



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



II- PERSPECTIVA 2: Efectividad en nuestra actuación

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS														
						PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL		
2. Efectividad en nuestra actuación																				
2.1. Fomentar la mejora continua y la búsqueda de la excelencia en todo nuestro quehacer institucional.																				
2.1.1 Procesos de la Defensoría certificados en Sistemas de Gestión de Calidad (SGC)	FORMULA DE MEDICIÓN: Número de procesos certificados con el Sistema de Gestión de la Calidad UNIDAD RESPONSABLE: Unidad de Planificación y Calidad UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Quinquenal; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: 1; LÍMITE DE CONTROL 2016: 1; META 2016: 1; LÍMITE DE CONTROL 2019:3 ; META 2019: 3																			
2.1.1.1 Normalizar y adecuar los procesos institucionales certificables a un Sistema de Gestión de Calidad	Tribunal Sancionador U de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	2.1.1.1.1 Normar y/o actualizar la documentación de la Unidad de Planificación y Calidad relativa a los procesos certificables según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SGC	Jefe(a) de Planificación y Calidad	4 Documentos relativos a procesos certificables, normados y/o adecuados	Correo electrónico y/o memorándum tramitados para revisión a Dirección Jurídica y/o Presidencia												1	4		
		2.1.1.1.2 Normar y/o actualizar la documentación de la Dirección de Centro de Solución de Controversias de Consumo relativa a los procesos certificables según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SGC	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	4 Documentos relativos a procesos certificables, normados y/o adecuados	Correo electrónico y/o memorándum enviado a la UPYC														1	4
		2.1.1.1.3 Normar y/o actualizar la documentación de la Dirección de Descentralización relativa a los procesos certificables según Norma General para la	Director(a) de Descentralización	Documentos relativos a procesos certificables normados y/o actualizados	Memorándum y/o correo electrónico tramitados para revisión a UPYC															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		
		elaboración de documentos normativos del SGC																	
2.1.1.1 Normalizar y adecuar los procesos institucionales certificables a un Sistema de Gestión de Calidad	Tribunal Sancionador U de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	2.1.1.1.4 Normar y/o actualizar la documentación de la Dirección de Administración relativa a los procesos certificables según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SGC	Director(a) de Administración	2 Documentos relativos a los procesos certificables normados y/o actualizados	Correo electrónico y/o memorándum tramitados para revisión a UPYC						1					1	2		
		2.1.1.1.5 Normar y/o actualizar la documentación del Tribunal Sancionador relativa a los procesos certificables según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SGC	Presidente(a) del Tribunal Sancionador	100% de documentación relativa a procesos certificables, normada y/o adecuada	Memorándum y correos electrónicos tramitados para revisión a UPYC						33%			34%				33%	100%
		2.1.1.1.6 Revisar documentación relativa a los procesos certificables	Jefe(a) de Planificación y Calidad/Técnico (a) de Gestión de la Calidad	4 Documentos relativos a los procesos certificables revisados	Correo electrónico y/o memorándum tramitados para revisión a Dirección Jurídica y/o Presidencia				1		1			1				1	4
		2.1.1.1.7 Elaborar análisis del contexto interno y externo relacionado al proceso de atención de controversias de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Análisis elaborado	Documento		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			
2.1.1.1 Normalizar y adecuar los procesos institucionales certificables a un Sistema de Gestión de Calidad	Tribunal Sancionador U de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	2.1.1.1.8 Elaborar matriz de riesgo 2018 y 2019 correspondiente a la Dirección de Centro de Solución de Controversias	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	2 Matrices de riesgo elaboradas	Documento presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucionales)			1						1				2		
		2.1.1.1.9 Elaborar matriz de riesgo 2018 y 2019 correspondiente a la Dirección de Descentralización	Director(a) de Descentralización	2 Matrices de riesgo elaboradas	Documento presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucionales)			1							1					2
		2.1.1.1.10 Elaborar matriz de riesgo 2018 y 2019 correspondiente a la Dirección de Vigilancia de Mercado	Director(a) de Vigilancia de Mercado	2 Matrices de riesgo elaboradas	Documento presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucionales)			1								1				2
		2.1.1.1.11 Elaborar matriz de riesgo 2018 y 2019 correspondiente a la Dirección de Ciudadanía y Consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	2 Matrices de riesgo elaboradas	Documento presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucionales)			1								1				2
		2.1.1.1.12 Elaborar matriz de riesgo 2018 y 2019 correspondiente a la Dirección Jurídica	Director(a) Jurídico(a)	2 Matrices de riesgo elaboradas	Documento presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucionales)			1								1				2
		2.1.1.1.13 Elaborar matriz de riesgo 2018 y 2019 correspondiente a la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	2 Matrices de riesgo elaboradas	Documento presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucionales)			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		
2.1.1.1 Normalizar y adecuar los procesos institucionales certificables a un Sistema de Gestión de Calidad	Tribunal Sancionador U de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	2.1.1.1.14 Elaborar matriz de riesgo 2018 y 2019 correspondiente a la Dirección de Administración	Director(a) de Administración	2 Matrices de riesgo elaboradas	Documento presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucionales)			1							1			2	
		2.1.1.1.15 Elaborar matriz de riesgo 2018 y 2019 correspondiente a la Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Jefe(a) Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	2 Matrices de riesgo elaboradas	Documento presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucionales)			1							1				2
		2.1.1.1.16 Elaborar matriz de riesgo 2018 y 2019 correspondiente al Tribunal Sancionador	Presidente(a) del Tribunal Sancionador	2 Matrices de riesgo elaboradas	Documento presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucionales)			1							1				2
		2.1.1.1.17 Elaborar matriz de riesgo 2018 y 2019 correspondiente a la Unidad de Planificación y Calidad	Jefe(a) Unidad de Planificación y Calidad	2 Matrices de riesgo elaboradas	Documento presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucionales)			1							1				2
		2.1.1.1.18 Elaborar matriz de riesgo 2018 y 2019 correspondiente a la Unidad Financiera Institucional	Jefe(a) Financiero(a) Institucional	2 Matrices de riesgo elaboradas	Documento presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucionales)			1							1				2
		2.1.1.1.19 Elaborar matriz de riesgo 2018 y 2019 correspondiente a la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	Jefe(a) Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	2 Matrices de riesgo elaboradas	Documento presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucionales)			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	
2.1.1.1 Normalizar y adecuar los procesos institucionales certificables a un Sistema de Gestión de Calidad	Tribunal Sancionador U de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	2.1.1.1.20 Elaborar matriz de riesgo 2018 y 2019 correspondiente a la Unidad de Auditoría Interna	Jefe(a) Auditoría Interna	2 Matrices de riesgo elaboradas	Documento presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucionales)			1							1			2
		2.1.1.1.21 Elaborar matriz de riesgo 2018 y 2019 correspondiente a la Unidad de Comunicaciones	Jefe(a) Unidad de Comunicaciones	2 Matrices de riesgo elaboradas	Documento presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucionales)			1							1			2
		2.1.1.1.22 Evaluar eficacia de las acciones planteadas en la matriz de riesgo de la Dirección de Centro de Solución de Controversias	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	1 Informe de evaluación realizado	Documento presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucionales)										1			1
		2.1.1.1.23 Evaluar eficacia de las acciones planteadas en la matriz de riesgo de la Dirección de Descentralización	Director(a) de Descentralización	1 Informe de evaluación realizado	Documento presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucionales)										1			1
		2.1.1.1.24 Evaluar eficacia de las acciones planteadas en la matriz de riesgo de la Dirección de Vigilancia de Mercado	Director(a) de Vigilancia de Mercado	1 Informe de evaluación realizado	Documento presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucionales)										1			1
		2.1.1.1.25 Evaluar eficacia de las acciones planteadas en la matriz de riesgo de la Dirección de Ciudadanía y Consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	1 Informe de evaluación realizado	Documento presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucionales)										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			
2.1.1.1 Normalizar y adecuar los procesos institucionales certificables a un Sistema de Gestión de Calidad	Tribunal Sancionador U de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	2.1.1.1.26 Evaluar eficacia de las acciones planteadas en la matriz de riesgo de la Dirección Jurídica	Director(a) Jurídico(a)	1 Informe de evaluación realizado	Documento presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucionales)											1			1	
		2.1.1.1.27 Evaluar eficacia de las acciones planteadas en la matriz de riesgo de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	1 Informe de evaluación realizado	Documento presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucionales)												1			1
		2.1.1.1.28 Evaluar eficacia de las acciones planteadas en la matriz de riesgo de la Dirección de Administración	Director(a) de Administración	1 Informe de evaluación realizado	Documento presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucionales)												1			1
		2.1.1.1.29 Evaluar eficacia de las acciones planteadas en la matriz de riesgo de la Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Jefe(a) Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	1 Informe de evaluación realizado	Documento presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucionales)												1			1
		2.1.1.1.30 Evaluar eficacia de las acciones planteadas en la matriz de riesgo del Tribunal Sancionador	Presidente(a) del Tribunal Sancionador	1 Informe de evaluación realizado	Documento presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucionales)												1			1
		2.1.1.1.31 Evaluar eficacia de las acciones planteadas en la matriz de riesgo de la Unidad de Planificación y Calidad	Jefe(a) Unidad de Planificación y Calidad	1 Informe de evaluación realizado	Documento presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucionales)												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					
2.1.1.1 Normalizar y adecuar los procesos institucionales certificables a un Sistema de Gestión de Calidad	Tribunal Sancionador U de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	2.1.1.1.32 Evaluar eficacia de las acciones planteadas en la matriz de riesgo de la Unidad Financiera Institucional	Jefe(a) Unidad Financiera Institucional	1 Informe de evaluación realizado	Documento presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucionales)									1					1			
		2.1.1.1.33 Evaluar eficacia de las acciones planteadas en la matriz de riesgo de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	Jefe(a) Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	1 Informe de evaluación realizado	Documento presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucionales)										1						1	
		2.1.1.1.34 Evaluar eficacia de las acciones planteadas en la matriz de riesgo de la Unidad de Auditoría Interna	Jefe(a) de Auditoría Interna	1 Informe de evaluación realizado	Documento presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucionales)											1						1
		2.1.1.1.35 Evaluar eficacia de las acciones planteadas en la matriz de riesgo de la Unidad de Comunicaciones	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	1 Informe de evaluación realizado	Documento presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucionales)											1						1
		2.1.1.1.36 Evaluar la eficacia de las acciones para lograr el plan de los objetivos de la calidad	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Plan evaluado	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		
2.1.1.2 Implementar y auditar internamente los procesos institucionales que requieren certificación	Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Administración Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Ciudadanía y Consumo Tribunal Sancionador	2.1.1.2.1 Socializar e implementar la documentación aprobada por Presidencia, relativa a la Unidad de Planificación y Calidad	Jefe(a) de Planificación y Calidad	4 Documentos socializados con el talento humano de la UPYC y puesta en marcha de los mismos	Listas de asistencia			1				1			1		1	4	
		2.1.1.2.2 Socializar e implementar la documentación aprobada por presidencia, relativa a la Dirección de Centro de Solución de Controversias	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	4 Documentos socializados con el talento humano de la DCSC y puesta en marcha de los mismos	Listas de asistencia			1			1			1			1	4	
		2.1.1.2.3 Socializar e implementar la documentación aprobada por presidencia, relativa a la Dirección de Ciudadanía y Consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	6 Documentos socializados con el talento humano de la DCC y puesta en marcha de los mismos	Listas de asistencia				1		1	1		1	1	1			6
		2.1.1.2.4 Socializar e implementar la documentación aprobada por presidencia, relativa a la Dirección de Administración	Director(a) de Administración	2 Documentos socializados con el talento humano de la DCSC y puesta en marcha de los mismos	Listas de asistencia y/o correo electrónico y/o memorándum												2		2
		2.1.1.2.5 Socializar e implementar la documentación aprobada por presidencia, relativa al Tribunal Sancionador	Presidente(a) del Tribunal Sancionador	100% de documentos socializados con el talento humano del TSDC y puesta en marcha de los mismos	Correos electrónicos				10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%

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				
2.1.1.2 Implementar y auditar internamente los procesos institucionales que requieren certificación	Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Administración Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Ciudadanía y Consumo Tribunal Sancionador	2.1.1.2.6 Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO 9001:2008 y/o ISO 9001:2015	Jefe(a) de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad	4 Acciones implementa- das	Reporte de acciones correctivas/ preventivas				1			1			1			1	4		
		2.1.1.2.7 Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO 9001:2015	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	4 Acciones implementa- das	Acciones correctivas/ preventivas/ cerradas y validadas por UPYC						1					1				1	4
		2.1.1.2.8 Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO 9001:2015	Director(a) de Descentralización	4 Acciones implementa- das	Acciones correctivas/ preventivas cerradas y validadas por UPYC							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			
2.1.1.2 Implementar y auditar internamente los procesos institucionales que requieren certificación	Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Administración Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Ciudadanía y Consumo Tribunal Sancionador	2.1.1.2.9 Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO 9001:2008 y/o 9001:2015	Director(a) de Administración	Acción implementada	Reporte de acciones correctivas/preventivas													1	1	
		2.1.1.2.10 Realizar seguimiento a los resultados obtenidos en las auditorías internas y externas, y otros que se identifiquen por medio de otros métodos de detección, a los procesos del sistema de gestión de la calidad según ISO 9001	Jefe(a) de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad	100% de reporte de acciones correctivas/pr eventivas actualizadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas			25%			25%			25%					25%	100%
		2.1.1.2.11 Mantener actualizada la matriz de indicadores para la Norma ISO 9001	Jefe(a) de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad	Indicadores actualizados en la matriz	Matriz de indicadores del SGC		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
		2.1.1.2.12 Organizar reuniones para realizar revisiones por la Dirección del sistema de gestión para la norma ISO 9001:2015	Jefe(a) de Planificación y Calidad	1 Revisión por la Dirección realizada	Ayuda memoria										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	
2.1.1.2 Implementar y auditar internamente los procesos institucionales que requieren certificación	Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Administración Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Ciudadanía y Consumo Tribunal Sancionador	2.1.1.2.13 Elaborar el programa de auditoría a los procesos definidos para el Sistema de Gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001:2015	Jefe(a) de Planificación y Calidad	1 Programa de auditoría elaborado para la Norma ISO 9001:2015	Programa elaborado	1											1		
		2.1.1.2.14 Ejecutar el programa de auditoría interna a los procesos definidos para el sistema de gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001:2015	Jefe(a) de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad	Programa de auditoría ejecutado	Informe de auditoría interna con resultados							1							1
2.1.1.3 Alcanzar y mantener la certificación de los procesos priorizados	Unidad de Planificación y Calidad	2.1.1.3.1 Revisar el TDR y/o solicitud relativo al proceso de certificación ISO 9001:2015	Jefe(a) de Planificación y Calidad	1 TDR y/o solicitud revisada y remetida a DCSC y/o UACI	Correo electrónico										1			1	
		2.1.1.3.2 Desarrollar jornadas de trabajo para orientar a Tribunal Sancionador, en el alcance de la certificación bajo la norma ISO 9001:2015 para el proceso "sancionatorio"	Jefe(a) de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad	4 Jornadas de trabajo realizadas	Lista de asistencia								1			1			4
		2.1.1.3.3 Desarrollar jornadas de trabajo para orientar a Dirección de Ciudadanía y Consumo, en el alcance de la certificación bajo la norma ISO 9001:2015 para el proceso "educación en consumo"	Jefe(a) de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad	4 Jornadas de trabajo realizadas	Lista 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											
						PROGRAMACIÓN											
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
2.1.2.2 Implementar y auditar internamente los procesos institucionales que requieren acreditación	Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Administración Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización	2.1.2.2.1 Socializar e implementar la documentación aprobada por presidencia, relativa a la Unidad de Planificación y Calidad (UPYC)	Jefe(a) de Planificación y Calidad	4 Documentos socializados con el talento humano de la UPYC y puesta en marcha de los mismos	Listas de asistencia			1			1		1			1	4
		2.1.2.2.2 Socializar e implementar la documentación aprobada por presidencia, relativa a la DVM	Director(a) de Vigilancia de Mercado	4 Documentos socializados con el talento humano de la DVM y puesta en marcha de los mismos.	Listas de asistencia				1		1			1		1	4
		2.1.2.2.3 Socializar e implementar la documentación aprobada por presidencia, relativa a la Dirección de Administración	Director(a) de Administración	Documento socializado con el talento humano de la DADM y puesta en marcha de los mismos	Listas de asistencia y/o correo electrónico y/o memorándum									1			1
		2.1.2.2.4 Organizar reuniones para realizar revisiones por la Dirección del sistema de gestión para la norma ISO/IEC 17020:2012	Jefe(a) de Planificación y Calidad	1 Revisión por la Dirección realizada	Ayuda memoria									1			1
		2.1.2.2.5 Organizar reuniones para realizar revisiones por la Dirección del sistema de gestión para la norma ISO/IEC 17025:2005	Jefe(a) de Planificación y Calidad	1 Revisión por la Dirección realizada	Ayuda memoria									1			1

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			
2.1.2.2 Implementar y auditar internamente los procesos institucionales que requieren acreditación	Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Administración Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización	2.1.2.2.6 Elaborar el programa de auditoría a los procesos definidos para el Sistema de Gestión bajo la Norma ISO/IEC17020:2012	Jefe(a) de Planificación y Calidad	1 Programa de auditoría elaborado para la Norma ISO/IEC17020:2012	Programa elaborado	1												1		
		2.1.2.2.7 Ejecutar el programa de auditoría interna a los procesos definidos para el sistema de gestión bajo la Norma ISO/IEC 17020:2012	Jefe(a) de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad	1 Programa de auditoría ejecutado	Informe de auditoría interna con resultados							1							1	
		2.1.2.2.8 Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO/IEC 17020:2012	Jefe(a) de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad	4 Acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas			1				1			1				1	4
		2.1.2.2.9 Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO/IEC 17020:2012	Director(a) de Vigilancia de Mercado	2 Acciones implementadas	Acciones correctivas/preventivas cerradas y validadas por UPYC							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			
2.1.2.2 Implementar y auditar internamente los procesos institucionales que requieren acreditación	Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Administración Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización	2.1.2.2.10 Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO/IEC 17020:2012	Director(a) de Administración	Acción implementada	Reporte de acciones correctivas/ preventivas											1				1
		2.1.2.2.11 Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO/IEC 17020:2012	Director(a) de Descentralización	4 Acciones implementa- das	Acciones correctivas/ preventivas cerradas y validadas por UPYC				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					
2.1.2.2 Implementar y auditar internamente los procesos institucionales que requieren acreditación	Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Administración Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización	2.1.2.2.12 Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO/IEC 17025:2005	Jefe(a) de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad	4 Acciones implementa- das	Reporte de acciones correctivas/ preventivas				1				1			1			1	4		
		2.1.2.2.13 Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO/IEC 17025:2005	Director(a) de Vigilancia de Mercado	2 Acciones implementa- das	Acciones correctivas/ preventivas/ cerradas y validadas por UPYC							1						1				2
		2.1.2.2.14 Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO/IEC 17025:2005	Director(a) de Administración	Acción implementada	Reporte de acciones correctivas/ preventivas													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																								
2.1.2.2 Implementar y auditar internamente los procesos institucionales que requieren acreditación	Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Administración Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización	2.1.2.2.15 Realizar seguimiento a los resultados obtenidos en las auditorías internas y externas, y otros que se identifiquen por medio de otros métodos de detección, a los procesos del sistema de gestión de la calidad según ISO/IEC 17020:2012	Jefe(a) de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad	100% de reporte de acciones correctivas/pr eventivas actualizadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas													25%						25%						25%	100%										
		2.1.2.2.16 Realizar seguimiento a los resultados obtenidos en las auditorías internas y externas, y otros que se identifiquen por medio de otros métodos de detección, a los procesos del sistema de gestión de la calidad según ISO/IEC 17025:2005	Jefe(a) de Planificación y Calidad/Técnico (a) de Gestión de la Calidad	100% de reporte de acciones correctivas/pr eventivas actualizadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas																												25%	100%							
		2.1.2.2.17 Mantener actualizada la matriz de indicadores para la Norma ISO/IEC 17020:2012	Jefe(a) de Planificación y Calidad/Técnico (a) de Gestión de la Calidad	Indicadores actualizados en la matriz	Matriz de indicadores del SGC																													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		
2.1.2.2 Implementar y auditar internamente los procesos institucionales que requieren acreditación	Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Administración Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización	2.1.2.2.18 Mantener actualizada la matriz de indicadores para la Norma ISO/IEC 17025:2005	Jefe(a) de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad	Indicadores actualizados en la matriz	Matriz de indicadores del SGC		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	
		2.1.2.2.19 Elaborar el programa de auditoría a los procesos definidos para el Sistema de Gestión bajo la Norma ISO/IEC 17025:2005	Jefe(a) de Planificación y Calidad	1 Programa de auditoría elaborado para la Norma ISO/IEC 17025:2005	Programa elaborado	1													1
		2.1.2.2.20 Ejecutar el programa de auditoría interna a los procesos definidos para el sistema de gestión bajo la Norma ISO/IEC 17025:2005	Jefe(a) de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad	100% Programa de auditoría ejecutado	Informe de auditoría interna con resultados							1							
2.1.2.3 Alcanzar y mantener la acreditación de los procesos priorizados	Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización	2.1.2.3.1 Revisar el TDR y/o solicitud relativo al proceso de acreditación ISO/IEC 17020:2012 y/o ISO/IEC 17025:2005	Jefe(a) de Planificación y Calidad	Al menos 1 TDR y/o solicitud revisada y remitida a DVM y/o UACI	Correo electrónico	1												1	
		2.1.2.3.2 Elaborar los términos de referencia para mantener la acreditación como organismo de inspección ante el Organismo Salvadoreño de Acreditación (OSA) bajo la ISO 17020:2012	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad	Documento de TDR	Documento presentado a la UACI	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				
2.1.2.3 Alcanzar y mantener la acreditación de los procesos priorizados	Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización	2.1.2.3.3 Atender la evaluación externa del Organismo de Acreditación, relativo a mantener la acreditación, como organismo de inspección.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad/Jefe(a) de Inspección	1 Certificado de acreditación mantenido	Certificado de acreditación mantenido									1					1		
		2.1.2.3.4 Realizar intercambio de experiencias relacionadas a las actividades de inspección entre la oficina de VM oficina central y oficinas regionales de VM	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Inspección Director(a) de Descentralización	Realizar 6 jornadas para intercambiar experiencias entre los equipos de inspección	Informe de visita a oficinas regionales												2			6	
		2.1.2.3.5 Realizar monitoreo y evaluaciones del trabajo realizado por las oficinas regionales en materia de inspección.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Inspección Director(a) de Descentralización	6 Acciones de supervisión de inspección en las oficinas regionales.	Informe de monitoreo y evaluaciones													2			6
		2.1.2.3.6 Elaborar los términos de referencia para mantener la acreditación del Laboratorio de Cantidad de Producto en pre empacado según la norma ISO 17025:2005	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad	Documento de TDR elaborado	Documento presentado a la UACI	1															1
		2.1.2.3.7 Atender la evaluación externa del Organismo Salvadoreño de Acreditación, para mantener la acreditación del Laboratorio de Cantidad de Producto en pre empacado según la norma ISO 17025:2005.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad	1 Certificado de acreditación mantenido	Certificado de acreditación															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					
2.1.3 Funcionamiento de las Oficinas Regionales	FORMULA DE MEDICIÓN: Evaluación según lista de chequeo UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Descentralización UNIDAD DE MEDIDA: Calificación; PERIODICIDAD: Trimestral; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: 7.3; LÍMITE DE CONTROL 2016: 7.5; META 2016: 7.75; LÍMITE DE CONTROL 2019:8 ; META 2019: 9																					
2.1.3.1 Estandarizar el funcionamiento de las Oficinas Regionales y Oficinas Descentralizadas con las Direcciones Nacionales	Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo	2.1.3.1.1 Realizar evaluación de funcionamiento y monitoreo de las gerencias adscritas a la Dirección de Descentralización (I)	Director(a) de Descentralización/ Gerentes(as) Regionales	2 Documentos de Informe de evaluación elaborados	Informe				1				1							2		
		2.1.3.1.2 Elaborar plan de mejoras en base a resultados de evaluación de funcionamiento y monitoreo de las gerencias adscritas a la Dirección de Descentralización	Director(a) de Descentralización/ Gerentes(as) Regionales	2 Documentos de planes de mejora elaborados	Planes de mejora											1						2
		2.1.3.1.3 Socializar los resultados y plan de mejoras obtenidos de la evaluación de funcionamiento y monitoreo de las oficinas regionales	Director(a) de Descentralización/ Gerentes(as) Regionales	2 Jornadas realizadas	lista de asistencia													1				2
		2.1.3.1.4 Implementar planes de mejora en Oficinas Regionales como resultado de la evaluación de funcionamiento y monitoreo de las oficinas regionales	Director(a) de Descentralización/ Gerentes(as) Regionales	Planes de mejoras implementados	Correos, memos, listas de asistencia, módulos implementados															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			
2.1.3.1 Estandarizar el funcionamiento de las Oficinas Regionales y Oficinas Descentralizadas con las Direcciones Nacionales	Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo	2.1.3.1.5 Realizar reuniones con Gerencias adscritas a la Dirección de Descentralización para el seguimiento de actividades priorizadas	Director(a) de Descentralización/ Gerentes(as) Regionales	12 reuniones efectuadas	Ayudas memorias, correos electrónicos, listas de asistencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		
		2.1.3.1.6 Definir protocolo de actuación (estrategia de intervención) para la promoción de la participación ciudadana desde la DCC	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	Protocolo definido	Documento				1										1	
		2.1.3.1.7 Homologar el protocolo de actuación (estrategia de intervención) de participación ciudadana en coordinación con la Dirección de Descentralización, en las Gerencias Regionales de Oriente y Occidente	Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Descentralización/ Gerentes(as) Regionales	Protocolo Homologado	Documento que evidencie la homologación (Informe/Listas de asistencia)				1											1
		2.1.3.1.8 Implementar actividades de conformidad a plan de integración y mejora del clima laboral de DDD	Director(a) de Descentralización/ Gerentes(as) Regionales	1 Actividad realizada	fotografías y correo electrónico						1									1
		2.1.3.1.9 Implementar pasantías con acompañamiento entre gerencias adscritas a DDD	Director(a) de Descentralización/ Gerentes(as) Regionales	1 Actividad realizada	Informe				1											1
		2.1.3.1.10 Implementar dinámicas entre las Gerencias adscritas a la DDD	Director(a) de Descentralización/ Gerentes(as) Regionales	2 Actividades realizadas	Informes/Ayuda Memoria/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)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												
						PROGRAMACIÓN												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
2.2. Implementar un Sistema de información y estudios sectoriales en temas priorizados de consumo																		
2.2.1 Cantidad de Informes del Sistema de Información Institucional actualizado y analizado oportunamente	FORMULA DE MEDICIÓN: Números de informes del sistema de información institucional UNIDAD RESPONSABLE: Unidad de Análisis de Consumo y Mercados/Unidad de Planificación y Calidad UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: 5; LÍMITE DE CONTROL 2016: 22; META 2016: 27; LÍMITE DE CONTROL 2019:22 ; META 2019: 27																	
2.2.1.1 Generar de forma oportuna los informes mensuales y anuales de gestión	Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad de Planificación y Calidad Unidad Financiera Institucional Dirección de Administración	2.2.1.1.1 Elaborar el boletín mensual del quehacer institucional	Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	12 Boletines realizados	Documento de boletín	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		2.2.1.1.2 Implementar la herramienta de seguimiento a indicadores del Plan Estratégico Táctico Institucional	Jefe(a) de Planificación y Calidad/Analista de Planificación	1 Matriz con resultados de indicadores actualizada	Matriz de indicadores			1			1			1			1	4
		2.2.1.1.3 Coordinar la elaboración del Plan Operativo Anual 2018 de la Defensoría del Consumidor	Jefe(a) de Planificación y Calidad/Analista de Planificación	1 Plan Operativo Anual 2018 elaborado	Documento		1											1
		2.2.1.1.4 Rediseñar y/o actualizar la herramienta de seguimiento y monitoreo del Plan Operativo Anual 2018 y del Plan Estratégico Táctico de la Defensoría del Consumidor	Jefe(a) de Planificación y Calidad/Analista de Planificación	1 Herramienta rediseñada y/o actualizada	Archivo digital rediseñado y/o actualizado		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		
2.2.1.1 Generar de forma oportuna los informes mensuales y anuales de gestión	Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad de Planificación y Calidad Unidad Financiera Institucional Dirección de Administración	2.2.1.1.5 Dar seguimiento a la ejecución del Plan Operativo Anual 2018 y del Plan Estratégico Táctico de la Defensoría del Consumidor	Jefe(a) de Planificación y Calidad/Analista de Planificación	12 Informes mensuales elaborados y remitidos a Presidencia	Informes mensuales		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	12	
		2.2.1.1.6 Realizar verificación de cumplimiento a actividades del Plan Operativo Anual 2018 e indicadores del Plan Estratégico Táctico de la Defensoría del Consumidor	Jefe(a) de Planificación y Calidad/Analista de Planificación	1 Verificación realizada	Informe con resultados de verificación									1					1
		2.2.1.1.7 Realizar evaluación de gestión institucional	Jefe(a) de Planificación y Calidad	2 Evaluaciones realizadas	Informes elaborados							1						1	2
		2.2.1.1.8 Sistematizar los informes que conforman las memorias de labores	Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	6 Informes realizados	Informe semestral						3							3	6
		2.2.1.1.9 Elaborar informe financiero anual	Jefe(a) Financiero(a) Institucional	1 Informe financiero	Estados Financieros auditados					1									1
		2.2.1.1.10 Elaborar Boletín de Estadísticas Institucionales mensual	Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	12 Boletines elaborados	Documento de boletín	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		2.2.1.1.11 Elaborar el top 10 de los proveedores más denunciados	Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	12 Informes realizados	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		2.2.1.1.12 Realizar informes de servicios descentralizados	Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	12 Informes realizados	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12


 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		
2.2.1.1 Generar de forma oportuna los informes mensuales y anuales de gestión	Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad de Planificación y Calidad Unidad Financiera Institucional Dirección de Administración	2.2.1.1.13 Realizar informe sobre los casos de la Sala de lo Constitucional y la Sala de lo Contencioso	Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	2 Informes realizados	Informe						1						1	2	
		2.2.1.1.14 Implementación del Sistema de Información institucional y de consumo y mercados	Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Sistema de información implementado	Sistema de información		9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	10%	100%
		2.2.1.1.15 Elaboración de criterios técnicos para la generación e interpretación de las estadísticas de atenciones	Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	1 Manual elaborado	Documento de Manual					1									1
		2.2.1.1.16 Elaboración del Plan Operativo Anual 2019 indicativo de La Defensoría, solicitado por MH	Jefe(a) de Planificación y Calidad	1 Plan Operativo Anual 2019 indicativo elaborado	Documento									1					1
		2.2.1.1.17 Ingreso y validación de avances de indicadores e intervenciones DC que aportan al PQD, en herramienta informática del subsistema de seguimiento y evaluación de la SETEPLAN	Jefe(a) de Planificación y Calidad/Analista de Planificación	Subsistema de seguimiento y evaluación actualizado	Informes de avance en matriz y/o informe enviado a SETEPLAN	1			1			1				1			4
		2.2.1.1.18 Capacitar a las unidades organizativas en la generación de informes de seguimiento POA-PEI y PQD	Jefe(a) de Planificación y Calidad/Analista de Planificación	3 Capacitaciones realizadas	Listas de asistencia				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												
						PROGRAMACIÓN												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
2.2.1.1 Generar de forma oportuna los informes mensuales y anuales de gestión	Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad de Planificación y Calidad Unidad Financiera Institucional Dirección de Administración	2.2.1.1.19 Gestionar el diseño y desarrollo del sistema de planificación (POA-PEI, PQD y ODS)	Jefe(a) de Planificación y Calidad/Analista de Planificación	3 Informes de gestiones realizadas	Informe				1				1				1	3
		2.2.1.1.20 Diseñar el sistema de planificación (POA-PEI, PQD y ODS)	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Sistema diseñado	Documento													1
2.2.1.2 Publicar y divulgar los informes anuales de gestión y financieros en forma física y digital	Unidad de Comunicaciones	2.2.1.2.1 Diseñar y divulgar el informe anual de labores junio 2017 - mayo 2018	Jefe(a) de Comunicaciones	Documento divulgado en versión impresa y digital	Documento impreso y bitácora de divulgación							1						1
2.2.1.3 Gestionar la documentación y archivos institucionales	Dirección de Administración Unidad Financiera Institucional	2.2.1.3.1 Realizar capacitaciones sobre Organización de Archivos	Director(a) de Administración/Técnico(a) de Archivo	3 Capacitaciones realizadas	Lista de asistencia						1		1		1			3
		2.2.1.3.2 Administrar al Sistema Institucional de Archivos	Director(a) de Administración/Técnico(a) de Archivo	Transferencias de documentos recibidas por las Unidades	Hoja de respaldo de las transferencias			1			1			1				3
		2.2.1.3.3 Seguimiento a cuadros de monitoreo a la digitalización de documentos	Director(a) de Administración/Técnico(a) de Archivo	Seguimiento de la digitalización de documentos realizado	Hojas de monitoreo						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		
2.2.1.3 Gestionar la documentación y archivos institucionales	Dirección de Administración Unidad Financiera Institucional	2.2.1.3.4 Coordinar y realizar reuniones de trabajo con el Comité de Selección y Eliminación de Documentos	Director(a) de Administración/Técnico(a) de Archivo	2 Actas de reunión del Comité de Selección y Eliminación de Documentos	Ayuda Memoria						1					1		2	
		2.2.1.3.5 Elaborar la Política de Gestión Documental y Archivos	Director(a) de Administración/Técnico(a) de Archivo	Política elaborada	Documento presentado a Presidencia					1									1
		2.2.1.3.6 Seguimiento de matriz de Lineamientos del Instituto de Acceso a la Información Pública	Director(a) de Administración/Técnico(a) de Archivo	Cumplimiento de lineamientos del IAIP	Matriz con seguimiento				10%	20%	20%	30%		20%					100%
		2.2.1.3.7 Implementar los lineamientos del sistema de archivo institucional centralizado	Jefe(a) Financiero(a) Institucional	2 Años de archivos priorizados digitalizados	Cuadro control de documentos y cuadro de monitoreo de digitalización				25%					35%				40%	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)	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		
2.2.2 Estudios de consumo/ sectoriales en temas prioritizados de consumo	FORMULA DE MEDICIÓN: Número de estudios realizados en temas prioritizados UNIDAD RESPONSABLE: Unidad de Análisis de Consumo y Mercado UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: 4; LÍMITE DE CONTROL 2016: 4 META 2016: 5; LÍMITE DE CONTROL 2019: 5 ; META 2019:																		
2.2.2.1 Identificar y realizar estudios sobre consumo en temas prioritizados, incluyendo investigaciones conjuntas con otras instancias públicas. Temas prioritizados: Comercio electrónico, Patrones de consumo, Consumo seguro y salud, Cultura de consumo y buen vivir, Endeudamiento, Telecomunicaciones, Productos y servicios financieros, Cadenas de valor de Granos básicos, Servicios básicos: tarifas,	Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias	2.2.2.1.1 Realizar una investigación sobre los hábitos de consumo en la población salvadoreña en base a la Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples.	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	1 Informe	Informe													1	1
		2.2.2.1.2 Contribuir a la elaboración de estudios sobre consumo en temas prioritizados	Director(a) Jurídico(a)	4 Aportes para la elaboración de estudios	Memorándum/co rreo electrónico de entrega de requerimientos				1			1			1			1	4
		2.2.2.1.3 Realizar 6 estudios sobre consumo en temáticas como las siguientes: 1-Impacto económico de comisiones consideradas ilegales. 2-Perfil de la persona consumidora en San Miguel, Santa Ana y San Salvador. 3-Estudio de publicidad en servicios funerarios y de cementerios. 4-Seguridad en comercio electrónico. 5-Estudio sobre la importación y comercialización de artículos de segunda mano. 6-Servicios y condiciones en telefonía móvil	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	6 Estudios finalizados	Documento del estudio														


 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	
calidad, cobertura, inclusión, atención, etc.		prepago. 7-Insitucionalidad y buenas prácticas empresariales. 8-Análisis estratégico de las Defensorías Móviles.																
2.2.2.1 Identificar y realizar estudios sobre consumo en temas priorizados, incluyendo investigaciones conjuntas con otras instancias públicas. Temes priorizados: Comercio electrónico, Patrones de consumo, Consumo seguro y salud, Cultura de consumo y buen vivir, Endeudamiento, Telecomunicaciones, Productos y servicios financieros, Cadenas de valor de Granos básicos, Servicios básicos: tarifas,	Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias	2.2.2.1.4 Realizar encuestas sobre hábitos y satisfacción en sectores priorizados: -Hábitos de consumo y satisfacción en telefonía móvil prepago. -Hábitos de consumo y satisfacción en la adquisición de artículos de segunda mano. -Tendencias de consumo en el marco del día del amor y de la amistad.	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	3 Encuestas realizadas	Presentación de resultados		1		1		1							3
		2.2.2.1.5 Analizar comportamiento de mercados de sectores priorizados (Servicios financieros: adelanto salarial, préstamos personales y préstamos para adquisición de vehículos, por ejemplo)	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	3 Análisis realizados	Documentos										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			
calidad, cobertura, inclusión, atención, etc.																				
2.2.2.2 Actualizar información de mercados relevantes: alimentos, fertilizantes, servicios públicos (telecomunicaciones, energía eléctrica, agua potable), combustibles (GLP, gasolineras y diésel), servicios financieros, remesas familiares.	Dirección de Vigilancia de Mercado Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Dirección de Administración	2.2.2.2.1 Realizar sondeo semanal de precios de productos esenciales (alimentos, fertilizantes, muebles y electrodomésticos, útiles escolares, medicamento de venta libre, etc.).	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de Inspección	247 Sondeos de precios realizados	Base de dato en el sistema de sondeo	22	21	19	21	21	22	21	19	21	22	21	17	247		
		2.2.2.2.2 Realizar los punteos del resultado general de los sondeos semanales de precios de productos esenciales, servicios públicos y combustibles.	Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	48 Punteos realizados	Documento de los punteos	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	48	
		2.2.2.2.3 Analizar las tendencias de indicadores centrales e información de carácter internacional	Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	4 Informes realizados	Informe				1		1				1				1	4
		2.2.2.2.4 Realizar informes técnicos del costo de la CBA, salarios mínimos e IPC.	Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	12 Informes realizados	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		2.2.2.2.5 Realizar el informe diario de precios de granos básicos	Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	236 Informes realizados	Informe	20	20	17	20	21	21	19	19	20	23	21	15			236
		2.2.2.2.6 Realizar la presentación del resultado general de los sondeos semanales de precios de productos esenciales, servicios públicos y combustibles.	Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	48 Informes finalizados	Informe	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3		48


 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			
2.2.2.2 Actualizar información de mercados relevantes: alimentos, fertilizantes, servicios públicos (telecomunicaciones, energía eléctrica, agua potable), combustibles (GLP, gasolinas y diésel), servicios financieros, remesas familiares.	Dirección de Vigilancia de Mercado Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Dirección de Administración	2.2.2.2.7 Actualizar la base del observatorio de tarjetas de crédito	Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	12 Archivos actualizados	Archivo de Excel	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		
		2.2.2.2.8 Elaborar el top 10 de los proveedores más denunciados en el sector financiero y en el de telecomunicaciones	Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	24 Informes realizados	Informe	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	
		2.2.2.2.9 Elaborar propuesta de Mecanismo para la recepción, almacenamiento y presentación de la información de precios de productos esenciales remitida directamente por supermercados	Director(a) de Vigilancia de Mercado Jefe(a) de ña Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Gerente(a) de Sistemas Informáticos	1 Propuesta de trabajo elaborada	Documento presentado a Presidencia				1											1
		2.2.2.2.10 Gestionar la implementación del Mecanismo de recepción, almacenamiento y presentación de la información de precios a nivel interno y con los supermercados	Director(a) de Vigilancia de Mercado Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Gerente(a) de Sistemas Informáticos	100% de Acciones planificadas son ejecutadas	Documento de informe de trabajo					30%	30%	40%								100%
		2.2.2.2.11 Funcionamiento del Mecanismo de recepción, almacenamiento y presentación de la información de precios de productos esenciales proporcionada por los supermercados	Director(a) de Vigilancia de Mercado Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Mecanismo funcionando	Base de datos									20%	20%	20%	20%	20%		100%

Licda. Yanci Urbina
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor

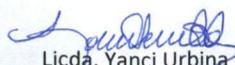




DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	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			
2.2.2.2 Actualizar información de mercados relevantes: alimentos, fertilizantes, servicios públicos (telecomunicaciones, energía eléctrica, agua potable), combustibles (GLP, gasolinas y diésel), servicios financieros, remesas familiares.	Dirección de Vigilancia de Mercado Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Dirección de Administración	2.2.2.2.12 Identificar y proponer actualización de registro de la base de datos de la PDA en relación a las presentaciones de productos; así como mejoras a nivel de sistema de las PDA	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de Inspección	1 Solicitud de actualización y/o mejoras de la plantilla de PDA	Memorándum de envío a la Unidad de Análisis de Consumo y Mercado y/o Gerencia de Sistemas Informáticos con la propuesta de actualización					1									1	
		2.2.2.2.13 Implementar mejoras al sistema de sondeos de precios y en la aplicación para dispositivos PDA	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Mejoras implementadas	Acta de recepción						30%	30%	40%							100%
		2.2.2.2.14 Realizar resúmenes técnicos de precios por plazas y zonas sondeadas.	Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	96 Informes finalizados	Informe	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	96
2.2.2.3 Publicar y divulgar información socialmente útil sobre mercados relevantes.	Unidad de Comunicaciones Dirección de Vigilancia de Mercado Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Dirección Jurídica	2.2.2.3.1 Brindar a la Unidad de Comunicaciones los resultados de la información socialmente útil sobre los mercados relevantes	Director(a) de Vigilancia de Mercado	12 informes	Documento	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		2.2.2.3.2 Brindar a la Unidad de Comunicaciones los insumos técnicos para elaborar una campaña digital para que la población pueda identificar y denunciar ante los incumplimientos en material de publicidad (ilícita, engañosa o falsa) y promociones	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefes(as) de área de la DVM	1 Documento de insumos técnicos	Correo electrónico enviado				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			
2.2.2.3 Publicar y divulgar información socialmente útil sobre mercados relevantes.	Unidad de Comunicaciones Dirección de Vigilancia de Mercado Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Dirección Jurídica	2.2.2.3.3 Brindar a la Unidad de Comunicaciones los resultados de los sondeos comparativos Quién es Quién	Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	24 Informes realizados	Informe	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24		
		2.2.2.3.4 Brindar a la Unidad de Comunicaciones los resultados de las Estadísticas Institucionales	Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	12 Informes realizados	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		2.2.2.3.5 Brindar a Presidencia y a la Unidad de Comunicaciones los punteos técnicos de temas de consumo	Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	12 Informes realizados	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		2.2.2.3.6 Brindar a la Unidad de Comunicaciones el informe semestral de casos denunciados por publicidad engañosa o falsa ante el Tribunal Sancionador, con el fin de publicar los hallazgos de incumplimiento en dicha materia	Director(a) Jurídico(a)	2 Informes presentados ante la Unidad de Comunicaciones	Documento							1							1	2
		2.2.2.3.7 Diseño y difusión de resultados de los sondeos comparativos Quién es Quién	Jefe(a) de Comunicaciones	23 Diseños publicados en web y redes sociales	Publicación diseñada y bitácora de divulgación	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	23
		2.2.2.3.8 Publicar informe de estadísticas institucionales	Jefe(a) de Comunicaciones	12 Publicaciones realizadas	Publicación en sitio web y/o bitácora de divulgación		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11

Yanci Urbina
Licda. Yanci Urbina

Presidenta de la Defensoría del Consumidor





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 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		
2.2.2.3 Publicar y divulgar información socialmente útil sobre mercados relevantes.	Unidad de Comunicaciones Dirección de Vigilancia de Mercado Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Dirección Jurídica	2.2.2.3.9 Difundir los resultados de las inspecciones de temporada vacacional con cumplimiento a la LPC	Jefe(a) de Comunicaciones	3 Comunicados de prensa difundidos	Comunicado de prensa				1				1				1	3	
		2.2.2.3.10 Diseño de campaña interna y externa sobre publicidad ilícita, engañosa o falsa y promociones	Jefe(a) de Comunicaciones	1 Documento de campaña elaborado	Documento de la campaña					1									1
		2.2.2.3.11 Publicar casos denunciados por publicidad engañosa o falsa ante el tribunal sancionador reportados por Dirección Jurídica	Jefe(a) de Comunicaciones	2 Comunicados publicados	Comunicado de prensa							1							1
2.2.2.4 Establecer alianzas interinstitucionales para los estudios conjuntos sobre temas sectoriales	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	2.2.2.4.1 Apoyar a las unidades organizativas de la DC en el establecimiento de las articulaciones institucionales necesarias para la elaboración, presentación y divulgación de estudios sectoriales	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	Articulaciones institucionales establecidas	Informe de articulaciones realizadas				1			1						2	
2.2.2.5 Publicar y divulgar resultados de los estudios realizados	Unidad de Comunicaciones	2.2.2.5.1 Diseño y difusión de resultados de los estudios de consumo en temáticas priorizadas	Jefe(a) de Comunicaciones	3 Diseños difundidos	Publicación diseñada y bitácora de divulgación			1					1			1		3	
		2.2.2.5.2 Diseño y difusión de resultados de los estudios de contenido neto remitidos por la Dirección de Vigilancia de Mercado	Jefe(a) de Comunicaciones	6 Diseños difundidos	Publicación diseñada y bitácora de divulgación		1		1		1		1		1		1	6	


 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	
2.3 Potenciar en las personas consumidoras el ejercicio de ciudadanía desde el enfoque de derechos																		
2.3.1 Cantidad de personas capacitadas/formadas en el ejercicio de sus derechos.																		
FORMULA DE MEDICIÓN: Número de personas participantes en acciones formativas y de capacitación en temáticas de consumo. UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Ciudadanía y Consumo UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: 7549; LÍMITE DE CONTROL 2016: 7800; META 2016: 8000; LÍMITE DE CONTROL 2019: 8800 ; META 2019: 9000																		
2.3.1.1 Diseñar y ejecutar programas anuales de capacitación / formación en temas de: derecho de consumo, educación financiera, cultura consumerista, consumo saludable y seguro, dirigido a diversos grupos: docentes, mujeres, microempresarios, universitarios, integrantes de mesas temáticas, integrantes de asociaciones y organizaciones de la sociedad civil y otros.	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Administración	2.3.1.1.1 Actualizar el programa anual de capacitación / formación sobre temas de: derecho de las personas consumidoras, educación financiera, telecomunicaciones, consumo saludable; dirigido a diversos grupos: mujeres, universitarios, integrantes de asociaciones de consumidores, personas adultas mayores, líderes y lideresas, organizaciones de la sociedad civil y otros	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	Programa actualizado ¹	Documento	1											1	
		2.3.1.1.2 Realizar un curso de manera virtual	Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Administración/Gerente(a) de Sistemas Informáticos	2 Cursos realizados	Informe y lista de participantes							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)	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			
2.3.1.1 Diseñar y ejecutar programas anuales de capacitación / formación en temas de: derecho de consumo, educación financiera, cultura consumerista, consumo saludable y seguro, dirigido a diversos grupos: docentes, mujeres, microempresarios, universitarios, integrantes de mesas temáticas, integrantes de asociaciones y organizaciones de la sociedad civil y otros.	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Administración	2.3.1.1.3 Desarrollar talleres en centros de educación superior sobre temas de consumo priorizados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Descentralización/ Gerentes(as) Regionales	40 Talleres realizados	Informe y Lista de asistencia		1	4	6	5			5	7	7	5		40		
		2.3.1.1.4 Desarrollar diplomados en coordinación con centros de educación superior sobre temas de consumo priorizados (Consumo saludable, servicios financieros y telecomunicaciones)	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	3 Diplomados desarrollados	Informe y lista de asistencia		1				1						1		3	
		2.3.1.1.5 Desarrollar talleres con grupos de mujeres sobre temas de consumo priorizados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Descentralización/ Gerentes(as) Regionales	45 talleres realizados	Informe y lista de asistencia				3	7	5	5	5	5	5	5	5	5		45
		2.3.1.1.6 Desarrollar talleres con Asociaciones de consumidores sobre temas de consumo priorizados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Descentralización/ Gerentes(as) Regionales	10 Talleres realizados	Informe y lista de asistencia					2	1	1	1	2	1	1	1		10	
		2.3.1.1.7 Brindar apoyo técnico en impartir charlas o ponencias sobre alimentos en talleres organizados por la Dirección de Ciudadanía y Consumo, la Dirección de Descentralización y otras unidades institucionales	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Inspecciones/Jefe(a) de Seguridad y Calidad	4 charlas impartidas a solicitud de la DCC, DDD y otras unidades institucionales	Correos electrónicos confirmando la realización de los talleres							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)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												
						PROGRAMACIÓN												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
2.3.1.1 Diseñar y ejecutar programas anuales de capacitación / formación en temas de: derecho de consumo, educación financiera, cultura consumerista, consumo saludable y seguro, dirigido a diversos grupos: docentes, mujeres, microempresarios, universitarios, integrantes de mesas temáticas, integrantes de asociaciones y organizaciones de la sociedad civil y otros.	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Administración	2.3.1.1.8 Desarrollar talleres con grupos de líderes comunitarios sobre temas de consumo priorizados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Descentralización/ Gerentes(as) Regionales	75 Talleres realizados	Informe y lista de asistencia	3	5	8	8	7	7	7	8	7	7	8	75	
		2.3.1.1.9 Desarrollar talleres con grupos de personas adultas mayores sobre temas de consumo priorizados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	37 Talleres realizados	Informe y lista de asistencia	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	37	
		2.3.1.1.10 Atender a solicitud la realización de jornadas de capacitación sobre temas de consumo priorizados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	145 Jornadas educativas realizadas a solicitud	Informe y lista de asistencia		10	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	145
		2.3.1.1.11 Actualizar el diplomado sobre derechos y consumo, focalizando temáticas en servicios financieros, telecomunicaciones, derechos de las personas consumidoras y consumo saludable	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	Diplomado rediseñado	Documento				1									1
		2.3.1.1.12 Desarrollar cursos cortos de capacitación sobre derechos de las personas consumidoras con énfasis en servicios financieros, telecomunicaciones, derechos de las personas consumidoras y consumo saludable	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	9 Cursos realizados	Informe y lista de asistencia				2	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												TOTAL	
						PROGRAMACIÓN													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
		2.3.1.1.13 Implementar escuela de formación en derecho de consumo con enfoque en temas priorizados	Director(a) de Descentralización Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Escuela implementada en 2 ventanillas	Listas de asistencia e Informes				1			1						2	
2.3.1.2 Producir y distribuir material educativo sobre derechos de las personas consumidoras y otros temas priorizados de consumo	Unidad de Comunicaciones	2.3.1.2.1 Producir y transmitir en sitio web y Facebook el balance quincenal de precios de la canasta básica	Jefe(a) de Comunicaciones	16 Transmisiones realizadas	Bitácora de publicación					2	2	2	2	2	2	2	2	2	16
2.3.1.3 Diseñar y proporcionar materiales sobre temas priorizados para formación y capacitación	Unidad de Comunicaciones	2.3.1.3.1 Diseñar material educativo para capacitaciones en temas priorizados	Jefe(a) de Comunicaciones	4 Materiales digitales elaborados	Memorándum de entrega de material				1				1				1	1	4
2.3.1.4 Evaluar el programa de capacitación / formación sobre derechos y cultura consumerista.	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización	2.3.1.4.1 Evaluar los resultados del programa de capacitación y formación sobre los temas priorizados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Educación para el Consumo Director(a) de Descentralización/ Gerentes(as) Regionales	Programa evaluado	Informe de evaluación												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
2.3.1.4 Evaluar el programa de capacitación / formación sobre derechos y cultura consumerista.	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización	2.3.1.4.2 Implementar mejoras en el desarrollo del programa con base en los resultados de la evaluación ²	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Jefe(a) de Educación para el Consumo Director(a) de Descentralización/ Gerentes(as) Regionales	Plan de mejora implementado	Informe de mejoras implementadas						1							1
2.3.1.5 Sistematizar la experiencia del programa de capacitación / formación sobre derechos y cultura consumerista	Dirección del Centro de Solución de Controversias	2.3.1.5.1 Participar en la implementación de programas de capacitación / formación de acuerdo a requerimiento de Dirección de Ciudadanía y Consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% de participación brindados según requerimiento de la Dirección de Ciudadanía y Consumo	12 Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
2.3.1.6 Interactuar con organizaciones de consumidores a través de talleres que promuevan el consumo sostenible y cuidado del medio ambiente	Dirección de Administración	2.3.1.6.1 Aplicar los lineamientos recibidos del SINAMA mediante el envío de indicadores de desechos sólidos institucionales al MARN	Director(a) de Administración/ Jefe(a) Ambiental	3 Informes remitidos al MARN	Informes				1		1						1	3
		2.3.1.6.2 Realizar jornadas de capacitación en consumo sostenible y medio ambiente a los(as) empleados(as) de la Defensoría del Consumidor	Director(a) de Administración/ Jefe(a) Ambiental	5 Jornadas planificadas y desarrolladas	Lista de asistencia			1		1		1		1		1		5



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		
2.3.2 Promoción de la participación ciudadana	FORMULA DE MEDICION: Número de acciones orientadas a la protección de derechos e intereses de las personas consumidoras ejecutadas desde la sociedad civil organizada. UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Ciudadanía y Consumo UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: No dato; LÍMITE DE CONTROL 2016: 8; META 2016: 10; LÍMITE DE CONTROL 2019: 16 ; META 2019: 18																		
2.3.2.1 Implementar la Política de Participación Ciudadana del Órgano Ejecutivo, para contribuir a potenciar en la ciudadanía el ejercicio de derechos de consumo	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica	2.3.2.1.1 Actualizar la Política de Participación Ciudadana Institucional (Política de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción)	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	Política actualizada	Documento					1								1	
		2.3.2.1.2 Desarrollar acciones territoriales como: ferias, festivales, audiencias públicas, despachos abiertos para potenciar la participación ciudadana en temas de consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	20 Acciones realizadas	Informes														20
		2.3.2.1.3 Evaluar la Política de Participación Ciudadana Institucional	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	Documento de resultados de evaluación y propuesta de mejoras	Documento												1		1
		2.3.2.1.4 Participar en la evaluación de la Política de Participación Ciudadana institucional	Director(a) Jurídico(a)	Evaluación de la Política realizada	Informe de evaluación													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	
2.3.2.1 Implementar la Política de Participación Ciudadana del Órgano Ejecutivo, para contribuir a potenciar en la ciudadanía el ejercicio de derechos de consumo	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica	2.3.2.1.5 Gestionar ante la UCRI la sistematización de las Defensorías Móviles por parte de instituciones de educación superior	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	Gestiones realizadas	Informe de gestiones			1									1	
		2.3.2.1.6 Elaboración de la sistematización de las Defensorías Móviles ⁴	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	Sistematización elaborada	Documento de sistematización elaborado						1							1
2.3.2.2 Proporcionar apoyo legal y técnico a las asociaciones y organizaciones de consumidores y otras expresiones organizadas de la sociedad civil para la protección de derechos e intereses de las personas consumidoras	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica	2.3.2.2.1 Proporcionar apoyo legal y técnico para la organización de nuevas asociaciones y organizaciones de personas consumidoras	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	5 Nuevas asociaciones de personas consumidoras legalizadas	Estatutos publicados en el diario oficial											5	5	
		2.3.2.2.2 Elaborar plan de fortalecimiento de asociaciones y organizaciones de consumidores, existentes y nuevas	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	Plan de fortalecimiento o elaborado	Documento				1									1
		2.3.2.2.3 Ejecutar acciones de coordinación, promoción y divulgación en temas de consumo para fortalecer las capacidades de las asociaciones y organizaciones de personas consumidoras	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	14 Acciones realizadas	Informes					2	2	2	2	2	2	2	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		
2.3.2.2 Proporcionar apoyo legal y técnico a las asociaciones y organizaciones de consumidores y otras expresiones organizadas de la sociedad civil para la protección de derechos e intereses de las personas consumidoras	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica	2.3.2.2.4 Apoyar en la representación de la DC en Mesa de las Organizaciones de Consumidores Unidos por el agua	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	11 Reuniones realizadas	Informe		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	
		2.3.2.2.5 Acompañar a las asociaciones de consumidores y consumidoras en el proceso de acreditación ante la DC, brindándoles el apoyo técnico-legal requerido	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	5 Nuevas asociaciones acreditadas	Acta de acreditación												5		5
		2.3.2.2.6 Brindar apoyo legal y técnico para asociaciones y otras expresiones organizadas de la sociedad civil para la protección de derechos e intereses de las personas consumidoras, principalmente: asesoría legal en revisión de estatutos de asociaciones de consumidores, revisión de resoluciones generadas desde la DCC; impartir charlas sobre la LPC y demás normativa relacionada., en coordinación con la DCC	Director(a) Jurídico(a)	4 Informes de apoyos brindados según requerimientos de la DCC	Documentos: Correos electrónicos, memorandos, opiniones jurídicas, informes de no requerimiento de apoyo				1			1				1			1

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)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS														
						PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL		
2.3.2.3 Facilitar la realización de acciones, desde la sociedad civil organizada, orientadas a la protección de derechos e intereses de las personas consumidoras, en el marco de la normativa aplicable y políticas públicas vinculantes en temas de consumo.	Dirección de Ciudadanía y Consumo	2.3.2.3.1 Fomentar la realización de acciones ³ orientadas a la protección de derechos e intereses de las personas consumidoras (asambleas ciudadanas departamentales, oficinas departamentales de la asamblea legislativa, asociaciones de consumidores, entre otras)	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	40 Acciones realizadas	Informes				3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2.3.3 Promoción del conocimiento de derechos y la cultura consumerista en la población.	FORMULA DE MEDICIÓN: (Acciones educativas y de promoción ejecutadas / Acciones planificadas) * 100 UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Ciudadanía y Consumo UNIDAD DE MEDIDA: %; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: 75%; LÍMITE DE CONTROL 2016: 75%; META 2016: 80%; LÍMITE DE CONTROL 2019: 85%; META 2019: 90%																			
2.3.3.1 Diseñar e implementar un programa de promoción del conocimiento de derechos y cultura consumerista en espacios públicos de impacto (expresiones	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización	2.3.3.1.1 Actualizar el programa de promoción del conocimiento de derechos y cultura consumerista en espacios públicos de impacto (expresiones artísticas y culturales)	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Descentralización/ Gerentes(as) Regionales	Programa actualizado	Documento actualizado del programa															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	
artísticas y culturales)																		
2.3.3.1 Diseñar e implementar un programa de promoción del conocimiento de derechos y cultura consumerista en espacios públicos de impacto (expresiones artísticas y culturales)	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización	2.3.3.1.2 Desarrollar eventos artístico-culturales sobre temáticas de consumo priorizadas: servicios financieros, telecomunicaciones, entre otras	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Descentralización/ Gerentes(as) Regionales	5 Eventos realizados	Informe de eventos				1		1	2	1					5
		2.3.3.1.3 Desarrollar campaña de promoción y divulgación de derechos de las personas consumidoras sobre los temas priorizados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	1 Campaña realizada	Informe de campañas					1								
2.3.3.2 Diseñar y proporcionar materiales de apoyo al programa de promoción del conocimiento de derechos y cultura consumerista.	Dirección del Centro de Solución de Controversias Unidad de Comunicaciones	2.3.3.2.1 Proponer contenidos para la elaboración de material educativo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	2 Propuestas de contenidos	Documentos				1		1							2
		2.3.3.2.2 Diseño de la nueva cartilla de derechos de las personas consumidoras	Jefe(a) de Comunicaciones	Diseño elaborado	Documento diseñado										1			

[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						
2.3.3.3 Evaluar y sistematizar el programa de promoción del conocimiento de derechos y cultura consumerista en la población.	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización	2.3.3.3.1 Evaluar el programa de promoción de derechos y cultura consumerista	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Descentralización/ Gerentes(as) Regionales	Documento de resultados de evaluación y propuesta de mejoras ⁵	Informe											1			1				
		2.3.3.3.2 Implementar mejoras en el desarrollo del programa con base en los resultados de la evaluación ⁶	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Descentralización/ Gerentes(as) Regionales	Mejoras identificadas implementadas	Informe									1						1			
2.3.4 Cantidad de iniciativas gestionadas para el posicionamiento o y/o incidencia en temas relevantes de consumo	FORMULA DE MEDICIÓN: Número de iniciativas gestionadas UNIDAD RESPONSABLE: Dirección Jurídica UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: 2; LÍMITE DE CONTROL 2016: 2; META 2016: 3; LÍMITE DE CONTROL 2019: 3 ; META 2019: 4																						
2.3.4.1 Implementar acciones de incidencia en áreas o temas priorizados como: sistemas financieros y seguros, prestación de agua potable, comercio	Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Vigilancia de Mercado	2.3.4.1.1 Ejecutar acciones de incidencia en áreas o temas priorizados (principalmente: telecomunicaciones: norma de calidad, tv. digital; servicios financieros: ley de tarjetas de crédito; comercio electrónico, alimentos, etc.)	Director(a) Jurídico(a) Director(a) de Vigilancia de Mercado Director(a) del Centro de Solución de Controversias	3 Acciones ejecutadas	Informes de acciones											1			1				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					
electrónico, telecomunicaciones. Alimentos, lotificaciones, publicidad ilícita, consumo saludable, insumos agrícolas; entre otros.		2.3.4.1.2 Realizar reuniones de cabildeo con entidades públicas, privadas, academia y organizaciones no gubernamentales vinculadas a los temas de incidencia	Director(o) Jurídico(a) Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización Director(a) de Vigilancia de Mercado	4 Reuniones programadas realizadas	Lista de asistencia de reuniones, correos electrónicos, convocatorias a asistencia de reuniones, etc.						1	1				1	1				4		
2.3.4.2 Atender temas de coyuntura y/o emergencia que demandan la intervención de la Defensoría del Consumidor para defender los intereses y derechos de los consumidores	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección Jurídica Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección del Centro de Solución de Controversias Unidad de Comunicaciones	2.3.4.2.1 Identificar y ejecutar acciones para atender coyunturas y/o emergencias que demandan la intervención de la Defensoría del Consumidor	Director(a) de Vigilancia de Mercado Director(a) Jurídico(a)	4 Acciones ejecutadas en función de la ocurrencia de la coyuntura y/o emergencia	Informes de acciones				1			1					1				1	4	
		2.3.4.2.2 Participar en las acciones para atender coyunturas y/o emergencias que demandan la intervención de la Defensoría del Consumidor	Director(a) de Descentralización Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Ciudadanía y Consumo	Apoyos brindados	Correos electrónicos, listas de asistencia, ayuda memoria							1										1	4
		2.3.4.2.3 Ejecutar un plan de medios para la difusión de las acciones institucionales realizadas en el marco de las temporadas de alto consumo	Jefe(a) de Comunicaciones	Plan de medios ejecutado	Informe de ejecución del Plan de medios			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		
2.3.4.3 Participar institucionalmente en mecanismos, coordinaciones e instancias sectoriales y territoriales, relacionadas con políticas públicas y programas de gobierno para la protección de las personas consumidoras	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Vigilancia de Mercado Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección Jurídica	2.3.4.3.1 Participar en las designaciones de mecanismos de coordinación interinstitucionales, Gabinetes departamentales y otras instancias de representación	Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) Jurídico(a) Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Vigilancia de Mercado Director(a) de Descentralización	Participaciones	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		2.3.4.3.2 Representación de la institución en la Junta Directiva de la Unidad de Transacciones S.A. http://www.ut.com.sv/	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	Asistencia al menos a 20 reuniones de Junta Directiva	Agendas; Actas de reuniones	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	20
		2.3.4.3.3 Participar efectivamente en la ejecución del Plan general "Casa abierta" Salvadoreños en el exterior	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	Iniciativas impulsadas desde la DC para coadyuvar a la ejecución del Plan General Casa Abierta Salvadoreños en el Exterior	Informe institucional				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)	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	
2.4 Fomentar en los proveedores prácticas respetuosas de los derechos de las personas consumidoras																		
2.4.1 Cantidad de alertas tempranas divulgadas en materia de consumo	FORMULA DE MEDICIÓN: Número de alertas divulgadas UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Vigilancia de Mercado UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: 5; LÍMITE DE CONTROL 2016: 5; META 2016: 5; LÍMITE DE CONTROL 2019: 12 ; META 2019: 14																	
2.4.1.1 Identificar alertas sobre productos, servicios y prácticas de proveedores que presenten riesgo (salud, físico, económico, etc.) a las personas consumidoras.	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección Jurídica	2.4.1.1.1 Atender y dar respuesta a las alertas de consumo	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad	12 Alertas de consumo emitidas	Informe de alertas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		2.4.1.1.2 Contribuir a la emisión de alertas sobre productos, servicios y prácticas de proveedores que presenten riesgos (salud, físico, económico, etc.) a las personas consumidoras	Director(a) Jurídico(a)	3 Alertas emitidas	Cartas, escritos presentados al TSDC, informe de no existencia de emisión de alertas								1				1	3
2.4.1.2 Publicar y divulgar alertas sobre productos, servicios y prácticas de proveedores que presenten riesgo (salud, físico, económico, etc.) a las personas consumidoras; a nivel nacional e internacional	Unidad de Comunicaciones Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección Jurídica	2.4.1.2.1 Remitir opinión jurídica a la Unidad de Comunicaciones en el marco de la divulgación de alertas sobre productos, servicios y prácticas de proveedores que presenten riesgo a las personas consumidoras	Director(a) Jurídico(a)	3 Opiniones jurídicas remitidas	Memorándum de opiniones jurídicas/ asesorías, correos				1				1				1	3
		2.4.1.2.2 Brindar insumos técnicos para emitir las alertas	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefes(as) de área de la DVM	10 Alertas remitidas a la Unidad de Comunicaciones	Correo electrónico enviado		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10


 Licda. Yanci Urbina
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 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		
		2.4.1.2.3 Redactar y publicar alertas de consumo remitidas por la Dirección de Vigilancia de Mercado	Jefe(a) de Comunicaciones	3 Alertas emitidas	Comunicado de prensa				1					1				1	3
2.4.1.3 Implementar el Sistema de Alerta Temprana en Alimentos (PRACAMS) a nivel nacional y regional	Dirección de Vigilancia de Mercado	2.4.1.3.1 Contribuir al funcionamiento del Sistema de Alerta Temprana en Alimentos (PRACAMS) a nivel nacional y regional	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad	Informe de avance del Sistema de Alertas Temprana funcionando	Informe de avance del funcionamiento del Sistema de Alerta Temprana												1		2
2.4.1.4 Dar seguimiento al funcionamiento o del Sistema Interamericano de Alerta Rápida (SIAR)	Dirección de Vigilancia de Mercado	2.4.1.4.1 Actualizar el Sistema Interamericano de Alerta Rápida (SIAR) con las alertas emitidas	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad	6 Alertas de productos publicadas en el SIAR	Información publicada en el Sistema Interamericano de Alerta Rápida (SIAR)			1		1		1		1	1	1			6
		2.4.1.4.2 Participar y aportar en las actividades promovidas por la Red de Consumo Seguro y Saludable (RCSS) para el funcionamiento del Sistema Interamericano de Alerta Rápida (SIAR) y los accidentes de consumo	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad	3 Participaciones en las actividades del SIAR	Informes cuatrimestrales de participación				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	
2.4.1.5 Alertar sobre prácticas ilegales declaradas por el Tribunal Sancionador y difusión de multas ejemplarizantes.	Unidad de Comunicaciones Dirección Jurídica	2.4.1.5.1 Emitir opiniones o asesorías jurídicas en el marco de las prácticas ilegales declaradas por el Tribunal Sancionador	Director(a) Jurídico(a)	4 Opiniones remitidas	Memorándum de opiniones jurídicas, asesorías, correos, informes de no existencia de alertas que divulgar				1		1		1			1	4	
		2.4.1.5.2 Redactar en coordinación con Dirección Jurídica el comunicado sobre prácticas ilegales declaradas por el Tribunal Sancionador, y de multas o resoluciones ejemplarizantes y publicar las mismas	Jefe(a) de Comunicaciones	2 Publicaciones de alertas realizadas	Comunicado de prensa							1						1
2.4.2 Porcentaje de cumplimiento de las buenas prácticas en empresas adheridas a códigos de buenas prácticas	FORMULA DE MEDICIÓN: (Número de empresas que cumplen con buenas prácticas/ Número de empresas adheridas a códigos de buenas prácticas) x100 UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Vigilancia de Mercado UNIDAD DE MEDIDA: %; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: 50%; LÍMITE DE CONTROL 2016: 50%; META 2016: 60%; LÍMITE DE CONTROL 2019: 80% ; META 2019: 90%																	
2.4.2.1 Divulgar a proveedores las disposiciones de la Ley de Protección al Consumir (LPC), normas y reglamentos técnicos	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección Jurídica	2.4.2.1.1 Realizar talleres de divulgación de LPC, reglamentos y normas técnicas con proveedores en sectores priorizados (Unidad de inspección oficina central y Oficinas Regionales, Unidad de seguridad y calidad)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad/Jefe(a) de Inspección Gerente(a) de Oficinas Regionales	16 talleres realizados	Lista de asistencia				4		1	5	1	1	1	2	1	16

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	
relacionados con consumo.																		
2.4.2.1 Divulgar a proveedores las disposiciones de la Ley de Protección al Consumir (LPC), normas y reglamentos técnicos relacionados con consumo.	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección Jurídica	2.4.2.1.2 Divulgar a proveedores las disposiciones contempladas en los documentos normativos	Director(a) Jurídico(a)	2 Jornadas de divulgación de disposiciones de documentos normativos a proveedores	Listas de asistencia, correos electrónicos					1						1	2	
		2.4.2.1.3 Vigilar la transparencia del proceso de sorteos de la LNB	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Inspección	Al menos en 24 sorteos la DC ha vigilado la transparencia del proceso	Boleta de misión oficial	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
2.4.2.2 Implementar mecanismo de reconocimiento para los proveedores más cumplidores de los derechos de las personas consumidoras	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección Jurídica	2.4.2.2.1 Revisar, socializar y/o promocionar los códigos/manuales de buenas prácticas	Director(a) Jurídico(a)	2 Códigos/manuales de buenas prácticas revisados, socializados y/o promocionados	Documentos: Correo electrónico enviado; informes, memorando; listas de asistencia, etc.					1						1	2	
		2.4.2.2.2 Promover la adopción de un código/manual de buenas prácticas empresariales (sector desarrolladores habitacionales)	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	1 Código adoptado	Informe				1									1

Licda. Yanci Urbina
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor

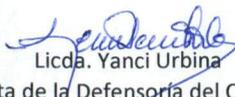




DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



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	
2.4.2.2 Implementar mecanismo de reconocimiento para los proveedores más cumplidores de los derechos de las personas consumidoras	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección Jurídica	2.4.2.2.3 Identificar los sectores priorizados para promocionar el Manual de Buenas Prácticas para la Protección de los intereses de las personas consumidoras en sus relaciones con los proveedores	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Dirección del Centro de Solución de Controversias Director(a) Jurídico(a)	Propuesta elaborada y presentada de sectores a priorizar	Propuesta de sectores priorizados remitidos a Presidencia			1									1		
		2.4.2.2.4 Aportar contenidos para la elaboración de material promocional de Manual/Código de buenas prácticas en sectores priorizados (Flyer, documento y video)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Dirección del Centro de Solución de Controversias Director(a) Jurídico(a)	Aportes enviados a la Unidad de Comunicaciones	Correo electrónico enviado a la Unidad de Comunicaciones con contenidos de material promocional			1											1
		2.4.2.2.5 Realizar talleres de divulgación de los Manuales/Códigos de buenas prácticas dirigidos a sectores priorizados	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Dirección del Centro de Solución de Controversias Director(a) Jurídico(a)	2 Talleres realizados	Listas de asistencia						1			1					2
		2.4.2.2.6 Gestionar la adopción de los Manuales/Códigos de buenas prácticas en al menos 8 empresas interesadas	Director(a) de Vigilancia de Mercado Director(a) del Centro de Solución de Controversias	8 Empresas formalizan su interés de adhesión	Formulario presentado por empresas interesadas							2	2		2	2			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	
2.4.2.3 Auditar a empresas adheridas a códigos/manuales de buenas prácticas para otorgar o renovar reconocimiento	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Vigilancia de Mercado	2.4.2.3.1 Verificar el cumplimiento de las entidades suscritas al Código de Buenas Prácticas del Sector Financiero	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Inspección	3 Entidades suscritas verificadas	Informe de resultado de verificación (2 informes por cada entidad)							3					3	6
2.4.2.4 Divulgar los proveedores más denunciados y más sancionados, incluyendo los motivos de dichas denuncias y/o sanciones	Unidad de Comunicaciones Dirección de Vigilancia de Mercado	2.4.2.4.1 Elaborar y enviar informes trimestrales de las estadísticas de inspección para actualización de la página WEB de la Institución	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Inspección	4 Informes con resultados de las inspecciones realizadas	Correo de envío a la Unidad de Comunicaciones de informes de resultados	1			1			1			1			4
		2.4.2.4.2 Publicar semestralmente el Top 10 de los proveedores más denunciados y sancionados en la DC	Jefe(a) de Comunicaciones	2 Comunicados de prensa publicados	Comunicado de prensa							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
2.4.3 Defensa eficaz de las actuaciones de la Defensoría (Presidencia y Tribunal Sancionador), impugnadas judicialmente	FORMULA DE MEDICION: (Casos resueltos a favor de la Defensoría / Casos impugnados)*100 UNIDAD RESPONSABLE: Tribunal Sancionador UNIDAD DE MEDIDA: %; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: 80%; LÍMITE DE CONTROL 2016: 81%; META 2016: 83%; LÍMITE DE CONTROL 2019: 88% ; META 2019: 90%																	
2.4.3.1 Mejorar las capacidades de respuesta	Tribunal Sancionador Dirección Jurídica	2.4.3.1.1 Emitir informes sobre opiniones jurídicas de las resoluciones del Tribunal Sancionador Impugnadas Judicialmente	Director(a) Jurídico(a)	4 Informes realizados sobre requerimientos atendidos	Informe			1			1			1		1	4	
		2.4.3.1.2 Remitir a Dirección Jurídica, vía correo electrónico, las resoluciones de admisión y finales de la Sala de lo Contencioso Administrativo, cuando no haya intervenido la presidenta de la Defensoría como tercera en el proceso judicial	Presidente(a) del Tribunal Sancionador Secretario(a)	100% de resoluciones remitidas a Dirección Jurídica	Resoluciones				25%		25%			25%			25%	100%
		2.4.3.1.3 Remitir oportunamente a la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia los informes o requerimientos necesarios en defensa de la legalidad de las actuaciones del tribunal	Presidente(a) del Tribunal Sancionador	12 Informes con el 100% de requerimientos atendidos	Documentos/Informe estadístico mensual	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	
2.4.3.2 Promover acciones judiciales para la defensa de la legalidad de las actuaciones de La Defensoría	Dirección Jurídica	2.4.3.2.1 Generar iniciativas para la defensa, promoción y seguimiento de la legalidad de las actuaciones de la Defensoría del Consumidor	Director(a) Jurídico(a)	3 Iniciativas generadas	Documentos (demandas de amparo, escritos ante Salas de la CSI, resoluciones favorables, sentencias favorables, etc.)			1					1			1		3
		2.4.3.2.2 Atender las convocatorias para ejercer la Representación Judicial de la Defensoría del Consumidor en base al artículo 69 literal b) LPC	Director(a) Jurídico(a)	2 Convocatorias externas o internas atendidas	Documentos de convocatorias			1						1				
2.4.3.3 Divulgar las acciones judiciales en las que interviene La Defensoría	Unidad de Comunicaciones Dirección Jurídica	2.4.3.3.1 Remitir información a Unidad de Comunicaciones en el marco de la divulgación de acciones judiciales	Director(a) Jurídico(a)	4 Informes remitidos a la Unidad de Comunicaciones	Informes			1			1			1			1	4
		2.4.3.3.2 Redactar y publicar un comunicado de prensa relacionado con la defensa jurídica de los consumidores a partir de la información remitida por Dirección Jurídica	Jefe(a) de Comunicaciones	6 Comunicados publicados	Comunicado de prensa				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											
						PROGRAMACIÓN											
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
2.5 Fortalecer la actuación conjunta del Sistema Nacional de Protección al Consumidor y coordinar la implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor																	
2.5.1 Cantidad de actividades ejecutadas del Plan de Implementación 2015-2019 de la Política Nacional de Protección al Consumidor	FORMULA DE MEDICIÓN: (Número de acciones ejecutadas del plan / total de acciones programadas) x100 UNIDAD RESPONSABLE: Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales UNIDAD DE MEDIDA: %; PERIODICIDAD: Quinquenal; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: 27%; LÍMITE DE CONTROL 2016: 35%; META 2016: 50%; LÍMITE DE CONTROL 2019: 80% ; META 2019: 95%																
2.5.1.1 Implementar el plan de ejecución de la Política Nacional de Protección al Consumidor.	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección del Centro de Solución de Controversias Unidad de Comunicaciones	2.5.1.1.1 Coordinar la elaboración de los planes de trabajo de los Comités Sectoriales sobre la base del Plan de Implementación	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	9 Planes anuales de trabajo de los Comités Sectoriales	Planes de trabajo		4	5								9	
		2.5.1.1.2 Monitorear los planes de trabajo de los Comités sectoriales	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	4 Informes de avance del plan de implementación	Informe			1			1			1		1	4
		2.5.1.1.3 Coordinar la realización y seguimiento de las reuniones del Comité Ejecutivo	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	10 Reuniones realizadas	Ayudas memoria y lista de asistencia	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	10
		2.5.1.1.4 Desarrollar expo-ferias de servicios institucionales u otras actividades de acercamiento a la población, de manera coordinada en el Sistema Nacional de Protección al Consumidor	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	Al menos 2 expo-ferias u otras actividades de acercamiento a la población realizadas	Informe / documento sobre la actividad realizada			1					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		
2.5.1.1 Implementar el plan de ejecución de la Política Nacional de Protección al Consumidor.	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección del Centro de Solución de Controversias Unidad de Comunicaciones	2.5.1.1.5 Elaboración y presentación del plan de trabajo del comité de servicios financieros	Director(a) de Centro de Solución de Controversias	1 Plan elaborado	Documento		1										1		
		2.5.1.1.6 Coordinar la ejecución del plan de trabajo del Comité de Servicios Financieros implementado	Director(a) de Centro de Solución de Controversias	80% del Plan del Comité de Servicios Financieros implementado	Documentos de ejecución trimestral del plan			1			1			1				1	4
		2.5.1.1.7 Elaboración y presentación del plan de trabajo del Comité Inmobiliario	Director(a) de Centro de Solución de Controversias	1 Plan elaborado	Documento		1												1
		2.5.1.1.8 Coordinar la ejecución del plan de trabajo del Comité Inmobiliario	Director(a) de Centro de Solución de Controversias	80% del Plan del Comité Inmobiliario implementado	Documentos de ejecución trimestral del plan			1			1			1				1	4
		2.5.1.1.9 Elaboración y presentación del plan de trabajo del Comité de Agua Potable	Director(a) de Centro de Solución de Controversias	1 Plan elaborado	Documento		1												1
		2.5.1.1.10 Coordinar la ejecución del plan de trabajo del Comité de Agua Potable	Director(a) de Centro de Solución de Controversias	Plan del Comité de Agua Potable implementado	Documentos de ejecución trimestral del plan			1			1			1				1	4
		2.5.1.1.11 Participar en el comité de firma electrónica	Director(a) de Centro de Solución de Controversias	Aportes brindados para la ejecución del plan del comité de firma electrónica	Informes			1				1			1				1

Licda. Yanci Urbina
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor

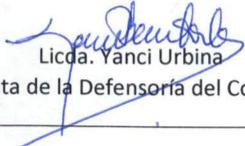




DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



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				
2.5.1.1 Implementar el plan de ejecución de la Política Nacional de Protección al Consumidor.	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección del Centro de Solución de Controversias Unidad de Comunicaciones	2.5.1.1.12 Participar en el comité interinstitucional de educación financiera	Director(a) de Centro de Solución de Controversias	Aportes brindados para la ejecución del plan del comité interinstitucional de educación financiera	Informes				1			1						1	4		
		2.5.1.1.13 Elaboración y presentación del plan de trabajo del comité sectorial de educación y participación ciudadana	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	Plan de trabajo elaborado	Documento de plan enviado a UCRI				1											1	
		2.5.1.1.14 Coordinar la ejecución del plan de trabajo del comité sectorial de Educación y Participación Ciudadana	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	80% del plan ejecutado	Documentos de ejecución trimestral del plan				1			1			1				1	4	
		2.5.1.1.15 Elaboración y presentación del plan de trabajo del comité sectorial de Telecomunicaciones y Energía	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	Plan de trabajo elaborado	Documento de plan enviado a UCRI				1												1
		2.5.1.1.16 Coordinar la ejecución del plan de trabajo del comité sectorial de Telecomunicaciones y Energía	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	80% del plan ejecutado	Documentos de ejecución trimestral del plan.				1			1			1				1	4	
		2.5.1.1.17 Elaborar y presentar el plan de trabajo 2018 del comité sectorial de alimentos	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad	1 Plan de trabajo 2018 elaborado y presentado	Documento de plan de trabajo 2018		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				
2.5.1.1 Implementar el plan de ejecución de la Política Nacional de Protección al Consumidor.	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección del Centro de Solución de Controversias Unidad de Comunicaciones	2.5.1.1.18 Coordinar la ejecución del plan de trabajo 2018 del comité sectorial de alimentos	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad	80% del plan de trabajo 2018 ejecutado	Informe de ejecución trimestral del plan				1				1			1		1	4		
		2.5.1.1.19 Elaborar y presentar el plan de trabajo 2018 del comité sectorial de salud y medicamentos	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad	1 Plan de trabajo 2018 elaborado y presentado	Documento de plan de trabajo 2018			1													1
		2.5.1.1.20 Coordinar la ejecución del plan de trabajo 2018 del comité sectorial de salud y medicamentos	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad	80% del plan de trabajo 2018 ejecutado	Informe de ejecución trimestral del plan				1						1					1	4
		2.5.1.1.21 Participar y aportar en las actividades promovidas por la Comisión Nacional para Uso Racional de Medicamentos y otras Tecnologías Sanitarias	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad	2 Informes de la participación de la DC en la Comisión Nacional para Uso Racional de Medicamentos y otras Tecnologías Sanitarias	Informes de participación en la Comisión Nacional para Uso Racional de Medicamentos y otras Tecnologías Sanitarias							1								1	2
		2.5.1.1.22 Ejecutar acciones coordinadas de difusión con las entidades del SNPC	Jefe(a) de Comunicaciones	2 Productos comunicaciona les producidos	Materiales producidos										2						2

Licda. Yanci Urbina
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor

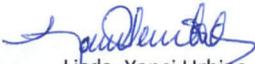




DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	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		
2.5.1.2 Actualizar la Política Nacional de Protección al Consumidor.	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales Unidad de Comunicaciones	2.5.1.2.1 Realizar las acciones comunicacionales que contribuyan a fortalecer el conocimiento de la actuación conjunta del SNPC	Jefe(a) de Comunicaciones	4 Acciones comunicacionales realizadas	Informe						1			1				1	3
		2.5.1.2.2 Actualizar el Plan de Implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor (PI-PNPC) a la luz de las nuevas directrices de Naciones Unidas para la Protección al Consumidor, Objetivos de Desarrollo Sostenible y Política de Participación Ciudadana del Órgano Ejecutivo, entre otros	Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales	PIC-PNPC actualizado	Documento				1										
2.6 Socializar por medio de la comunicación efectiva el quehacer institucional de la Defensoría del Consumidor																			
2.6.1 Cumplimiento de la estrategia de Marketing Social de La Defensoría	FORMULA DE MEDICIÓN: (Número de acciones ejecutadas del plan / total de acciones programadas) x100 UNIDAD RESPONSABLE: Unidad de Comunicaciones UNIDAD DE MEDIDA: %; PERIODICIDAD: Mensual; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: 100%; LÍMITE DE CONTROL 2016: 100%; META 2016: 100%; LÍMITE DE CONTROL 2019: 100%; META 2019: 100%																		
2.6.1.1 Administrar y desarrollar la estrategia de Marketing en las redes sociales	Unidad de Comunicaciones	2.6.1.1.1 Publicación a través de la red social Twitter de mensajes que contribuyan al fortalecimiento institucional	Jefe(a) de Comunicaciones	18 Publicaciones realizadas	Publicaciones				2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18


 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		
2.6.1.1 Administrar y desarrollar la estrategia de Marketing en las redes sociales	Unidad de Comunicaciones	2.6.1.1.2 Publicación a través de la red social Facebook de mensajes que contribuyan al fortalecimiento institucional	Jefe(a) de Comunicaciones	18 Publicaciones realizadas	Publicaciones				2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	
		2.6.1.1.3 Elaborar la estrategia de marketing en las redes sociales	Jefe(a) de Comunicaciones	Estrategia elaborada	Documento									1				1	
2.6.1.2 Briefing de prensa en temas o iniciativas estratégicas y/o de coyunturas.	Unidad de Comunicaciones	2.6.1.2.1 Divulgar en Briefing de prensa los temas priorizados y/o de coyuntura"	Jefe(a) de Comunicaciones	3 Briefing de prensa realizados	Comunicado de prensa						1		1		1		3		
2.6.1.3 Comunicar e informar los principales resultados del quehacer institucional en defensa de los consumidores.	Unidad de Comunicaciones	2.6.1.3.1 Producir y divulgar un boletín interno	Jefe(a) de Comunicaciones	12 boletines electrónicos producidos y divulgados	Correo electrónico de envío de boletín	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		2.6.1.3.2 Coordinar oportunamente con la GSI contenidos en el sitio web (estadísticas, estudios y/o análisis)	Jefe(a) de Comunicaciones	100% de actualizaciones requeridas realizadas	Bitácora de actualizaciones en sitio web	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		2.6.1.3.3 Divulgar comunicados de prensa que informen resoluciones del Tribunal Sancionador	Jefe(a) de Comunicaciones	4 Comunicados de prensa divulgados	Comunicado de prensa					1				1		1	1		4
		2.6.1.3.4 Coordinar y dar seguimiento de los espacios institucionales gratuitos en radio y televisión	Jefe(a) de Comunicaciones	12 Planes de medios ejecutados	Documento de plan de medios	1	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	
2.6.1.4 Transmitir el programa institucional en medios radiales y televisivos de El Salvador.	Unidad de Comunicaciones	2.6.1.4.1 Producir los programas en Radio Nacional de El Salvador y TVES canal 10	Jefe(a) de Comunicaciones	44 Programas producidos	Grabación del programa	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	44
		2.6.1.4.2 Gestionar nuevos espacios para difundir el quehacer institucional	Jefe(a) de Comunicaciones	3 Gestiones realizadas	Cartas solicitud o correo electrónico entregados					1	1	1						
2.6.1.5 Ampliar y cualificar la plantilla de voceros institucionales conforme al quehacer institucional.	Unidad de Comunicaciones	2.6.1.5.1 Impartir talleres de capacitación para vocerías institucionales	Jefe(a) de Comunicaciones	2 Talleres impartidos	Listas de asistencia					1	1							2
		2.6.1.5.2 Identificar tres nuevos voceros institucionales	Jefe(a) de Comunicaciones	Voceros identificados	Nómina de nombres de voceros/ras							1						
2.6.1.6 Fomentar el conocimiento de derechos de las personas consumidoras.	Unidad de Comunicaciones	2.6.1.6.1 Difundir contenidos digitales para el fomento del conocimiento de derechos de las personas consumidoras en espacios ya existentes o nuevos	Jefe(a) de Comunicaciones	5 Videos de derechos básicos difundidos	Memorándum de remisión de los contenidos para su difusión en Asambleas Ciudadanas, Casas de Cultura, Sedes de Ciudad Mujer, Sedes Departamentales y Descentralizadas de la Asamblea Legislativa						1	1	1	2				5
2.6.1.7 Promover y comunicar los servicios para la atención de controversias de consumo de la DC.	Unidad de Comunicaciones	2.6.1.7.1 Difusión de videos informativos sobre servicios de la Defensoría (App 2.0, 910, DC en línea, Ventanillas departamentales y Ciudad Mujer, DC móviles, entre otros)	Jefe(a) de Comunicaciones	3 Videos difundidos	Bitácora de publicación					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											
						PROGRAMACIÓN											
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
2.6.1.8 Gestionar la comunicación interna para lograr la vinculación, motivación e integración del personal hacia el logro de una misión compartida	Unidad de Comunicaciones Dirección de Administración	2.6.1.8.1 Actualizar oportunamente las carteleras informativas	Jefe(a) de Comunicaciones	Carteleras con información actualizadas	Bitácora de actualizaciones realizadas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		2.6.1.8.2 Propuesta de nuevos contenidos de carteleras institucionales	Jefe(a) de Comunicaciones Director(a) de Administración	1 Documento de propuesta	Documento					1							

¹ Incorporando las mejoras identificadas en la evaluación realizada en noviembre 2017.

² Mejoras implementadas de acuerdo a la evaluación de noviembre 2017.

³ Foros, conversatorios, conferencias u otros.

⁴ El documento se divulgará en agosto 2018.

⁵ Las propuestas de mejora se implementarán a partir de 2019.

⁶ En función de la evaluación realizada en noviembre de 2017.


 Licda. Yanci Urbina
 Presidenta de la Defensoría del Consumidor

