMULA DE MEDICIÓN: Nota obtenida en encuesta de satisfacción UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Descentralización UNIDAD DE MEDIDA: Calificación; PERIODICIDAD: Trimestral; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: 8.25 ; LÍMITE DE CONTROL 2016: 8.50 ; META 2016: 8.55 ; LÍMITE DE CONTROL 2019: 9.00 ; META 2019: 9.25																					
1.1.7.1 Implementar sistema de medición, análisis y divulgación interna de las encuestas de percepción de las personas usuarias de 910	Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Descentralización	1.1.7.1.1 Rediseñar e implementar encuestas telefónicas para medir la percepción sobre la calidad y calidez, de los usuarios del 910 (I)	Jefe(a) de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad	1 Herramienta rediseñada y 3 mediciones realizadas	Herramienta y fichas técnicas				1						1						1	4

Licda. Yanci Urbina  
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor





## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.1.7.2 Implementar acciones para aumentar la percepción de calidad y calidez por parte de las personas usuarias (Incluye: CRM, atención especializada para personas con alto potencial de conflicto).	Dirección de Descentralización Unidad de Comunicaciones	1.1.7.1.2 Diseñar, socializar e implementar planes de mejoras a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción en 910	Director(a) de Descentralización	Planes de mejora implementados	Informes							1	1	1	1	1	5	
		1.1.7.2.1 Promocionar la calidad y la calidez de los servicios del 910	Jefe(a) de Comunicaciones	3 Productos comunicacionales publicados	Materiales elaborados					1					1	1		3
1.1.8 Percepción de los usuarios sobre la calidad y calidez en la atención brindada en Dirección Jurídica.	FORMULA DE MEDICIÓN: Nota obtenida en encuesta de satisfacción UNIDAD RESPONSABLE: Dirección Jurídica UNIDAD DE MEDIDA: Calificación; PERIODICIDAD: Trimestral; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: 6.79 ; LÍMITE DE CONTROL 2016: 6.8 ; META 2016: 7 ; LÍMITE DE CONTROL 2019: 7.5 ; META 2019: 8																	
1.1.8.1 Implementar sistema de medición, análisis y divulgación interna de las encuestas de percepción del servicio de representación judicial de la DC	Unidad de Planificación y Calidad Dirección Jurídica	1.1.8.1.1 Rediseñar e implementar encuestas telefónicas para medir la percepción sobre la calidad y calidez, del servicio de representación judicial (I)	Jefe(a) de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad	1 Herramienta rediseñada y 3 mediciones realizadas	Herramienta y fichas técnicas			1			1			1		1	4	
		1.1.8.1.2 Diseñar, socializar e implementar planes de mejoras a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción en representación judicial	Director(a) Jurídico(a)	Planes de mejora implementados	3 Informes elaborados a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción en representación judicial realizadas por la UPYC						1				1		1	3

Licda. Yanci Urbina  
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor







## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL																		
						PROGRAMACIÓN																														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC																			
1.1.8.2 Implementar el fortalecimiento de capacidades de atención a las personas usuarias del servicio de representación judicial	Dirección Jurídica Tribunal Sancionador Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Unidad de Comunicaciones	1.1.8.2.1 Divulgar resultados con el personal y sistematizar la experiencia	Director(a) Jurídico(a) Presidente(a) del Tribunal Sancionador Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización Jefe(a) de Comunicaciones	3 Jornadas de socialización de resultados	Listas de asistencia, correos electrónicos											1							1						1	3						
1.1.9 Percepción de los usuarios sobre la calidad y calidez en la atención brindada en la Dirección de Ciudadanía y Consumo.	FORMULA DE MEDICIÓN: Nota obtenida en encuesta de satisfacción UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Ciudadanía y Consumo UNIDAD DE MEDIDA: Calificación; PERIODICIDAD: Trimestral; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: No dato ; LÍMITE DE CONTROL 2016: 6.00 ; META 2016: 7.00 ; LÍMITE DE CONTROL 2019: 7.50; META 2019: 8.00																																			
1.1.9.1 Implementar sistema de medición, análisis y divulgación interna de las encuestas de percepción de servicios brindados para la participación ciudadana y educación.	Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.1.9.1.1 Rediseñar e implementar encuestas para medir la percepción sobre la calidad y calidez, del servicio brindado para la participación ciudadana y educación (I)	Jefe(a) de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad	1 Herramienta diseñada y 3 mediciones realizadas	Herramienta y fichas técnicas																									1	1				1	4
		1.1.9.1.2 Realizar análisis de los resultados de la encuesta de percepción y elaboración de plan de mejora de los servicios brindados para educación a nivel nacional	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	2 Planes de mejora elaborados	Documento de plan de mejora																															1

  
 Licda. Yanci Urbina  
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor





## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																						
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL						
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC							
1.1.9.1 Implementar sistema de medición, análisis y divulgación interna de las encuestas de percepción de servicios brindados para la participación ciudadana y educación.	Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.1.9.1.3 Diseñar e implementar los planes de mejoras	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	2 Encuestas y planes de mejora socializados	Listas de asistencia a las jornadas de socialización e informe de las mejoras implementadas										1					1			2	
1.1.10 Percepción de los usuarios sobre la calidad y calidez en la atención brindada en Tribunal Sancionador.	FORMULA DE MEDICIÓN: Nota obtenida en encuesta de satisfacción UNIDAD RESPONSABLE: Tribunal Sancionador UNIDAD DE MEDIDA: Calificación; PERIODICIDAD: Trimestral; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: 6.43 ; LÍMITE DE CONTROL 2016: 6.50 ; META 2016: 7.00 ; LÍMITE DE CONTROL 2019: 7.50 ; META 2019: 8.00																							
1.1.10.1 Implementar sistema de medición, análisis y mejora de la calidad y calidez de los servicios brindados por el Tribunal Sancionador	Unidad de Planificación y Calidad Tribunal Sancionador	1.1.10.1.1 Rediseñar e implementar encuestas telefónicas para medir la percepción sobre la calidad y calidez, del servicio brindado a los usuarios del Tribunal Sancionador (I)	Jefe(a) de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad	1 Herramienta rediseñada y 3 mediciones realizadas	Herramienta y fichas técnicas				1											1			1	4
		1.1.10.1.2 Comunicar al equipo de trabajo del Tribunal Sancionador, los resultados sobre mediciones periódicas de la satisfacción de los usuarios del Tribunal Sancionador	Presidente(a) del Tribunal Sancionador Secretario(a)	3 Comunicados del 100% de resultados, al personal del Tribunal Sancionador	Ayudas memorias de jornadas de trabajo												1					1		

Licda. Yanci Urbina

Presidenta de la Defensoría del Consumidor





## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS													
						PROGRAMACIÓN													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	
1.1.10.1 Implementar sistema de medición, análisis y mejora de la calidad y calidez de los servicios brindados por el Tribunal Sancionador	Unidad de Planificación y Calidad Tribunal Sancionador	1.1.10.1.3 Implementar mejoras de atención en base a las mediciones periódicas	Presidente(a) del Tribunal Sancionador Secretario(a)	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas								20%	20%	20%	20%	20%	100%	
		1.1.10.1.4 Implementar y evaluar la ejecución del protocolo de atención presencial y telefónica	Presidente(a) del Tribunal Sancionador Secretario(a)	Protocolo de atención implementado y evaluado	Informe semanal de atenciones y 1 documento de evaluación	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	45	
1.1.11 Efectividad en la tramitación de Denuncias cerradas en medios alternos con monto recuperado	FORMULA DE MEDICIÓN: (Denuncias individuales cerradas con acuerdos en avenimiento o conciliación con monto recuperado / Denuncias individuales cerradas con acuerdos en avenimiento o conciliación, cuyo monto reclamado haya sido igual o mayor a US\$0.01) * 100 UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Centro de Solución de Controversias UNIDAD DE MEDIDA: % ; PERIODICIDAD: Mensual ; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: 78% ; LÍMITE DE CONTROL 2016: 79% ; META 2016: 80% ; LÍMITE DE CONTROL 2019: 80% ; META 2019: 81%																		
1.1.11.1 Implementar estrategia de especialización en la atención de controversias de consumo (Incluye: identificación de prácticas empresariales, identificación, estudio y desarrollo de temas relevantes para la atención de controversias de consumo)	Dirección del Centro de Solución de Controversias de Consumo Dirección de Descentralización	1.1.11.1.1 Identificar prácticas empresariales que afecten los intereses de las personas consumidoras	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Prácticas identificadas	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		1.1.11.1.2 Diseñar e implementar planes de intervención sobre prácticas empresariales identificadas que afectan intereses de las personas consumidoras	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Planes de intervención ejecutados	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.1.11.1.3 Desarrollar actividades lúdicas para fortalecer temas vinculados al proceso de atención de controversias de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	4 Jornadas realizadas	Listas de asistencia					1	1	1	1						4

  
 Licda. Yanci Urbina  
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor





## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.1.11.1 Implementar estrategia de especialización en la atención de controversias de consumo (Incluye: identificación de prácticas empresariales, identificación, estudio y desarrollo de temas relevantes para la atención de controversias de consumo)	Dirección del Centro de Solución de Controversias de Consumo Dirección de Descentralización	1.1.11.1.4 Desarrollar foros internos sobre criterios aplicables al proceso de atención de controversias de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	2 Foros realizados	Listas de asistencia, documento de resumen (Presentación)			1					1				2	
1.1.11.2 Implementar estrategia de estandarización en las oficinas de los CSC (Incluye: programas de mentoría, programa de lineamiento)	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.11.2.1 Diseñar e implementar un plan de pasantías entre oficinas que ejecutan el proceso de atención de controversias de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Plan implementado	Informes					1			1			1	3	
		1.1.11.2.2 Implementar trimestralmente estudios de casos complejos tramitados en medios alternos de solución de controversias	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Casos complejos estudiados	Ayudas memorias			1			1			1			1	4
		1.1.11.2.3 Realizar las constataciones de hecho requeridas por las diferentes unidades o direcciones.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Unidad de Inspección	95% de constataciones de hecho realizadas de las programadas en el mes	Actas de constatación de hecho	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%

Licda. Yanci Urbina  
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor





## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS													
						PROGRAMACIÓN													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	
1.1.11.2 Implementar estrategia de estandarización en las oficinas de los CSC (Incluye: programas de mentoría, programa de lineamiento)	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.11.2.4 Dar seguimiento a programa de lineamientos del Centro de Solución de Controversias	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	1 Programa de lineamientos funcionando	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
1.1.12 Eficacia sancionatoria	FORMULA DE MEDICIÓN: (Cantidad de sanciones / Cantidad de casos cerrados) x 100 UNIDAD RESPONSABLE: Tribunal Sancionador UNIDAD DE MEDIDA: % ; PERIODICIDAD: Anual ; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: 61% ; LÍMITE DE CONTROL 2016: 63% ; META 2016: 65% ; LÍMITE DE CONTROL 2019: 68% ; META 2019: 70%																		
1.1.12.1 Implementar sistema de medición, análisis y mejora de la efectividad.	Tribunal Sancionador	1.1.12.1.1 Medir casos sancionados	Presidente(a) del Tribunal Sancionador Coordinador(a) jurídico(a) Secretario(a)	Reporte de resultados trimestral analizado	Reporte del indicador y ayuda memoria				1			1			1			3	
		1.1.12.1.2 Exponer resultados estratégicos (Seguimiento público entre el personal del TSDC a resultados de corto y mediano plazo, individuales y de equipo)	Presidente(a) del Tribunal Sancionador Coordinador(a) jurídico(a) Secretario(a)	100% Resultados comunicados al personal del Tribunal Sancionador	Ayudas memorias de jornadas de trabajo				1			1			1				3
		1.1.12.1.3 Aplicar medidas de mejora de la efectividad con base en el análisis de resultados	Presidente(a) del Tribunal Sancionador Presidente TSDC Coordinador(a) jurídico(a) Secretario(a)	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas						33%				34%			33%	

  
 Licda. Yanci Urbina  
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor





## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



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

Licda. Yanci Urbina  
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor





## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS													
						PROGRAMACIÓN													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	
1.1.12.6 Identificar violaciones a la normativa de consumo y activar procedimientos sancionatorios que den lugar a sanciones ejemplarizantes y que permitan sentar precedentes en materia de consumo	Dirección Jurídica	1.1.12.6.1 Proponer a la Presidencia medidas cautelares o inicio de proceso sancionatorio sobre prácticas empresariales que afectan los intereses de las personas consumidoras (casos ejemplarizantes)	Director(a) Jurídico(a)	Acciones ejemplarizantes ejecutadas	Documentos (informes: denuncias, escritos solicitando medidas cautelares, escritos solicitando emisión de alertas, informes de no existencia de medidas cautelares o casos que incoar ante el Tribunal Sancionador, etc.)							1							1
1.1.12.7 Establecer y dar a conocer criterios aplicados conforme a Derecho	Tribunal Sancionador Dirección Jurídica	1.1.12.7.1 Gestionar el funcionamiento de un sistema de registro y publicación de resoluciones finales del Tribunal Sancionador	Presidente(a) del Tribunal Sancionador Coordinador(a) Jurídico(a)	Sistema de registro y publicación alimentado y en funcionamiento	Registros en el Sistema	0%	0%	0%	8%	8%	12%	12%	12%	12%	12%	12%	12%	12%	100%
1.1.13 Efectividad en los servicios de atención telefónica	FORMULA DE MEDICIÓN: (No. De llamadas contestadas en el período (t) / Total de llamadas entrantes en el período (t) x100 UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Descentralización UNIDAD DE MEDIDA: % ; PERIODICIDAD: Mensual ; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: 99% ; LÍMITE DE CONTROL 2016: 98.25% ; META 2016:98.75% ; LÍMITE DE CONTROL 2019: 98.5% ; META 2019: 99.5%																		
1.1.13.1 Tramitar oportunamente controversias de consumo de forma telefónica	Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias	1.1.13.1.1 Monitorear llamadas entrantes para 910	Director(a) de Descentralización	12 monitoreos realizados	12 Informes	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 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1.1.13.1 Tramitar oportunamente controversias de consumo de forma telefónica	Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias	1.1.13.1.2 Monitorear aleatoriamente las llamadas con base a lista de chequeo en módulo de atención telefónica para asesorías, web, chat y avisos de infracción	Director(a) de Descentralización	11 Monitoreos realizados	11 Informes		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11		
		1.1.13.1.3 Monitorear la cantidad de chat de Ventanillas y atenciones web en la Gerencia de Atención Descentralizada	Director(a) de Descentralización	12 monitoreos realizados	12 Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		1.1.13.1.4 Elaboración de formulario de evaluación para supervisar asesorías de sectores priorizados	Director(a) de Descentralización	1 Formulario de evaluación elaborado	Formato de formulario de evaluación	1													1	
		1.1.13.1.5 Evaluar las asesorías de sectores priorizados en llamadas/chat de 910 a los técnicos legales de la GAT	Director(a) de Descentralización	21 Evaluaciones realizadas	Formulario de evaluación realizadas			7			7				7				21	
		1.1.13.1.6 Realizar medición del tiempo de espera de llamada entrante (I)	Director(a) de Descentralización	12 mediciones realizadas	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.1.13.1.7 Socializar los resultados de los monitoreos del 910	Director(a) de Descentralización	12 monitoreos socializados	Listas de asistencia /ayudas memorias/Correo electrónico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12

*Licda. Yanci Urbina*

Presidenta de la Defensoría del Consumidor





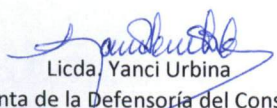


## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL		
1.1.13.1 Tramitar oportunamente controversias de consumo de forma telefónica	Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias	1.1.13.1.8 Dar seguimiento y evaluar mecanismo para que 910 brinde atención a controversias de consumo a través de los medios alternos de solución de conflictos	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Informe sobre la atención de controversias de consumo del 910	Un informe mensual	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		
		1.1.13.1.9 Gestionar la generación de reporte de las atenciones a consumidores del TSDC	Director(a) de Descentralización	Reporte implementado	Formulario de requerimiento	1													1	
1.2. Fortalecer y potenciar la aplicación del marco normativo para la protección de los derechos de las personas consumidoras.																				
1.2.1 Propuestas de ampliación del marco normativo para la protección al Consumidor	FORMULA DE MEDICIÓN: Propuestas integrales de mejora para la aplicación del marco normativo para problemáticas identificadas en sectores priorizados UNIDAD RESPONSABLE: Dirección Jurídica UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad ; PERIODICIDAD: Anual ; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: 3 ; LÍMITE DE CONTROL 2016: 2 ; META 2016: 3 ; LÍMITE DE CONTROL 2019: 2 ; META 2019: 3																			
1.2.1.1 Analizar y proponer modificaciones y ampliaciones a los marcos normativos (Telecomunicaciones, Servicios Financieros, Ley de Creación SIGET, Soberanía y seguridad alimentaria, Ley General de agua, Norma de Garantía)	Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.1.1.1 Analizar y proponer modificaciones y ampliaciones a los marcos normativos (en sectores priorizados principalmente: Telecomunicaciones: Norma Técnica de Calidad. Servicios Financieros: Reformas Ley de Tarjetas de Crédito, reformas en Ley de Firma Electrónica; reformas sobre comercio electrónico, Reformas Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, reformas relacionadas con el art. 42 letra e LPC, etc. ) para la	Director(a) Jurídico(a)	Propuestas de modificación y ampliación realizadas	3 Documentos con propuesta para ampliación de marco normativo presentado en Presidencia de la DC									1			1		1	3




  
 Licda. Yanci Urbina  
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																
		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	
Comisión Nacional de Plaguicidas CONAPLAG) Reglamentos técnicos; u otros).		efectiva protección de los derechos de las personas consumidoras																
1.2.1.1 Analizar y proponer modificaciones y ampliaciones a los marcos normativos (Telecomunicaciones Servicios Financieros Ley de Creación SIGET Soberanía y seguridad alimentaria Ley General de agua Norma de Garantía Comisión Nacional de Plaguicidas CONAPLAG) Reglamentos técnicos; u otros)	Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.1.1.2 Proponer modificaciones a los marcos normativos priorizados	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Vigilancia de Mercado Director(a) de Descentralización Director(a) de Ciudadanía y Consumo	Propuestas de modificaciones presentadas	Documentos de propuestas presentadas			1			1				1			3

  
Licda. Yanci Urbina  
Presidenta de la Defensoría del Consumidor



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO- RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL	
						PROGRAMACIÓN													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.2.1.2 Divulgar marcos normativos para la protección de derechos e intereses de las personas consumidoras	Dirección del Centro de Solución de Controversias	1.2.1.2.1 Elaborar y remitir a unidades relacionadas, propuestas de divulgación sobre marcos normativos para la protección de derechos e intereses de las personas consumidoras, dichos marcos normativos son: 1. Ley de Telecomunicaciones 2. Ley Especial de Lotificaciones 3. Ley General de Electricidad 4. Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito 5. Ley de Sociedades de Seguros 6. Ley de Bancos 7. Ley Contra la Usura 8. Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Créditos de las Personas 9. Ley de Protección al Consumidor	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	9 Propuestas de divulgación remitidas	Documento														9

Licda. Yanci Urbina  
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor





## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												
						PROGRAMACIÓN												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
1.2.2 Porcentaje de cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas vinculantes	FORMULA DE MEDICION: (Cantidad de inspecciones que cumplen la normativa aplicable para la protección al consumidor / Cantidad de inspecciones realizadas) x100 UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Vigilancia de Mercado UNIDAD DE MEDIDA: %; PERIODICIDAD: Mensual; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: 66% ; LÍMITE DE CONTROL 2016: 64% ; META 2016: 66% ; LÍMITE DE CONTROL 2019: 68% ; META 2019: 70%																	
1.2.2.1 Verificar que los proveedores cumplan con las disposiciones establecidas en la LPC y con las regulaciones vinculantes con el marco de protección al consumidor en el país. (auditorías, inspecciones, etc. en sectores priorizados)	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección de Administración	1.2.2.1.1 Elaborar y enviar el Plan Operativo Anual de los temas prioritarios en el área de inspecciones	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Inspección	1 Plan operativo de sectores prioritarios para realizar inspección	Documento presentado y aprobado por Presidencia	1											1	
1.2.2.1.2 Verificar el cumplimiento de las disposiciones de la LPC y otras normativas aplicables a: librerías, tiendas y cafeterías escolares, supermercados, farmacias, restaurantes, almacenes de venta de muebles y electrodomésticos, tiendas de conveniencia, tiendas mayoristas, lotificaciones, entre otros		Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Inspección Director(a) de Descentralización	4760 Inspecciones realizadas	Actas de inspección	290	400	400	400	450	400	400	450	400	400	400	420	350	4760
1.2.2.1.3 Verificar el cumplimiento de reglamentos técnicos y Normas Salvadoreñas Obligatorias de inocuidad, calidad, etiquetado y contenido neto en alimentos; y en etiquetado de eficiencia energética		Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad	171 Planes de inspección	Documento de plan de inspección	6	14	12	18	18	18	16	12	16	18	15	8	171	

Licda. Yanci Urbina  
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor





## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL	
						PROGRAMACIÓN													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.2.2.1 Verificar que los proveedores cumplan con las disposiciones establecidas en la LPC y con las regulaciones vinculantes con el marco de protección al consumidor en el país. (auditorías, inspecciones, etc. en sectores priorizados)	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección de Administración	1.2.2.1.4 Elaborar y enviar los informes de resultados de los proveedores que cumplieron e incumplieron las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas, para su divulgación (útiles escolares, medicamento, sector financiero, telecomunicaciones, muebles y electrodomésticos, alimentos y bebidas, entre otros)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Inspección	11 Informes con resultados de los planes de inspección ejecutados	Correo de envío de los informes de resultados		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11		
		1.2.2.1.5 Elaborar plan de acción en el que se identifican y justifican los proveedores a ser auditados anualmente en los servicios financieros (créditos)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador(a) de Auditoría	1 Documento con definición y justificación de proveedores a ser auditados	Documento aprobado	1													1
		1.2.2.1.6 Determinar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley Contra la Usura en proveedores que prestan servicios financieros	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador(a) de Auditoría	8 Empresas auditadas	Informe de auditoría					1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
		1.2.2.1.7 Enviar expedientes sobre resultados de auditorías a Dirección Jurídica	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador(a) de Auditoría	7 Expedientes de las auditorías enviados	Memorándum de envío a la Dirección Jurídica						1	1	1	1	1	1	1	1	7



  
 Licda. Yanci Urbina  
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.2.2.1 Verificar que los proveedores cumplan con las disposiciones establecidas en la LPC y con las regulaciones vinculantes con el marco de protección al consumidor en el país. (auditorías, inspecciones, etc. en sectores priorizados)	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección de Administración	1.2.2.1.8 Identificar a proveedores reportados por el Banco Central de Reserva (BCR) a la Defensoría, con incumplimiento a la Ley Contra la Usura (LCU) en lo relacionado a la información de sus operaciones crediticias	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador(a) de Auditoría	2 Informes de resultados	Documento de Informes			1					1					2	
		1.2.2.1.9 Identificar a proveedores que no reportan o no se encuentran registrados dentro de la información que reporta el BCR en el cálculo de Tasas Máximas Legales -TML-	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador(a) de Auditoría	2 Informes de resultados	Documento de Informes				1						1				2
		1.2.2.1.10 Verificar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley Contra la Usura, Ley de Protección al Consumidor y otra normativa vinculante en casos individuales, de proveedores que prestan servicios financieros, a requerimiento	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador(a) de Auditoría	2 Informes de resultados	Documento de Informes							1					1		2

Licda. Yanci Urbina  
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor






## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																							
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL							
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC								
1.2.2.1 Verificar que los proveedores cumplan con las disposiciones establecidas en la LPC y con las regulaciones vinculantes con el marco de protección al consumidor en el país. (auditorías, inspecciones, etc. en sectores priorizados)	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección de Administración	1.2.2.1.11 Realizar reuniones con representantes del Banco Central de Reserva para retroalimentar sobre los resultados de las verificaciones de la Ley Contra la Usura y tomar acuerdos que mejoren el procedimiento utilizado para la remisión de la información que reportan las instituciones financieras no reguladas	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador(a) de Auditoría	2 Reuniones anuales	Memoria de reunión									1						1			2		
		1.2.2.1.12 Monitoreo mensual de las devoluciones de casos colectivos resueltos	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador(a) de Auditoría	14 Reportes mensuales de devoluciones elaborados en el año	Reportes mensuales de devoluciones	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1								14	
		1.2.2.1.13 Verificar devoluciones de casos colectivos resueltos con sentencia definitiva	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador(a) de Auditoría	2 Informes de verificación sobre los casos de devolución remitidos a Presidencia	Informes de verificación por cada caso de devolución remitidos					1													1		2
		1.2.2.1.14 Desarrollar e implementar la interfaz de usuario para el sistema de auditoría a proveedores	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Interfaz de usuario implementada	Acta de recepción				25%	25%	25%	25%													100%

  
 Licda. Yanci Urbina  
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor






## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.2.2.2 Crear e implementar nuevas acciones para ampliar la verificación del cumplimiento de las normativas de protección al consumidor	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección Jurídica Dirección de Descentralización	1.2.2.2.1 Identificar e implementar nuevas acciones de inspección para verificar el cumplimiento de normativas de protección al consumidor (empresas de telecomunicaciones - telefonía fija, servicios de internet, servicios paquetizados- y cooperativas financieras)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Inspección Director(a) de Descentralización	2 Planes de inspección en nuevos sectores	2 Documentos de planes de inspección				1			1						2	
		1.2.2.2.2 Enviar informes sobre resultados de las nuevas acciones de ampliación y verificación del cumplimiento de normativas de protección al consumidor, a la Dirección Jurídica	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Inspección	Informes de resultados remitidos a Presidencia	Documento remitido a Presidencia						1			1					2
		1.2.2.2.3 Preparación de denuncias por posibles incumplimientos detectados, en sectores priorizados	Director(a) Jurídico(a)	1 Denuncia por proveedor	2 Denuncias							1					1		2
		1.2.2.2.4 Evaluar las nuevas acciones de ampliación en la verificación del cumplimiento de normativas de protección al consumidor	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Inspección	2 Evaluaciones realizadas	Memoria de evaluación							1				1			2

  
 Licda. Yanci Urbina  
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor







## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS																					
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL					
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC						
1.2.3 Casos identificados y promovidos por el observatorio por publicidad ilícita, engañosa y falsa (que atenta contra la dignidad, el honor, la intimidad y la imagen propia), con proceso sancionatorio implementado	FORMULA DE MEDICIÓN: Casos registrados en el observatorio UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Vigilancia de Mercado UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: 5 ; LÍMITE DE CONTROL 2016: 5 ; META 2016: 6 ; LÍMITE DE CONTROL 2019:44 ; META 2019: 48																						
1.2.3.1 Crear e implementar el observatorio de publicidad ilícita, engañosa y falsa	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección Centro de Solución de Controversias Dirección Jurídica	1.2.3.1.1 Monitorear y evaluar el funcionamiento del observatorio de Publicidad ilícita, engañosa o falsa	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de Inspección	2 Informes al año	Informe de monitoreo y evaluación.						1						1						2
		1.2.3.1.2 Implementar acciones de mejora en base a la evaluación del funcionamiento del observatorio de Publicidad ilícita, engañosa o falsa	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de Inspección	4 Acciones de mejora implementadas	Informe de mejoras							1	1						1	1			4
		1.2.3.1.3 Sistematizar la experiencia del funcionamiento del observatorio de Publicidad ilícita, engañosa o falsa	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de Inspección Director(a) de Descentralización Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) Jurídico(a)	Documentar la labor realizada sobre el funcionamiento del observatorio	Informe de sistematización															1			1

  
 Licda. Yanci Urbina  
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor






## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



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

  
 Licda. Yanci Urbina  
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor

