



PLAN OPERATIVO ANUAL 2018

Actualizado a julio de 2018.

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

Unidad de Planificación y Calidad



**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2018**





Tabla de contenido

I-	PERSPECTIVA 1: Satisfacción de las/los usuarias/os de nuestros servicios	4
II-	PERSPECTIVA 2: Efectividad en nuestra actuación	56
III-	PERSPECTIVA 3: Desarrollo institucional y humano	114
IV-	PERSPECTIVA 4: Eficiencia en la gestión de los recursos	123



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



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

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	METAS OPERATIVAS															
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN											
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1. Satisfacción de las/los usuarias/os de nuestros servicios																	
1.1 Fortalecer la calidad, calidez y efectividad en los servicios institucionales orientados a la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras																	
FORMULA DE MEDICIÓN: Total de atenciones (asesorías, denuncias, gestiones y derivaciones) brindadas por la Institución UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Centro de Solución de Controversias UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Mensual; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 5080; LÍMITE DE CONTROL 2016: 5800; META 2016: 6000; LÍMITE DE CONTROL 2019: 7000; META 2019: 7500																	
1.1.1 Atenciones brindadas por la Institución																	
1.1.1.1 Implementar estrategia de innovación (Incluye: Conciliación virtual, web consumidor, atenciones en horas y días no hábiles - buzones y horarios especiales)	Dirección de Descentralización Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.1.1.1.1 Lanzar aplicación telefónica (APP) de los servicios de la Defensoría en línea, para dispositivos Apple	Director(a) de Descentralización	1 aplicación lanzada	Aplicación funcionando para IOS (Dispositivos Apple)									1	1		
		1.1.1.1.2 Implementar proyecto de teléfono directo de atención 910 en puntos estratégicos (Serán colocados en resto de ventanillas Zacatecoluca, Ahuachapán, Morazán, La Unión, Chalatenango y Lourdes)	Director(a) de Descentralización	6 Teléfonos directos funcionando	Informe o Comunicado de prensa					6						6	
		1.1.1.1.3 Reubicar teléfono directo de atención 910 localizado en Sonsonate	Director(a) de Descentralización	1 Teléfono directo reubicado	Acta/carta de recepción de ubicación				1							1	
		1.1.1.1.4 Gestionar cabina portátil para 910	Director(a) de Descentralización	1 Cabina portátil funcionando	Informe							1				1	

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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	
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
1.1.1.1 Implementar estrategia de innovación (Incluye: Conciliación virtual, web consumidor, atenciones en horas y días no hábiles - buzones y horarios especiales)	Dirección de Descentralización Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.1.1.1.5 Implementar módulos portátiles para actividades territoriales de espacios reducidos	Director(a) de Descentralización	4 Módulos funcionando	Acta de recepción						4							4	
		1.1.1.1.6 Dotar a gerencias regionales y dirección de equipo de audio y sonido portátil, para actividades territoriales	Director(a) de Descentralización	3 Equipos funcionando	Acta de recepción					3									3
		1.1.1.1.7 Desarrollo del nuevo sistema de atención de reclamos y asesorías	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Sistema funcionando	Informe	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	10%	10%	100%
		1.1.1.1.8 Desarrollar e implementar mejoras al Observatorio de precios	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Mejoras implementadas	Acta de recepción					20%	20%	20%	20%	20%					100%
		1.1.1.1.9 Desarrollar e implementar la aplicación móvil Defensoría 2.0 para teléfonos con sistema operativo IOS (Dispositivos Apple)	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Aplicación móvil funcionando	Acta de recepción			20%	20%	20%	20%	20%							100%

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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		
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
1.1.1.1 Implementar estrategia de innovación (Incluye: Conciliación virtual, web consumidor, atenciones en horas y días no hábiles - buzones y horarios especiales)	Dirección de Descentralización Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.1.1.1.10 Diseñar modelo para la implementación de la firma electrónica	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Modelo de implementación diseñado	Documento														100%	
		1.1.1.1.11 Dar seguimiento a la apertura de CSC en días sábados a nivel nacional	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Oficinas con el mecanismo habilitado	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.1.1.1.12 Dar seguimiento al Buzón de atenciones por medio escrito	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	3 Buzones funcionando	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.1.1.1.13 Dar seguimiento al módulo de SARAmóvil (on line/off line), para la atención en Defensorías Móviles y atenciones en territorio	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización Director(a) de Ciudadanía y Consumo	1 Módulo funcionando	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.1.1.1.14 Crear instrumento normativo para implementar atención domiciliar	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	1 Documento aprobado	Documento					1										1
		1.1.1.1.15 Socializar instrumento normativo de atención domiciliar	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	4 Jornadas realizadas	Listas de asistencia						4									4

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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		
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
1.1.1.1 Implementar estrategia de innovación (Incluye: Conciliación virtual, web consumidor, atenciones en horas y días no hábiles - buzones y horarios especiales)	Dirección de Descentralización Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.1.1.1.16 Dar seguimiento a la atención domiciliar	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	1 Mecanismo funcionando	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		
		1.1.1.1.17 Elaboración de propuesta de contenidos para ambientación de teléfonos directos	Director(a) de Descentralización	Propuesta de contenido elaborada	Informe de propuesta enviada a UCOM o Correo electrónico		1												1	
		1.1.1.1.18 Promocionar y divulgar la nueva ubicación de la Gerencia Regional de Occidente	Director(a) de Descentralización	Nueva oficina inaugurada	Informe o comunicado de prensa					1										1
		1.1.1.1.19 Ejecución de atenciones en CSC's Regionales días sábados	Director(a) de Descentralización	Atenciones brindadas	Informe de gestión CSC's	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
		1.1.1.1.20 Remisión de informe semanal de atención de CSC's a Presidencia	Director(a) de Descentralización	144 Informes en el año, con periodicidad semanal, por oficinas regionales de atenciones CSC's	Correos electrónicos.	12	12	12	12	12	15	12	9	12	12	15	9			144
		1.1.1.1.21 Evaluar implementación de estrategia de servicios innovadores de la Dirección de Descentralización	Director(a) de Descentralización	Evaluación realizada	Documento								1							1

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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		
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
1.1.1.2 Implementar estrategia de atención territorial (DC móvil, ventanillas, etc.)	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización Unidad de Comunicaciones Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.1.2.1 Atender controversias de consumo en oficinas fijas de CSC de la DC y 910 (I)	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Atenciones brindadas	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		
		1.1.1.2.2 Actualizar el concepto de Defensorías Móviles, en 52 municipios priorizados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	Documento actualizado (Contiene el número de jornadas mensuales proyectadas)	Documento	1													1	
		1.1.1.2.3 Implementar defensorías móviles en 52 municipios priorizados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Descentralización Director(a) del Centro de Solución de Controversias	223 Defensorías Móviles implementadas	Actas de Defensorías Móviles		25		25	28	25	20	25	25	25	25				223
		1.1.1.2.4 Actualizar concepto de Defensorías Móviles, con énfasis en la coordinación territorial, en los restantes 210 municipios	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	Documento actualizado (Contiene el número de jornadas mensuales proyectadas)	Documento	1														1
		1.1.1.2.5 Implementar defensorías móviles con énfasis en la coordinación territorial, en los restantes 210 municipios	Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Descentralización	67 Defensorías Móviles implementadas en 210 municipios	Actas de Defensorías Móviles		13		7	6	7	6	9	7	7	5				67

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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	
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
1.1.1.2 Implementar estrategia de atención territorial (DC móvil, ventanillas, etc.)	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización Unidad de Comunicaciones Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.1.2.6 Implementar Defensorías Móviles a solicitud de instituciones públicas, privadas, ONGs y Asociaciones de Consumidores	Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Descentralización	84 Defensorías Móviles a solicitud implementadas	Actas de Defensorías Móviles	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	84	
		1.1.1.2.7 Elaborar informe de implementación de las Defensorías Móviles en los municipios priorizados, en los restantes y a solicitud	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	12 Informes realizados	Informes narrativos mensuales	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.1.1.2.8 Elaborar y proporcionar oportunamente las programaciones y planificaciones de las Defensorías Móviles, a la Unidad de Comunicaciones, Centros de Solución de Controversias, Dirección de Descentralización, Dirección de Vigilancia de Mercado y Gerencia de Sistemas Informáticos para	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	12 programaciones de Defensoría Móvil entregadas oportunamente	Programaciones mensuales	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
		que se planifiquen acciones específicas de apoyo, divulguen, publiquen y se genere plan de medios de las mismas																
1.1.1.2 Implementar estrategia de atención territorial (DC móvil, ventanillas, etc.)	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.1.1.2.9 Diseñar materiales para promoción de jornadas de Defensorías Móviles (DM) en el territorio para el mejor conocimiento de la ciudadanía (programación)	Jefe(a) de Comunicaciones	34 Materiales diseñados	Materiales diseñados													
	Dirección de Descentralización Unidad de Comunicaciones Dirección de Vigilancia de Mercado					1	5	1	2	4	4	4	2	4	4	3	0	34
		1.1.1.2.10 Difundir en redes sociales y página web las jornadas de Defensorías Móviles en el territorio para el mejor conocimiento de la ciudadanía	Jefe(a) de Comunicaciones	100% de apoyos mensuales para la divulgación de la DM según requerimiento	Bitácora de difusión													
		1.1.1.2.11 Elaborar diseño y programación de Defensorías de Temporada, Día de la Madre y Viernes Negro	Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Descentralización Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Vigilancia de Mercado	8 Documentos de diseño y programación de Defensorías de Temporada (Veraniega, Juliana, Agustina, Novembrina, Navideña, Escolar, Día de la Madre y Viernes Negro)	Documento aprobado por Presidencia		1		1		1	1			2	1	1	8


 Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
 Presidente 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			
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				
1.1.1.2 Implementar estrategia de atención territorial (DC móvil, ventanillas, etc.)	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización Unidad de Comunicaciones Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.1.2.12 Implementar Defensoría de Temporada, Día de la Madre y Viernes Negro con criterios de impacto	Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Descentralización Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Vigilancia de Mercado	8 Defensorías de Temporada implementadas	Actas de Defensorías de Temporada	1				1	1		1	1			2	1	8		
		1.1.1.2.13 Elaborar informe diario durante las Defensorías de Temporada, Día de la Madre y Viernes Negro	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	80 Informes elaborados	Informe electrónico diario	16		15	1	5		10	6					14	13	80	
		1.1.1.2.14 Elaborar informe de la implementación de Defensoría de Temporada, Día de la Madre y Viernes Negro con criterios de impacto	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	8 Informes remitidos a presidencia	Informes de Defensorías de Temporada remitidos a Presidencia	1			1	1		1	1						2	1	8
		1.1.1.2.15 Evaluación del funcionamiento de las Defensorías Móviles	Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Vigilancia de Mercado Director(a) de Descentralización	2 Documentos de resultados de evaluación y propuesta de mejoras	Documentos							1								1	

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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										
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D											
1.1.1.2 Implementar estrategia de atención territorial (DC móvil, ventanillas, etc.)	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización Unidad de Comunicaciones Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.1.2.16 Implementar mejoras como resultado de la evaluación previa de las Defensorías Móviles	Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Vigilancia de Mercado Director(a) de Descentralización	2 Documentos de mejoras implementadas	Documento de implementación de mejoras adoptadas												1					1			2			
		1.1.1.2.17 Evaluar las atenciones brindadas en actividades de campo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	4 Evaluaciones realizadas	Informes																				1		4	
		1.1.1.2.18 Diseñar e implementar planes de mejora a partir de los resultados de la evaluación de atenciones brindadas en actividades de campo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	2 Planes de mejora implementados	Informes																					1		2
		1.1.1.2.19 Implementar modelo de atención de Ventanillas (personal propio DC) según programación DDD a nivel nacional	Director(a) de Descentralización	1 Modelo implementado	Informe de gestión de CSC's/programación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
1.1.1.2 Implementar estrategia de atención territorial (DC móvil, ventanillas, etc.)	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización Unidad de Comunicaciones Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.1.2.20 Evaluar funcionamiento de las ventanillas descentralizadas	Director(a) de Descentralización	2 Evaluaciones efectuadas	Informe				1					1				2
		1.1.1.2.21 Elaborar plan de mejoras en base a resultados de evaluación de funcionamiento de las ventanillas de atención descentralizada	Director(a) de Descentralización	2 Planes de mejora elaborados	Plan de mejora					1				1				2
		1.1.1.2.22 Socializar los resultados y plan de mejoras obtenidos de la evaluación de funcionamiento de las ventanillas de atención descentralizada	Director(a) de Descentralización	2 Planes de mejora socializados	lista de asistencia						1				1			2
		1.1.1.2.23 Implementar plan de mejoras obtenidos de la evaluación de funcionamiento de las ventanillas de atención descentralizada	Director(a) de Descentralización	2 Planes de mejora implementados	Informe									1			1	2

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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													
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	TOTAL	
1.1.1.2 Implementar estrategia de atención territorial (DC móvil, ventanillas, etc.)	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización Unidad de Comunicaciones	1.1.1.2.24 Elaboración de propuesta de contenido para ambientación de 19 ventanillas y ubicación de las mismas (para visibilizar ubicaciones)	Director(a) de Descentralización	Propuesta de contenido elaborada	Correo electrónico enviado a UCOM	1												1	
		1.1.1.2.25 Gestionar con Universidades o con la Corte Suprema de Justicia u otra entidad cooperante, el apoyo externo para garantizar la atención permanente de las ventanillas descentralizadas	Director(a) de Descentralización	8 Ventanillas descentralizadas en Gobernaciones Departamentales habilitadas	Notas de solicitud/Correo electrónico														
	1.1.1.2.26 Elaboración y entrega de diplomas a practicantes y/o pasantes que apoyen la atención en ventanillas	Director(a) de Descentralización	100% de diplomas entregados	Diplomas (electrónicos/físicos)						50 %								50 %	100%
	1.1.1.2.27 Brindar una charla informativa, capacitación o taller mensual en materia de consumo, a usuarios que visitan ventanillas descentralizadas	Director(a) de Descentralización	12 actividades educativas efectuadas	Lista de asistencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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	
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
1.1.1.2 Implementar estrategia de atención territorial (DC móvil, ventanillas, etc.)	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización Unidad de Comunicaciones Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.1.2.28 Elaborar y socializar programación de atención en ventanillas descentralizadas con Gerencias adscritas a la Dirección de Descentralización y otras Direcciones nacionales	Director(a) de Descentralización	12 programas socializados	Programación/Correos electrónicos.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		1.1.1.2.29 Implementar la programación de atención en ventanillas descentralizadas	Director(a) de Descentralización	Atenciones brindadas en ventanillas descentralizadas	36 Informes de Gestión de CSC's	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	
		1.1.1.2.30 Actualizar ficha de enlace de los servicios de la Defensoría del Consumidor a colocarse a disposición en las Ventanillas, CSC's y Móviles	Director(a) de Descentralización	Ficha actualizada	Formato de Ficha										1				1
		1.1.1.2.31 Implementación de ficha de enlace de los servicios de la Defensoría del Consumidor a colocarse a disposición en las Ventanillas, CSC's y Móviles	Director(a) de Descentralización	Solicitudes atendidas	12 Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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		
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
1.1.1.2 Implementar estrategia de atención territorial (DC móvil, ventanillas, etc.)	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización Unidad de Comunicaciones Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.1.2.32 Implementar actividades territoriales de promoción de Servicios Descentralizados (Ventanillas, APP, 910, kiosko, entre otros)	Director(a) de Descentralización	Actividades territoriales realizadas	4 Informes													1	4	
		1.1.1.2.33 Participación de la Defensoría en los Gabinetes Departamentales	Director(a) de Descentralización	Participación en 7 Gabinetes	12 Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.1.1.2.34 Divulgación de los Derechos de la persona consumidora con enfoque a jóvenes, creando un enlace territorial con jóvenes voluntarios INJUVE	Director(a) de Descentralización	Participación en el mes de la Juventud (agosto)	Informe														1	1
		1.1.1.2.35 Visitas de seguimiento a ventanillas	Director(a) de Descentralización	10 Ventanillas visitadas	10 Informes		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		10
		1.1.1.2.36 Realizar jornadas de ratificación en ventanillas (zona centro, oriente y occidente)	Director(a) de Descentralización	Jornadas de ratificación en ventanillas realizadas	36 Informes de Gestión del CSC's - Notificaciones	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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			
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				
1.1.1.2 Implementar estrategia de atención territorial (DC móvil, ventanillas, etc.)	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización Unidad de Comunicaciones Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.1.2.37 Implementar en las oficinas regionales las actividades de participación ciudadana	Director(a) de Descentralización	Modelo implementado	24 Informes															24	
		1.1.1.2.38 Implementar en las oficinas regionales las actividades de educación	Director(a) de Descentralización	Modelo implementado	24 Informes																24
		1.1.1.2.39 Participar en el plan de las defensorías móviles con énfasis en la atención territorial coordinadas por la DCC	Director(a) de Vigilancia de Mercado Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Descentralización	Participación en un 75% en Defensorías Móviles programadas mensualmente en los municipios con comercios según los sectores definidos en los planes de inspección	Constancia de participación firmada por el coordinador de la Defensoría Móvil	9%	8%	9%	9%	8%	9%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	100%
		1.1.1.2.40 Participar en la evaluación del funcionamiento de las Defensorías Móviles	Director(a) de Vigilancia de Mercado Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Aportar en las dos evaluaciones programadas	Lista de asistencia					1							1				2

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
1.1.1.3 Establecer y/o reactivar acuerdos de entendimiento con entes aliados en los territorios con énfasis en entidades públicas colaboradoras	Dirección de Descentralización	1.1.1.3.1 Gestionar convenio o carta de entendimiento para brindar o mejorar la atención como Defensoría con entidad con quien se presente oportunidad en el territorio	Director(a) de Descentralización	2 Gestiones realizadas	Informes			1			1							2
1.1.1.4 Evaluar y monitorear el cumplimiento de criterios en CSC y 910	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.1.1.4.1 Evaluar el cumplimiento de criterios en la formación de expedientes de una muestra de al menos el 25% de denuncias cerradas en los CSC a nivel nacional	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Expedientes evaluados	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.1.1.4.2 Evaluar la atención presencial brindada en CSC	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Atenciones evaluadas	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.1.1.4.3 Diseñar e implementar planes de mejora a partir de los resultados de la evaluación de criterios en la formación de expedientes y en las atenciones presenciales	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Planes de mejora implementados	Informes			1				1						1

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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	
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
1.1.1.4 Evaluar y monitorear el cumplimiento de criterios en CSC y 910	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.1.1.4.4 Evaluar conocimiento sobre la atención de controversias de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Personal evaluado	Informes			1					1					2	
		1.1.1.4.5 Diseñar, socializar e implementar planes de mejora a partir de los resultados de la evaluación de conocimiento sobre la atención de controversias de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Planes de mejora implementados	Informes				1		1		1				1		4
		1.1.1.4.6 Evaluar la ejecución de audiencias de conciliación	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	3 Evaluaciones realizadas	Informes			1			1			1					3
		1.1.1.4.7 Diseñar, socializar e implementar planes de mejora a partir de los resultados de la evaluación de audiencias de conciliación	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Planes de mejora implementados	Informes					1			1				1		3
		1.1.1.4.8 Evaluar la implementación de los mecanismos de atención por cita, atención por mora, atención domiciliar y atención de reclamos en 910; y diseñar, socializar e implementar planes de mejora si aplica	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Mecanismos evaluados	Informes						1					1			2

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
1.1.1.4 Evaluar y monitorear el cumplimiento de criterios en CSC y 910	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.1.1.4.9 Realizar evaluación de criterios y marco normativo de llamada en atenciones del 910	Director(a) de Descentralización	11 Evaluaciones realizadas	11 Informes		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
		1.1.1.4.10 Identificar e implementar planes de mejora a partir de los resultados de la evaluación de criterios y marco normativo de llamadas en atenciones del 910 cuando aplique	Director(a) de Descentralización	Planes de mejora implementados	11 Informes		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1.1.1.5 Implementar estrategia de promoción y comunicación de los mecanismos, horarios y lugares de atención de controversias de consumo	Unidad de Comunicaciones Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.1.1.5.1 Diseñar materiales para promoción de Ventanillas Departamentales y Sedes de Ciudad Mujer y/o medios de atención para el mejor conocimiento de las personas consumidoras (programación)	Jefe(a) de Comunicaciones	24 Materiales diseñados	Materiales diseñados	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
		1.1.1.5.2 Producir cuñas para difundir horarios y servicios de espacios y/o medios de atención para el mejor conocimiento de las personas consumidoras	Jefe(a) de Comunicaciones	5 Cuñas producidas	Cuñas producidas	2						1	1					1

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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		
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
1.1.1.5 Implementar estrategia de promoción y comunicación de los mecanismos, horarios y lugares de atención de controversias de consumo	Unidad de Comunicaciones Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.1.1.5.3 Ejecutar actividades de divulgación y participación en medios de comunicación territoriales de las Oficinas Regionales	Director(a) de Descentralización/Gerente(a) Regional de Oriente y Occidente	24 actividades de comunicación realizadas por oficinas regionales	Informes (correo electrónico)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	
		1.1.1.5.4 Generar insumos sobre los mecanismos, horarios, lugares de atención y otras características del proceso de atención de controversias de consumo que las personas usuarias deben tener en cuenta	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Documento con insumos generados para ser comunicados	Documentos (correo electrónico)			1			1			1						3
		1.1.1.5.5 Diseñar e implementar el mecanismo de ponderación del comportamiento de proveedores recurrentemente denunciados por no respetar los derechos e intereses de las personas consumidoras y el proceso de atención de controversias de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Mecanismo aprobado e implementado	Informes					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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														
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	TOTAL		
1.1.1.5 Implementar estrategia de promoción y comunicación de los mecanismos, horarios y lugares de atención de controversias de consumo	Unidad de Comunicaciones Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.1.1.5.6 Remisión de fotos in situ para redes sociales de actividades de campo	Director(a) de Descentralización/Gerente(a) Regional de Oriente y Occidente	24 Actividades territoriales con cobertura fotográfica realizadas	Fotos en archivo digital de las Gerencias Regionales	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
1.1.2 Tramitación oportuna de denuncias en avenimiento y conciliación	FORMULA DE MEDICIÓN: Promedio de (fecha de resolución del caso -menos-fecha de ingreso del caso) UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Centro de Solución de Controversias UNIDAD DE MEDIDA: Días; PERIODICIDAD: Mensual; DIRECCIONALIDAD: -; LÍNEA BASE: 23; LÍMITE DE CONTROL 2016: 23; META 2016: 22; LÍMITE DE CONTROL 2019: 23; META 2019: 20																			
1.1.2.1 Implementar herramientas y mejoras al proceso de atención de controversias de consumo	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Administración Tribunal Sancionador	1.1.2.1.1 Validar el funcionamiento del sistema informático SARA	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	4 Validaciones del Sistema realizadas	4 Informes			1			1			1				1		4
		1.1.2.1.2 Dar seguimiento a mecanismo de notificación electrónica	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Mecanismo funcionando	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.1.2.1.3 Monitorear comunicación oportuna con las personas reclamantes en una muestra de al menos 10% de denuncias abiertas	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	10% de denuncias abiertas monitoreadas	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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		
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
1.1.2.1 Implementar herramientas y mejoras al proceso de atención de controversias de consumo	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Administración Tribunal Sancionador	1.1.2.1.4 Fortalecer conocimiento especializado en materia de servicios financieros	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Evento de fortalecimiento realizado	Listas de asistencia			1										1		
		1.1.2.1.5 Fortalecer conocimiento especializado en materia de telecomunicaciones	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Evento de fortalecimiento realizado	Listas de asistencia					1									1	
		1.1.2.1.6 Fortalecer conocimiento especializado en materia inmobiliaria	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Evento de fortalecimiento realizado	Listas de asistencia									1					1	
		1.1.2.1.7 Fortalecer conocimiento especializado en materia de técnicas de negociación y atención al público	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Evento de fortalecimiento realizado	Listas de asistencia	1														1
		1.1.2.1.8 Fortalecer conocimiento especializado en atención al cliente y medios alternos de solución de controversias	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Evento de fortalecimiento realizado	Listas de asistencia	1														1
		1.1.2.1.9 Dar seguimiento a atención de personas en caso de mora	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Mecanismo de atención funcionando	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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	
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
1.1.2.1 Implementar herramientas y mejoras al proceso de atención de controversias de consumo	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Administración Tribunal Sancionador	1.1.2.1.10 Dar seguimiento a mecanismo de atención por cita en la oficina de San Salvador	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Mecanismo de atención funcionando	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		1.1.2.1.11 Desarrollar visitas para el diagnóstico y fortalecimiento para Centros de Solución de Controversia	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	12 Puntos de atención revisados	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.1.2.1.12 Diseñar planes de mejora en base a las visitas de diagnóstico y fortalecimiento para Centros de Solución de Controversia	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	12 Planes de mejora diseñados ^a	Planes de mejora			1		1			1						3
		1.1.2.1.13 Implementar planes de mejora para Centros de Solución de Controversia	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	12 Planes de mejora implementados ^a	Informes				1		1				1				3
		1.1.2.1.14 Dar seguimiento al mecanismo para control de cargas laboral y actualización permanente de metas	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Mecanismo funcionando	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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		
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
1.1.2.1 Implementar herramientas y mejoras al proceso de atención de controversias de consumo	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Administración Tribunal Sancionador	1.1.2.1.15 Desarrollar y/o actualizar la metodología de la calculadora financiera, para ser automatizada por la GSI	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Metodología desarrollada y/o actualizada	Documento				1									1		
		1.1.2.1.16 Elaborar una propuesta de mecanismo de atención de personas consumidoras afectadas por transacciones en el mercado bursátil	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Propuesta de mecanismo elaborada y aprobada	Documento									1					1	
		1.1.2.1.17 Desarrollar la calculadora financiera	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Calculadora financiera implementada en sitio web institucional	Acta de recepción				25 %	25 %	25 %	25 %								100%
		1.1.2.1.19 Desarrollar versión externa del sistema de información y de consumo y de mercados	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Versión externa del sistema implementado	Acta de recepción (de versión externa del sistema de información)			10 %	10 %	10 %	10 %	10 %	10 %	10 %	10 %	10 %	10 %	10 %	10 %	100%
		1.1.2.1.20 Participar en el desarrollo del módulo del Tribunal Sancionador del sistema de atención de controversias de consumo (SARA) e identificar mejoras al actual sistema	Presidente(a) del Tribunal Sancionador	Módulo del Tribunal Sancionador del sistema de atención de controversias de consumo actualizado con mejoras	Reportes de participación			1	1	1	1	1	1	1	1					8

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

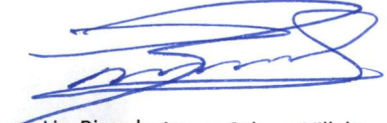




DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



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													
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	TOTAL	
1.1.3 Tramitación oportuna de denuncias colectivas en el proceso de atención de controversias de consumo		FORMULA DE MEDICIÓN: (Casos colectivos tramitados en tiempo de acuerdo al proceso / casos colectivos tramitados) * 100 UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Centro de Solución de Controversias UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Trimestral; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: No dato; LÍMITE DE CONTROL 2016: 40%; META 2016: 45%; LÍMITE DE CONTROL 2019: 80%; META 2019: 90%																	
1.1.3.1 Atender casos de controversias de consumo colectivas de interés colectivo (casos en el territorio y en oficina)	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección Jurídica Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.1.3.1.1 Dar seguimiento al procedimiento de atención de controversias de consumo colectivas	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización Director(a) Jurídico(a) Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Vigilancia de Mercado	Casos colectivos tramitados de acuerdo al procedimiento	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		1.1.3.1.2 Evaluar la tramitación y resultado de casos colectivos	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización Director(a) Jurídico(a) Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Vigilancia de Mercado	2 Evaluaciones realizadas	Documento (Ayuda memoria)			1				1							2
		1.1.3.1.3 Diseñar, socializar e implementar las mejoras a partir de los resultados de la evaluación de controversias de consumo colectivas	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización Director(a) Jurídico(a) Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Vigilancia de Mercado	Plan de mejora ejecutado	Informe					1					1				


 Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
 Presidente 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												
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	TOTAL
1.1.3.1 Atender casos de controversias de consumo colectivas de interés colectivo (casos en el territorio y en oficina)	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección Jurídica Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.1.3.1.4 Dar seguimiento y acompañamiento a las resoluciones emitidas por el Tribunal Sancionador en la tramitación de casos colectivos	Director(a) Jurídico(a) Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Descentralización	4 Informes de seguimiento brindado a resoluciones emitidas	4 Documentos (informes detallando el número de resoluciones a las que se dio seguimiento o justificación de la inactividad en el seguimiento por la falta de emisión de las mismas, ayudas memorias, etc.)			1			1			1			1	4
		1.1.3.1.5 Promover y/o desarrollar acciones educativas y/o de participación ciudadana en temas priorizados en población atendida con casos colectivos	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	9 Informes de casos colectivos con seguimiento	Informe						1	1	1	1	1	1	1	1
1.1.4 Tramitación oportuna de procesos sancionatorios		FORMULA DE MEDICIÓN: Promedio de tiempo de tramitación [fecha de resolución de casos ingresados en el año x -menos- fecha de ingreso de esos mismos casos en Tribunal Sancionador] X= 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019. UNIDAD RESPONSABLE: Tribunal Sancionador UNIDAD DE MEDIDA: Días laborales (días hábiles); PERIODICIDAD: Trimestral; DIRECCIONALIDAD: - ; LÍNEA BASE: N/D; LÍMITE DE CONTROL 2017: Expedientes 2012: 1595, Expedientes 2013: 1595, Expedientes 2014: 1703, Expedientes 2015: 1703, Expedientes 2016: 1703, Expedientes 2017: 1703; META 2017: Expedientes 2012: 1565, Expedientes 2013: 1565, Expedientes 2014: 1673, Expedientes 2015: 1673, Expedientes 2016: 1673, Expedientes 2017: 1673; LÍMITE DE CONTROL 2019: Expedientes 2014: 1703, Expedientes 2015: 1703, Expedientes 2016: 1703, Expedientes 2017: 1703; META 2019: Expedientes 2014: 1673, Expedientes 2015: 1673, Expedientes 2016: 1673, Expedientes 2017: 1673.																
		1.1.4.1 Reducir desperdicios de tiempos	Tribunal Sancionador Dirección Jurídica Dirección de Centro de Solución de Controversias	1.1.4.1.1 Dar a conocer resultados de reporte de producción y reprocesos del sistema informático (SARA) e identificar acciones de mejora	Presidente(a) del Tribunal Sancionador	3 Reportes y su respectiva acción de mejora	Reporte del sistema y documento					1			1			1

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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	
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
1.1.4.1 Reducir desperdicios de tiempos	Tribunal Sancionador Dirección Jurídica Dirección de Centro de Solución de Controversias	1.1.4.1.2 Implementar mejoras en atención a resultados de evaluación de reprocesos	Presidente(a) del Tribunal Sancionador Coordinador(a) jurídico(a) Secretario(a)	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas			25 %			25 %			25 %			25 %	100%	
		1.1.4.1.3 Actualizar el diseño de proceso ordinario y simplificado reduciéndolo a pasos que agregan valor, eliminando sobreproducción, acortando líneas de producción	Presidente(a) del Tribunal Sancionador	1 Procedimiento ordinario actualizado y 1 procedimiento simplificado actualizado	Documento			1	1										2
		1.1.4.1.4 Potenciar la notificación vía electrónica	Presidente(a) del Tribunal Sancionador Secretario(a)	Incremento del porcentaje de notificaciones vía correo electrónico	Informe				1				1					1	3
		1.1.4.1.5 Realizar evaluaciones de los tiempos del procedimiento ordinario y simplificado	Presidente(a) del Tribunal Sancionador	2 Evaluaciones realizadas al procedimiento ordinario y al simplificado	2 Informes					1								1	2
		1.1.4.1.6 Implementar las mejoras que se identifiquen en la evaluación de los tiempos del procedimiento ordinario y simplificado	Presidente(a) del Tribunal Sancionador Coordinador(a) jurídico(a) Secretario(a)	Mejoras implementadas	Registros físicos y digitales									20 %	20 %	20 %	20 %	20 %	100%

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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							
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D								
1.1.4.1 Reducir desperdicios de tiempos	Tribunal Sancionador Dirección Jurídica Dirección de Centro de Solución de Controversias	1.1.4.1.7 Realizar dos talleres al año de difusión de los criterios del Tribunal Sancionador al CSC, DJUR DVM, DDD	Presidente(a) del Tribunal Sancionador Primer vocal TSDC y Coordinador(a) jurídico(a)	Criterios del Tribunal Sancionador difundidos	Listas de asistencia										1					1			2		
		1.1.4.1.8 Análisis y discusión de criterios con el equipo del TSDC, seis veces al año, para la tramitación de expedientes de casos sancionatorios	Presidente(a) del Tribunal Sancionador Coordinador(a) jurídico(a)	6 Reuniones realizadas al año	Ayuda de memoria y lista de asistencia			1													1		1		6
		1.1.4.1.9 Sistematizar criterios de casos individuales	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	3 Sistematizaciones realizadas	Documento																		1		3
		1.1.4.1.10 Alimentar la plataforma de sistematización de criterios colectivos	Director(a) Jurídico(a)	Sistema funcionando con criterios actualizados	4 Documentos (listas de asistencia, informes, ayudas memorias, etc.)												1							1	4
		1.1.4.1.11 Alimentar la plataforma de sistematización de criterios difusos	Director(a) Jurídico(a)	Sistema funcionando con criterios actualizados	Documentos (listas de asistencia, informes, ayudas memorias, etc.)													1						1	4

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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					
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D						
1.1.4.1 Reducir desperdicios de tiempos	Tribunal Sancionador Dirección Jurídica Dirección de Centro de Solución de Controversias	1.1.4.1.12 Documentar el procedimiento, incluyendo oportunidades de mejoras en el procedimiento de atención de demandas contencioso administrativas, con base en resultados de revisión del procedimiento	Presidente(a) del Tribunal Sancionador	Procedimiento documentado y oportunidad de mejora incluidas	Documentos												1						1
<p>FORMULA DE MEDICIÓN: $\{[Autos de inicio (de oficio + colectivos)]/[Total de notificados (de oficio + colectivos)]^2 \times 100\}$</p> <p>²El Total de notificados tiene las siguientes excepciones: Improcedencias, inadmisibilidades, revocaciones por la inconstitucionalidad del art. 42 letra e) LPC y criterios de proporcionalidad)</p> <p>1.1.5 Calidad en las denuncias de oficio y colectivas remitidas al TSDC</p> <p>UNIDAD RESPONSABLE: Dirección Jurídica UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 90%; LÍMITE DE CONTROL 2016: 91.0%; META 2016: 91.0%; LÍMITE DE CONTROL 2019: 94.0%; META 2019: 95.0%.</p>																							
1.1.5.1 Analizar y tramitar posibles casos colectivos y / o difusos e informar su pertinencia	Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.1.5.1.1 Remitir los casos de interés colectivo a la Dirección Jurídica	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Casos remitidos	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.1.5.1.2 Elaborar en tiempo denuncias de interés colectivo a ser remitidas al Tribunal Sancionador	Director(a) Jurídico(a)	100% de denuncias remitidas en tiempo.	Documento de denuncia																		50 %

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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						
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D							
1.1.5.1 Analizar y tramitar posibles casos colectivos y / o difusos e informar su pertinencia	Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.1.5.1.3 Socializar criterios provenientes del TSDC en el comité de revisión de casos colectivos y/o difusos	Director(a) Jurídico(a)	2 Informes elaborados y socializados	Documentos										1							1	2	
1.1.5.2 Informar sobre avance de estimaciones o desestimaciones (que incluya: mecanismo de control que informe en tiempo a la Presidencia que ocurre con los casos colectivos)	Dirección Jurídica	1.1.5.2.1 Elaborar informe sobre avance de estimaciones o desestimaciones (que incluya: mecanismo de control que informe en tiempo a la Presidencia que ocurre con los casos colectivos)	Director(a) Jurídico(a)	Informes sobre avance de estimaciones o desestimaciones remitidas a presidencia. Salvo casos de interés, que se notificará inmediatamente.	4 informes sobre avance de estimaciones o desestimaciones o en su defecto informe justificativo de no haberse emitido por el TSDC resoluciones en casos colectivos												1					1	4	
1.1.6 Percepción de los usuarios sobre la atención brindada en los Centros de Solución de Controversias		FORMULA DE MEDICIÓN: Nota obtenida en encuesta de satisfacción UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Centro de Solución de Controversias UNIDAD DE MEDIDA: Calificación; PERIODICIDAD: Trimestral; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 8.98; LÍMITE DE CONTROL 2016: 9.00; META 2016: 9.05; LÍMITE DE CONTROL 2019: 8.95; META 2019: 9.00																						
1.1.6.1 Implementar sistema de medición, análisis y divulgación interna de las encuestas de satisfacción y promotor neto de las personas usuarias de los Centros de Solución de Controversias de la DC	Unidad de Planificación y Calidad Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.1.6.1.1 Rediseñar e implementar encuestas telefónicas para medir la percepción sobre la calidad y calidez, de los usuarios que ingresan sus reclamos en los CSC (I)	Jefe(a) de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad	1 Herramienta rediseñada y 4 mediciones realizadas	Herramienta y fichas técnicas												2				1		1	5
		1.1.6.1.2 Realizar medición de Promotor Neto de la Institución	Jefe(a) de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad	2 Mediciones realizadas	Fichas técnicas																			1

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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												
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	TOTAL
1.1.6.1 Implementar sistema de medición, análisis y divulgación interna de las encuestas de satisfacción y promotor neto de las personas usuarias de los Centros de Solución de Controversias de la DC	Unidad de Planificación y Calidad Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.1.6.1.3 Diseñar, socializar e implementar planes de mejoras a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción y promotor neto	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Planes de mejora implementados	Informes			1			1			1			1	4
1.1.6.2 Implementar acciones para aumentar la percepción de calidad y calidez por parte de las personas usuarias (Incluye: CRM, atención a personas con alto potencial de conflicto)	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.1.6.2.1 Implementar Fases 1 y 2 de estrategia de fidelización de personas usuarias (CRM), en las oficinas regionales	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Fases 1 y 2 CRM implementado	12 Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.1.6.2.2 Dar seguimiento a Fases 1 y 2 de estrategia de fidelización de personas usuarias (CRM)	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Fases 1 y 2 CRM funcionando	Informes			1			1			1			1	4
		1.1.6.2.3 Dar seguimiento a encuesta presencial individualizada y diseñar, socializar e implementar las mejoras a partir de los resultados, si aplica	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Mecanismo de encuesta presencial individualizada funcionando	Informes			1			1			1				1

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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	
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
1.1.6.2 Implementar acciones para aumentar la percepción de calidad y calidez por parte de las personas usuarias (Incluye: CRM, atención a personas con alto potencial de conflicto)	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.1.6.2.4 Socializar mecanismo de encuesta presencial individualizada a oficinas regionales y Fases 1 y 2 de fidelización	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Mecanismos socializados	Listas de asistencia	1													1
		1.1.6.2.5 Desarrollar jornadas de divulgación sobre el proceso de atención de controversias de consumo para unidades distintas de la DCSC y DDD (dirigido al menos a DCC, DVM, UACM, DJUR)	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	3 Jornadas realizadas	Listas de asistencia			1			1			1					
1.1.6.3 Implementar estrategia para atención inclusiva y especializada para personas con discapacidad	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Unidad de Comunicaciones	1.1.6.3.1 Producir y difundir videos informativos con lenguaje de señas para personas con discapacidad auditiva en materia de derecho de consumo	Jefe(a) de Comunicaciones Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	4 Videos difundidos	Informes						4								4

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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													
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	TOTAL	
1.1.7 Percepción de los usuarios sobre la calidez en la atención brindada en el 910		FORMULA DE MEDICIÓN: Nota obtenida en encuesta de satisfacción UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Descentralización UNIDAD DE MEDIDA: Calificación; PERIODICIDAD: Trimestral; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 8.25; LÍMITE DE CONTROL 2016: 8.50; META 2016: 8.55; LÍMITE DE CONTROL 2019: 8.75; META 2019: 9.00.																	
1.1.7.1 Implementar sistema de medición, análisis y divulgación interna de las encuestas de percepción de las personas usuarias de 910	Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Descentralización	1.1.7.1.1 Rediseñar e implementar encuestas telefónicas para medir la percepción sobre la calidad y calidez, de los usuarios del 910 (I)	Jefe(a) de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad	1 Herramienta rediseñada y 3 mediciones realizadas	Herramienta y fichas técnicas			1				1			1			1	4
		1.1.7.1.2 Diseñar, socializar e implementar planes de mejoras a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción en 910	Director(a) de Descentralización	Planes de mejora implementados	Informes							1	1	1	1	1			5
1.1.7.2 Implementar acciones para aumentar la percepción de calidad y calidez por parte de las personas usuarias (Incluye: CRM, atención especializada para personas con alto potencial de conflicto)	Unidad de Comunicaciones	1.1.7.2.1 Promocionar la calidad y la calidez de los servicios del 910	Jefe(a) de Comunicaciones	3 Productos comunicacionales publicados	Materiales elaborados									1		1	1		3

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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															
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	TOTAL			
1.1.8 Percepción de los usuarios sobre la calidez en la atención brindada en Dirección Jurídica		FORMULA DE MEDICIÓN: Nota obtenida en encuesta de satisfacción UNIDAD RESPONSABLE: Dirección Jurídica UNIDAD DE MEDIDA: Calificación; PERIODICIDAD: Trimestral; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 6.79; LÍMITE DE CONTROL 2016: 6.8; META 2016: 7.0; LÍMITE DE CONTROL 2019: 8.8; META 2019: 9.0.																			
1.1.8.1 Implementar sistema de medición, análisis y divulgación interna de las encuestas de percepción del servicio de representación judicial de la DC	Unidad de Planificación y Calidad Dirección Jurídica	1.1.8.1.1 Rediseñar e implementar encuestas telefónicas para medir la percepción sobre la calidad y calidez, del servicio de representación judicial (I)	Jefe(a) de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad	1 Herramienta rediseñada y 3 mediciones realizadas	Herramienta y fichas técnicas			1				1				1				1	4
		1.1.8.1.2 Diseñar, socializar e implementar planes de mejoras a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción en representación judicial	Director(a) Jurídico(a)	Planes de mejora implementados	3 Informes elaborados a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción en representación judicial realizadas por la UPYC							1				1				1	3
1.1.8.2 Implementar el fortalecimiento de capacidades de atención a las personas usuarias del servicio de representación judicial	Dirección Jurídica Tribunal Sancionador Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Unidad de Comunicaciones	1.1.8.2.1 Divulgar resultados con el personal y sistematizar la experiencia	Director(a) Jurídico(a) Presidente(a) del Tribunal Sancionador Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización Jefe(a) de Comunicaciones	3 Jornadas de socialización de resultados	Listas de asistencia, correos electrónicos									1		1				1	3

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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																							
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	TOTAL											
1.1.9 Percepción de las personas usuarias sobre la calidez en los servicios de educación en consumo FORMULA DE MEDICION: Nota promedio otorgada en talleres a nivel nacional UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Ciudadanía y Consumo UNIDAD DE MEDIDA: Calificación; PERIODICIDAD: Trimestral; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: No dato; LÍMITE DE CONTROL 2016: 6.00; META 2016: 7.00; LÍMITE DE CONTROL 2019: 8.3; META 2019: 8.5																													
1.1.9.1 Implementar sistema de medición, análisis y divulgación interna de las encuestas de percepción de servicios brindados para la participación ciudadana y educación	Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.1.9.1.1 Rediseñar e implementar encuestas para medir la percepción sobre la calidad y calidez, del servicio brindado para la participación ciudadana y educación (I)	Jefe(a) de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad	1 Herramienta diseñada y 3 mediciones realizadas	Herramienta y fichas técnicas														1						1	4			
		1.1.9.1.2 Realizar análisis de los resultados de la encuesta de percepción y elaboración de plan de mejora de los servicios brindados para educación a nivel nacional	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	2 Planes de mejora elaborados	Documento de plan de mejora																								2
		1.1.9.1.3 Diseñar e implementar los planes de mejoras	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	2 Encuestas y planes de mejora socializados	Listas de asistencia a las jornadas de socialización e informe de las mejoras implementadas																								1


 Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
 Presidente 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			
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				
1.1.10 Percepción de los usuarios en la atención brindada en Tribunal Sancionador		FORMULA DE MEDICIÓN: Nota obtenida en encuesta de satisfacción UNIDAD RESPONSABLE: Tribunal Sancionador UNIDAD DE MEDIDA: Calificación; PERIODICIDAD: Trimestral; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 6.43; LÍMITE DE CONTROL 2016: 6.50; META 2016: 7.00; LÍMITE DE CONTROL 2019: 7.50; META 2019: 8.00.																			
1.1.10.1 Implementar sistema de medición, análisis y mejora de la calidad y calidez de los servicios brindados por el Tribunal Sancionador	Unidad de Planificación y Calidad Tribunal Sancionador	1.1.10.1.1 Rediseñar e implementar encuestas telefónicas para medir la percepción sobre la calidad y calidez, del servicio brindado a los usuarios del Tribunal Sancionador (I)	Jefe(a) de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad	1 Herramienta rediseñada y 3 mediciones realizadas	Herramienta y fichas técnicas				1					1				1	4		
		1.1.10.1.2 Comunicar al equipo de trabajo del Tribunal Sancionador, los resultados sobre mediciones periódicas de la satisfacción de los usuarios del Tribunal Sancionador	Presidente(a) del Tribunal Sancionador Secretario(a)	3 Comunicados del 100% de resultados, al personal del Tribunal Sancionador	Ayudas memorias de jornadas de trabajo										1				1	1	3
		1.1.10.1.3 Implementar mejoras de atención en base a las mediciones periódicas	Presidente(a) del Tribunal Sancionador Secretario(a)	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas											20 %	20 %	20 %	20 %	20 %	100%


 Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
 Presidente 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												
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	TOTAL
1.1.10.1 Implementar sistema de medición, análisis y mejora de la calidad y calidez de los servicios brindados por el Tribunal Sancionador	Unidad de Planificación y Calidad Tribunal Sancionador	1.1.10.1.4 Implementar y evaluar la ejecución del protocolo de atención presencial y telefónica	Presidente(a) del Tribunal Sancionador Secretario(a)	Protocolo de atención implementado y evaluado	Informe semanal de atenciones y 1 documento de evaluación	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	45
1.1.11 Efectividad en la tramitación de Denuncias cerradas en medios alternos con monto recuperado		FORMULA DE MEDICIÓN: (Denuncias individuales cerradas con acuerdos en avenimiento o conciliación con monto recuperado / Denuncias individuales cerradas con acuerdos en avenimiento o conciliación, cuyo monto reclamado haya sido igual o mayor a US\$0.01) * 100 UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Centro de Solución de Controversias UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Mensual; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 78%; LÍMITE DE CONTROL 2016: 79%; META 2016: 80%; LÍMITE DE CONTROL 2019: 80%; META 2019: 81%																
1.1.11.1 Implementar estrategia de especialización en la atención de controversias de consumo (Incluye: identificación de prácticas empresariales, identificación, estudio y desarrollo de temas relevantes para la atención de controversias de consumo)	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.1.11.1.1 Identificar prácticas empresariales que afecten los intereses de las personas consumidoras	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Prácticas identificadas	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.1.11.1.2 Diseñar e implementar planes de intervención sobre prácticas empresariales identificadas que afectan intereses de las personas consumidoras	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Planes de intervención ejecutados	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
1.1.11.1 Implementar estrategia de especialización en la atención de controversias de consumo (Incluye: identificación de prácticas empresariales, identificación, estudio y desarrollo de temas relevantes para la atención de controversias de consumo)	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.1.11.1.3 Desarrollar actividades lúdicas para fortalecer temas vinculados al proceso de atención de controversias de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	4 Jornadas realizadas	Listas de asistencia					1	1	1	1					4
		1.1.11.1.4 Desarrollar foros internos sobre criterios aplicables al proceso de atención de controversias de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	2 Foros realizados	Listas de asistencia, documento de resumen (Presentación)			1						1				
1.1.11.2 Implementar estrategia de estandarización en las oficinas de los CSC (Incluye: programas de mentoría, programa de lineamiento)	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.11.2.1 Diseñar e implementar un plan de pasantías entre oficinas que ejecutan el proceso de atención de controversias de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Plan implementado	Informes					1			1				1	3

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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				
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D					
1.1.11.2 Implementar estrategia de estandarización en las oficinas de los CSC (Incluye: programas de mentoría, programa de lineamiento)	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.11.2.2 Implementar trimestralmente estudios de casos complejos tramitados en medios alternos de solución de controversias	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Casos complejos estudiados	Ayudas memorias													1	1	4		
		1.1.11.2.3 Realizar las constataciones de hecho requeridas por las diferentes unidades o direcciones.	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Unidad de Inspección	95% de constataciones de hecho realizadas de las programadas en el mes	Actas de constatación de hecho	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
		1.1.11.2.4 Dar seguimiento a programa de lineamientos del Centro de Solución de Controversias	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	1 Programa de lineamientos funcionando	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
1.1.12 Eficacia sancionatoria en el cumplimiento de protección al consumidor		FORMULA DE MEDICIÓN: (Cantidad de sanciones / Cantidad de casos cerrados) x 100 UNIDAD RESPONSABLE: Tribunal Sancionador UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 60%; LÍMITE DE CONTROL 2016: 59%; META 2016: 61%; LÍMITE DE CONTROL 2019: 62%; META 2019: 64%																				
1.1.12.1 Implementar sistema de medición, análisis y mejora de la efectividad	Tribunal Sancionador Dirección Jurídica	1.1.12.1.1 Medir casos sancionados	Presidente(a) del Tribunal Sancionador Coordinador(a) jurídico(a) Secretario(a)	Reporte de resultados trimestral analizado	Reporte del indicador y ayuda memoria														1	1	3	
		1.1.12.1.2 Exponer resultados estratégicos (Seguimiento público entre el personal del TSDC a resultados de corto y mediano plazo,	Presidente(a) del Tribunal Sancionador Coordinador(a) jurídico(a) Secretario(a)	100% Resultados comunicados al personal del Tribunal Sancionador	Ayudas memorias de jornadas de trabajo																1	1

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
		individuales y de equipo)																
1.1.12.1 Implementar sistema de medición, análisis y mejora de la efectividad	Tribunal Sancionador Dirección Jurídica	1.1.12.1.3 Aplicar medidas de mejora de la efectividad con base en el análisis de resultados	Presidente(a) del Tribunal Sancionador Presidente TS Coordinador(a) jurídico(a) Secretario(a)	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas					33 %			34 %			33 %	100%	
1.1.12.2 Evaluar que las denuncias por casos individuales y de oficio sean presentadas de conformidad con el Procedimiento	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.1.12.2.1 Analizar la tramitación de casos presentados ante el Tribunal Sancionador por el CSC	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Casos analizados	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
1.1.12.3 Dar seguimiento a las denuncias por casos individuales y de oficio presentadas al Tribunal Sancionador	Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias	1.1.12.3.1 Dar seguimiento constante a las denuncias por casos individuales y de oficio presentadas al Tribunal Sancionador	Director(a) Jurídico(a) Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Seguimiento periódico de las denuncias presentadas al Tribunal Sancionador	4 informes			1			1			1		1	4	
1.1.12.4 Atender oportunamente los requerimientos y prevenciones que haga el Tribunal Sancionador	Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias	1.1.12.4.1 Atender oportunamente los requerimientos y prevenciones que haga el Tribunal Sancionador	Director(a) Jurídico(a) Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Requerimientos atendidos oportunamente	4 informes en el año			1			1			1		1	4	

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
1.1.12.5 Celebrar convenios para la efectividad sancionatoria con la Fiscalía General de la República (FGR), Centro Nacional de Registros (CNR) y Ministerio de Hacienda (MH)	Dirección Jurídica	1.1.12.5.1 Atender requerimientos de revisión de propuestas de convenios	Director(a) Jurídico(a)	3 Solicitudes atendidas	Informe ejecutivo de retroalimentación presentado a Presidencia			1			1			1				3
		1.1.12.5.2 Realizar sesiones y otras acciones de seguimiento con cada área organizativa con relación a lo establecido en los convenios	Director(a) Jurídico(a)	3 Reuniones u otras acciones de retroalimentación realizadas	Informe ejecutivo de retroalimentación presentado a Presidencia				1				1			1		
1.1.12.6 Identificar violaciones a la normativa de consumo y activar procedimientos sancionatorios que den lugar a sanciones ejemplarizantes y que permitan sentar precedentes en materia de consumo	Dirección Jurídica	1.1.12.6.1 Proponer a la Presidencia medidas cautelares o inicio de proceso sancionatorio sobre prácticas empresariales que afectan los intereses de las personas consumidoras (casos ejemplarizantes)	Director(a) Jurídico(a)	Acciones ejemplarizantes ejecutadas	Documentos (informes: denuncias, escritos solicitando medidas cautelar, escritos solicitando emisión de alertas, informes de no existencia de medidas cautelares o casos que incoar ante el Tribunal Sancionador, etc.)						1							1

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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		
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
1.1.12.7 Establecer y dar a conocer criterios aplicados conforme a Derecho	Tribunal Sancionador Dirección Jurídica	1.1.12.7.1 Gestionar el funcionamiento de un sistema de registro y publicación de resoluciones finales del Tribunal Sancionador	Presidente(a) del Tribunal Sancionador Coordinador(a) Jurídico(a)	Sistema de registro y publicación alimentado y en funcionamiento	Registros en el Sistema					8%	8%	12%	12%	12%	12%	12%	12%	12%	100%	
1.1.13 Efectividad en los servicios de atención telefónica		FORMULA DE MEDICIÓN: (No. De llamadas contestadas en el período (t) / Total de llamadas entrantes en el período (t) x100 UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Descentralización UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Mensual; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 98.25%; LÍMITE DE CONTROL 2016: 98.25%; META 2016: 98.75%; LÍMITE DE CONTROL 2019: 99.0%; META 2019: 99.5%																		
1.1.13.1 Tramitar oportunamente controversias de consumo de forma telefónica	Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias	1.1.13.1.1 Monitorear llamadas entrantes para 910	Director(a) de Descentralización	12 monitoreos realizados	12 Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		1.1.13.1.2 Monitorear aleatoriamente las llamadas con base a lista de chequeo en módulo de atención telefónica para asesorías, web, chat y avisos de infracción	Director(a) de Descentralización	11 Monitoreos realizados	11 Informes		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
		1.1.13.1.3 Monitorear la cantidad de chat de Ventanillas y atenciones web en la Gerencia de Atención Descentralizada	Director(a) de Descentralización	12 monitoreos realizados	12 Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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		
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
1.1.13.1 Tramitar oportunamente controversias de consumo de forma telefónica	Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias	1.1.13.1.4 Elaboración de formulario de evaluación para supervisar asesorías de sectores priorizados	Director(a) de Descentralización	1 Formulario de evaluación elaborado	Formato de formulario de evaluación	1													1	
		1.1.13.1.5 Evaluar las asesorías de sectores priorizados en llamadas/chat de 910 a los técnicos legales de la GAT	Director(a) de Descentralización	21 Evaluaciones realizadas	Formulario de evaluación realizadas				7		7				7					21
		1.1.13.1.6 Realizar medición del tiempo de espera de llamada entrante (I)	Director(a) de Descentralización	12 mediciones realizadas	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.1.13.1.7 Socializar los resultados de los monitoreos del 910	Director(a) de Descentralización	12 monitoreos socializados	Listas de asistencia /ayudas memorias/Correo electrónico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.1.13.1.8 Dar seguimiento y evaluar mecanismo para que 910 brinde atención a controversias de consumo a través de los medios alternos de solución de conflictos	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	Informe sobre la atención de controversias de consumo del 910	Un informe mensual	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.1.13.1.9 Gestionar la generación de reporte de las atenciones a consumidores del TSDC	Director(a) de Descentralización	Reporte implementado	Formulario de requerimiento	1														1

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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										
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N
1.2. Fortalecer y potenciar la aplicación del marco normativo para la protección de los derechos de las personas consumidoras																
1.2.1 Propuestas de ampliación del marco normativo para la protección al Consumidor																
FORMULA DE MEDICIÓN: Propuestas integrales de mejora para la aplicación del marco normativo para problemáticas identificadas en sectores prioritizados UNIDAD RESPONSABLE: Dirección Jurídica UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 3; LÍMITE DE CONTROL 2016: 2; META 2016: 3; LÍMITE DE CONTROL 2019: 2; META 2019: 3																
1.2.1.1 Analizar y proponer modificaciones y ampliaciones a los marcos normativos (Telecomunicaciones, Servicios Financieros, Ley de Creación SIGET, Soberanía y seguridad alimentaria, Ley General de agua, Norma de Garantía, Comisión Nacional de Plaguicidas CONAPLAG) Reglamentos técnicos; u otros	Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.1.1.1 Analizar y proponer modificaciones y ampliaciones a los marcos normativos (en sectores prioritizados principalmente: Telecomunicaciones: Norma Técnica de Calidad. Servicios Financieros: Reformas Ley de Tarjetas de Crédito, reformas en Ley de Firma Electrónica; reformas sobre comercio electrónico, Reformas Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, reformas relacionadas con el art. 42 letra e LPC, etc.) para la efectiva protección de los derechos de las personas consumidoras	Director(a) Jurídico(a)	Propuestas de modificación y ampliación realizadas	3 Documentos con propuesta para ampliación de marco normativo presentado en Presidencia de la DC			1			1			1	3	

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
1.2.1.1 Analizar y proponer modificaciones y ampliaciones a los marcos normativos (Telecomunicaciones, Servicios Financieros, Ley de Creación SIGET, Soberanía y seguridad alimentaria, Ley General de agua, Norma de Garantía, Comisión Nacional de Plaguicidas CONAPLAG) Reglamentos técnicos; u otros	Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.1.1.2 Proponer modificaciones a los marcos normativos prioritizados	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Vigilancia de Mercado Director(a) de Descentralización Director(a) de Ciudadanía y Consumo	Propuestas de modificaciones presentadas	Documentos de propuestas presentadas			1			1			1			3	
1.2.1.2 Divulgar marcos normativos para la protección de derechos e intereses de las personas consumidoras	Dirección del Centro de Solución de Controversias	1.2.1.2.1 Elaborar y remitir a unidades relacionadas, propuestas de divulgación sobre marcos normativos para la protección de derechos e intereses de las personas consumidoras, dichos marcos normativos son: 1. Ley de Telecomunicaciones 2. Ley Especial de Lotificaciones 3. Ley General de Electricidad 4. Ley del Sistema	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	9 Propuestas de divulgación remitidas	Documento				3		3			3			9	

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
		de Tarjetas de Crédito 5. Ley de Sociedades de Seguros 6. Ley de Bancos 7. Ley Contra la Usura 8. Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Créditos de las Personas 9. Ley de Protección al Consumidor																
1.2.2 Porcentaje de cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas vinculantes		FORMULA DE MEDICIÓN: (Cantidad de inspecciones que cumplen la normativa aplicable para la protección al consumidor / Cantidad de inspecciones realizadas) x100 UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Vigilancia de Mercado UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Mensual; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 80.1%; LÍMITE DE CONTROL 2016: 64%; META 2016: 66%; LÍMITE DE CONTROL 2019: 68%; META 2019: 70%.																
1.2.2.1 Verificar que los proveedores cumplan con las disposiciones establecidas en la LPC y con las regulaciones vinculantes con el marco de protección al consumidor en el país (auditorías, inspecciones, etc. en sectores priorizados)	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección de Administración	1.2.2.1.1 Elaborar y enviar el Plan Operativo Anual de los temas prioritarios en el área de inspecciones	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Inspección	1 Plan operativo de sectores prioritarios para realizar inspección	Documento presentado y aprobado por Presidencia	1												1

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
1.2.2.1 Verificar que los proveedores cumplan con las disposiciones establecidas en la LPC y con las regulaciones vinculantes con el marco de protección al consumidor en el país (auditorías, inspecciones, etc. en sectores priorizados)	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección de Administración	1.2.2.1.2 Verificar el cumplimiento de las disposiciones de la LPC y otras normativas aplicables a: librerías, tiendas y cafetines escolares, supermercados, farmacias, restaurantes, almacenes de venta de muebles y electrodomésticos, tiendas de conveniencia, tiendas mayoristas, lotificaciones, entre otros	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Inspección Director(a) de Descentralización	4760 Inspecciones realizadas	Actas de inspección	290	400	400	400	450	400	400	450	400	400	420	350	4760
		1.2.2.1.3 Verificar el cumplimiento de reglamentos técnicos y Normas Salvadoreñas Obligatorias de inocuidad, calidad, etiquetado y contenido neto en alimentos	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad	171 Planes de inspección	Documento de plan de inspección	6	14	12	18	18	18	16	12	16	18	15	8	171

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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		
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
1.2.2.1 Verificar que los proveedores cumplan con las disposiciones establecidas en la LPC y con las regulaciones vinculantes con el marco de protección al consumidor en el país (auditorías, inspecciones, etc. en sectores priorizados)	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección de Administración	1.2.2.1.4 Elaborar y enviar los informes de resultados de los proveedores que cumplieron e incumplieron las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas, para su divulgación (útiles escolares, medicamento, sector financiero, telecomunicaciones, muebles y electrodomésticos, alimentos y bebidas, entre otros)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Inspección	11 Informes con resultados de los planes de inspección ejecutados	Correo de envío de los informes de resultados		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11		
		1.2.2.1.5 Elaborar plan de acción en el que se identifican y justifican los proveedores a ser auditados anualmente en los servicios financieros (créditos)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador (a) de Auditoría	1 Documento con definición y justificación de proveedores a ser auditados	Documento aprobado	1														1
		1.2.2.1.6 Determinar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley Contra la Usura en proveedores que prestan servicios financieros	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador (a) de Auditoría	5 Empresas auditadas	Informe de auditoría					1	1			1	1				1	5

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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							
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D								
1.2.2.1 Verificar que los proveedores cumplan con las disposiciones establecidas en la LPC y con las regulaciones vinculantes con el marco de protección al consumidor en el país (auditorías, inspecciones, etc. en sectores priorizados)	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección de Administración	1.2.2.1.7 Enviar expedientes sobre resultados de auditorías a Dirección Jurídica	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador (a) de Auditoría	5 Expedientes de las auditorías enviados	Memorándum de envío a la Dirección Jurídica										1	1	1			1	1		5		
		1.2.2.1.8 Identificar a proveedores reportados por el Banco Central de Reserva (BCR) a la Defensoría, con incumplimiento a la Ley Contra la Usura (LCU) en lo relacionado a la información de sus operaciones crediticias	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador (a) de Auditoría	2 Informes de resultados	Documento de Informes																				2
		1.2.2.1.9 Identificar a proveedores que no reportan o no se encuentran registrados dentro de la información que reporta el BCR en el cálculo de Tasas Máximas Legales -TML-	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador (a) de Auditoría	2 Informes de resultados	Documento de Informes																				2

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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	
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
1.2.2.1 Verificar que los proveedores cumplan con las disposiciones establecidas en la LPC y con las regulaciones vinculantes con el marco de protección al consumidor en el país (auditorías, inspecciones, etc. en sectores priorizados)	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección de Administración	1.2.2.1.10 Verificar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley Contra la Usura, Ley de Protección al Consumidor y otra normativa vinculante en casos individuales, de proveedores que prestan servicios financieros, a requerimiento	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador (a) de Auditoría	2 Informes de resultados	Documento de Informes											2	2		
		1.2.2.1.11 Realizar reuniones con representantes del Banco Central de Reserva para retroalimentar sobre los resultados de las verificaciones de la Ley Contra la Usura y tomar acuerdos que mejoren el procedimiento utilizado para la remisión de la información que reportan las instituciones financieras no reguladas	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador (a) de Auditoría	2 Reuniones anuales	Memoria de reunión						1							1	2
		1.2.2.1.12 Monitoreo mensual de las devoluciones de casos colectivos resueltos	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador (a) de Auditoría	14 Reportes mensuales de devoluciones elaborados en el año	Reportes mensuales de devoluciones	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1				14

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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														
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	TOTAL		
1.2.2.1 Verificar que los proveedores cumplan con las disposiciones establecidas en la LPC y con las regulaciones vinculantes con el marco de protección al consumidor en el país (auditorías, inspecciones, etc. en sectores priorizados)	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección de Administración	1.2.2.1.13 Verificar devoluciones de casos colectivos resueltos con sentencia definitiva	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador (a) de Auditoría	2 Informes de verificación sobre los casos de devolución remitidos a Presidencia	Informes de verificación por cada caso de devolución remitidos					1						1		2		
		1.2.2.1.14 Desarrollar e implementar la interfaz de usuario para el sistema de auditoría a proveedores	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Interfaz de usuario implementada	Acta de recepción				25 %	25 %	25 %	25 %								100%
		1.2.2.1.15 Brindar apoyo para determinar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley contra la usura en proveedores que prestan servicios financieros	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Informe	Correo electrónico conteniendo informe							20 %	20 %	20 %	10 %	10 %	10 %	10 %		100%
		1.2.2.1.16 Verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otra normativa vinculante en proveedores comercializadores de maíz blanco	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador (a) de Auditoría	2 Empresas o comerciantes auditados	Informe de auditoría										1	1				2

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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							
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D								
1.2.2.2 Crear e implementar nuevas acciones para ampliar la verificación del cumplimiento de las normativas de protección al consumidor	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección Jurídica Dirección de Descentralización	1.2.2.2.1 Identificar e implementar nuevas acciones de inspección para verificar el cumplimiento de normativas de protección al consumidor (agencias de viaje y tour operadores y cooperativas financieras)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Inspección Director(a) de Descentralización	2 Planes de inspección en nuevos sectores	2 Documentos de planes de inspección										1								2		
		1.2.2.2.2 Enviar informes sobre resultados de las nuevas acciones de ampliación y verificación del cumplimiento de normativas de protección al consumidor, a la Dirección Jurídica	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Inspección	Informes de resultados remitidos a Presidencia	Documento remitido a Presidencia																			2	
		1.2.2.2.3 Preparación de denuncias por posibles incumplimientos detectados, en sectores priorizados	Director(a) Jurídico(a)	1 Denuncia por proveedor	2 Denuncias																		1		2
		1.2.2.2.4 Evaluar las nuevas acciones de ampliación en la verificación del cumplimiento de normativas de protección al consumidor	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Inspección	2 Evaluaciones realizadas	Memoria de evaluación																		1		2

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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																			
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	TOTAL							
<p><u>1.2.3 Casos identificados y promovidos por el observatorio por publicidad ilícita, engañosa o falsa (que atenta contra la dignidad, el honor, la intimidad y la imagen propia), remitidos a la Dirección Jurídica</u></p> <p>FORMULA DE MEDICIÓN: Casos registrados en el observatorio UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Vigilancia de Mercado UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 5; LÍMITE DE CONTROL 2016: 5; META 2016: 6; LÍMITE DE CONTROL 2019: 75; META 2019: 80</p>																									
1.2.3.1 Crear e implementar el observatorio de publicidad ilícita, engañosa y falsa	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección Centro de Solución de Controversias Dirección Jurídica	1.2.3.1.1 Monitorear y evaluar el funcionamiento del observatorio de Publicidad ilícita, engañosa o falsa	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de Inspección	2 Informes al año	Informe de monitoreo y evaluación.											1								2	
		1.2.3.1.2 Implementar acciones de mejora en base a la evaluación del funcionamiento del observatorio de Publicidad ilícita, engañosa o falsa	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de Inspección	4 Acciones de mejora implementadas	Informe de mejoras								1		1							1	1		4
		1.2.3.1.3 Sistematizar la experiencia del funcionamiento del observatorio de Publicidad ilícita, engañosa o falsa	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de Inspección Director(a) de Descentralización Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) Jurídico(a)	Documentar la labor realizada sobre el funcionamiento del observatorio	Informe de sistematización																			1	

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
1.2.3.1 Crear e implementar el observatorio de publicidad ilícita, engañosa y falsa	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección Centro de Solución de Controversias Dirección Jurídica	1.2.3.1.4 Elaborar y presentar el plan de trabajo del observatorio de Publicidad ilícita, engañosa o falsa	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de Inspección	Plan de trabajo presentado a Presidencia	Documento de plan de trabajo presentado a Presidencia		1											1
		1.2.3.1.5 Revisión del procedimiento sobre funcionamiento de observatorio de publicidad ilícita, engañosa o falsa	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de Inspección	Procedimiento revisado	Correo electrónico de remisión del documento a UPYC							1						

^a Cada entrega programada, implica la consolidación de los planes de mejora realizados en las 4 oficinas, cuando corresponda (Actividades 1.1.2.1.12 y 1.1.2.1.13).

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





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												TOTAL				
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D					
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: 2; META 2019: 2																						
2.1.1.1 Normalizar y adecuar los procesos institucionales certificables a un Sistema de Gestión de Calidad	Tribunal Sancionador Unidad 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 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				1						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						1						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 elaboración de documentos normativos del SGC	Director(a) de Descentralización	Documentos relativos a procesos certificables normados y/o actualizados	Memorándum y/o correo electrónico tramitados para revisión a UPYC																1	1

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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					
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D						
2.1.1.1 Normalizar y adecuar los procesos institucionales certificables a un Sistema de Gestión de Calidad	Tribunal Sancionador Unidad 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 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

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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													
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
2.1.1.1 Normalizar y adecuar los procesos institucionales certificables a un Sistema de Gestión de Calidad	Tribunal Sancionador Unidad 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 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


Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta

Presidente 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		
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
2.1.1.1 Normalizar y adecuar los procesos institucionales certificables a un Sistema de Gestión de Calidad	Tribunal Sancionador Unidad 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 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										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											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											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											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											2
		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											2

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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		
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
2.1.1.1 Normalizar y adecuar los procesos institucionales certificables a un Sistema de Gestión de Calidad	Tribunal Sancionador Unidad 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 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	2.1.1.1.21 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

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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														
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
2.1.1.1 Normalizar y adecuar los procesos institucionales certificables a un Sistema de Gestión de Calidad	Tribunal Sancionador Unidad 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 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
		2.1.1.1.30 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
		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

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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			
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				
2.1.1.1 Normalizar y adecuar los procesos institucionales certificables a un Sistema de Gestión de Calidad	Tribunal Sancionador Unidad de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad Financiera Unidad de Planificación y Calidad 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	2.1.1.1.33 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

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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													
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
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 DADM y puesta en marcha de los mismos	Listas de asistencia y/o correo electrónicos 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%	100%

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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															
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				
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 implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas														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 implementadas	Acciones correctivas/preventivas cerradas y validadas por UPYC															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 implementadas	Acciones correctivas/preventivas cerradas y validadas por UPYC															1	4

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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														
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
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/preventivas 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

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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														
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
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	2.1.1.2.12 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	
		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 remitida a DCSC y/o UACI	Correo electrónico												1		1	
		2.1.1.3.2 Desarrollar jornadas de trabajo para orientar al 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		1				1		4

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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												
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
2.1.1.3 Alcanzar y mantener la certificación de los procesos priorizados	Unidad de Planificación y Calidad	2.1.1.3.3 Desarrollar jornadas de trabajo para orientar a la 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			1			1			4
2.1.2 <u>Procesos de la Defensoría acreditados en Sistemas de Gestión de Calidad (SGC)</u>		FORMULA DE MEDICIÓN: Número de procesos acreditados con Sistema de Gestión 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: 2; META 2019: 2																
2.1.2.1 Normalizar y adecuar los procesos institucionales acreditables a un Sistema de Gestión de Calidad	Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Administración Dirección de Vigilancia de Mercado	2.1.2.1.1 Normar y/o actualizar la documentación de la UPYC relativa a los procesos acreditables según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SG	Jefe(a) de Planificación y Calidad	4 Documentos relativos a procesos acreditables, normados y/o adecuados	Correo electrónico y/o memorándum tramitados para revisión a Dirección Jurídica y/o Presidencia			1			1			1			1	4
		2.1.2.1.2 Normar y/o actualizar la documentación relativa a los procesos acreditables a la Dirección, según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SG	Director(a) de Vigilancia de Mercado	4 Documentos relativos a procesos acreditables, normados y/o adecuados	Correo electrónico y/o memorándum enviado a la UPYC		1			1			1		1			

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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																
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D					
2.1.2.1 Normalizar y adecuar los procesos institucionales acreditables a un Sistema de Gestión de Calidad	Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Administración Dirección de Vigilancia de Mercado	2.1.2.1.3 Normar y/o actualizar la documentación de la DADM relativa a los procesos acreditables según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SG	Director(a) de Administración	Documento relativo a procesos acreditables, normado y/o adecuado	Correo electrónico y/o memorándum tramitados para revisión a UPYC														1			1
		2.1.2.1.4 Revisar documentación relativa a los procesos acreditables	Jefe(a) de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad	4 Documentos relativos a los procesos acreditables revisados	Correo electrónico y/o memorándum tramitados para revisión a Dirección Jurídica y/o Presidencia				1			1				1						1
2.1.2.2 Implementar y auditar internamente los procesos institucionales que requieren acreditación	Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Administración Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización	2.1.2.2.1 Socializar e implementar la documentación aprobada por presidencia, relativa a la Unidad de Planificación y Calidad (UPYC)	Jefe(a) de Planificación y Calidad	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	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 electrónicos y/o memorándum															1		

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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														
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
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	2.1.2.2.4 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	
		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

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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												
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
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	2.1.2.2.9 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
		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 implementadas	Acciones correctivas/preventivas cerradas y validadas por UPYC			1			1			1				1

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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													
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
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 implementadas	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 implementadas	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			

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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														
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
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/preventivas actualizadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas				25 %			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/preventivas actualizadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas			25 %			25 %			25 %			25 %			25 %
		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	1	1	1	1	11	
		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	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	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						1

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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														
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
		sistema de gestión bajo la Norma ISO/IEC 17025:2005																		
2.1.2.3 Alcanzar y mantener la acreditación de los procesos priorizados	Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Vigilancia de Mercado	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													1	
		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						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						2				6

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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													
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
2.1.2.3 Alcanzar y mantener la acreditación de los procesos priorizados	Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Vigilancia de Mercado	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	
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			1							

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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														
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
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	2.1.3.1.3 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			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					2
		2.1.3.1.5 Realizar reuniones con Gerencias adscritas a la Dirección de Descentralización para el seguimiento de actividades prioritizadas	Director(a) de Descentralización/ Gerentes(as) Regionales	12 reuniones efectuadas	Ayudas memorias, correos electrónicos, listas de asistencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	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

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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														
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
2.1.3.1 Estandarizar el funcionamiento de las Oficinas Regionales y Descentralizadas con las Direcciones Nacionales	Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo	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
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: 24; META 2019: 29																			
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	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	

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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			
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				
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	2.2.1.1.3 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
		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	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

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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		
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
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	2.2.1.1.8 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	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	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	1	12
		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%	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

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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						
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D							
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	2.2.1.1.16 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
		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		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		

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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																
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D					
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/Oficial de Gestión Documental y Archivos	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/Oficial de Gestión Documental y Archivos	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/Oficial de Gestión Documental y Archivos	Seguimiento de la digitalización de documentos realizado	Hojas de monitoreo							1							1			2
		2.2.1.3.4 Coordinar y realizar reuniones de trabajo con el Comité de Selección y Eliminación de Documentos	Director(a) de Administración/Oficial de Gestión Documental y Archivos	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/Oficial de Gestión Documental y Archivos	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/Oficial de Gestión Documental y Archivos	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%

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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	
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
2.2.2 Estudios de consumo/ sectoriales en temas priorizados de consumo	FORMULA DE MEDICIÓN: Número de estudios realizados en temas priorizados UNIDAD RESPONSABLE: Unidad de Análisis de Consumo y Mercados 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: 6																		
2.2.2.1 Identificar y realizar estudios sobre consumo en temas priorizados, incluyendo investigaciones conjuntas con otras instancias públicas. Temas 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, calidad, cobertura, inclusión, atención, etc.	Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias	2.2.2.1.1 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 priorizados	Director(a) Jurídico(a)	4 Aportes para la elaboración de estudios	Memorándum/corrección 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 prepago. 7-Institucionalidad y buenas prácticas empresariales.	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	6 Estudios finalizados	Documento del estudio			1		1	1		1			1		1	

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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													
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
		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. Temas 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, calidad, cobertura, inclusión, atención, etc.	Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias	2.2.2.1.4 Realizar encuestas sobre hábitos y satisfacción en sectores 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			

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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														
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
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	2.2.2.2.1 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														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															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															236

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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															
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				
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	2.2.2.2.6 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															48	
		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	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	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 la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Gerente(a) de Sistemas Informáticos	1 Propuesta de trabajo elaborada	Documento presentado a Presidencia				1												1

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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				
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D					
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	2.2.2.2.10 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%	
		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	8	8	96

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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													
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
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	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										1
		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	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

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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														
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
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	2.2.2.3.6 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	23	
		2.2.2.3.8 Publicar informe de estadísticas institucionales	Jefe(a) de Comunicaciones	11 Publicaciones realizadas	Publicación en sitio web y/o bitácora de divulgación		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	
		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

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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													
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
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
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
		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		

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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													
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
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			1			1	

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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														
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
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

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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														
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
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	2.3.1.1.12 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		9	
		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 temáticas de interés para las personas consumidoras	Jefe(a) de Comunicaciones	14 Transmisiones realizadas	Bitácora de publicación							2	2	2	2	2	2	2	2	14
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

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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														
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
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	
		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	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			1


 Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
 Presidente 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	
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
2.3.2 Promoción de la participación ciudadana		FORMULA DE MEDICIÓN: Número de acciones orientadas a las protección de derechos e intereses de las personas consumidoras ejecutadas desde la sociedad civil organizada. UNIDAD 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				2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	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 Política realizada	Informe de evaluación												1		1

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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)	METAS OPERATIVAS													TOTAL	
					MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN													
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
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 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			

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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														
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
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	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	4

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVAS(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL	
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
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	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: Porcentaje; 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 artísticas y culturales)	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										1
		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						

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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														
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
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	2.3.3.1.3 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										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					
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					


 Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
 Presidente 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)	METAS OPERATIVAS												TOTAL
					PROGRAMACIÓN												
					E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
2.3.4 Cantidad de iniciativas gestionadas para el posicionamiento 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 electrónico, telecomunicaciones, Alimentos, lotificaciones, publicidad ilícita, consumo saludable, insumos agrícolas; entre otros	Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Vigilancia de Mercado	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				1		3
		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		
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


 Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
 Presidente 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												
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
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	2.3.4.2.2 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			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
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 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) 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

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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)	METAS OPERATIVAS													TOTAL					
					MEDIO DE VERIFICACIÓN	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D						
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 Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección Jurídica	2.3.4.3.3 Participar efectivamente en la ejecución del Plan general "Casa abierta" Salvadoreños en el exterior	Director(a) de Centro de Solución de Controversias	Iniciativas impulsadas desde la DC para coadyuvar a la ejecución del Plan General Casa Abierta Salvadoreños en el Exterior	Informe institucional					1						1							2
2.4 Fomentar en los proveedores prácticas respetuosas de los derechos de las personas consumidoras																							
2.4.1 Cantidad de alertas tempranas divulgadas en materia de consumo 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	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

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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														
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
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	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	1	1	10
		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
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								1	2	
2.4.1.4 Dar seguimiento al funcionamiento 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	3

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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														
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
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	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: Porcentaje; 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 Consumidor (LPC), normas y reglamentos técnicos relacionados con consumo	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección Jurídica	2.4.2.1.1 Realizar talleres de divulgación de LPC, reglamentos y normas técnicas con proveedores en 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	16	
		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	2
		2.4.2.1.3 Vigilar la transparencia del proceso de sorteos de la LNB	Director(a) de Vigilancia de	Al menos en 24 sorteos la DC ha vigilado la	Boleta de misión oficial	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2


 Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
 Presidente 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)	METAS OPERATIVAS MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL			
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				
			Mercado/Jefe(a) de Inspección	transparencia del proceso																	
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
		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

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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														
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
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	2.4.2.2.4 Aportar contenidos para la elaboración de material promocional de Manual/Código de buenas prácticas en sectores prioritizados (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 prioritizados	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
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		


Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta

Presidente 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												
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
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
<p>2.4.3 Porcentaje de acciones oportunas y efectivas en defensa de la legalidad de las actuaciones del Tribunal Sancionador</p> <p>FORMULA DE MEDICIÓN: (Número de actuaciones realizadas dentro del plazo¹ / Número de actuaciones esperadas dentro del plazo¹) * 100</p> <p>¹: Dentro del plazo: en el tiempo que estipula la ley o que se requiere para obtener un resultado favorable</p> <p>UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: 80%; LÍMITE DE CONTROL 2016: 81%; META 2017: 83%; LÍMITE DE CONTROL 2019: 83%; META 2019: 85%</p>																		
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 %

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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	
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
2.4.3.1 Mejorar las capacidades de respuesta Tribunal Sancionador Dirección Jurídica	Tribunal Sancionador Dirección Jurídica	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	12
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 CSJ, 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	4 Comunicados publicados	Comunicado de prensa					1		1				1			1

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
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 iniciadas más las cumplidas del plan / total de acciones programadas del Plan de Implementación de la PNPC 2015-2019) x100																		
UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Descentralización UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; 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	Dirección de Descentralización 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 anuales de trabajo de los Comités Sectoriales sobre la base del Plan de Implementación	Director(a) de Descentralización	9 Planes anuales de trabajo de los Comités Sectoriales	Planes de trabajo		4	4					1			9		
		2.5.1.1.2 Monitorear los planes de trabajo de los Comités sectoriales	Director(a) de Descentralización	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	Director(a) de Descentralización	9 Reuniones realizadas	Ayudas memoria y lista de asistencia	1	1		1	1	1	1	1	1	1	9		
		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	Director(a) de Descentralización	Al menos 2 expo-ferias u otras actividades de acercamiento a la población realizadas	Informe / documento sobre la actividad realizada			1						1		2		
		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		


 Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
 Presidente 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													
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
2.5.1.1 Implementar el plan de ejecución de la Política Nacional de Protección al Consumidor	Dirección de Descentralización Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección del Centro de Solución de Controversias Unidad de Comunicaciones	2.5.1.1.6 Coordinar la ejecución del plan de trabajo del Comité de Servicios Financieros	Director(a) de Centro de Solución de Controversias	80% del Plan del Comité de Servicios Financieros implementado	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	4
			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				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

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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															
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				
2.5.1.1 Implementar el plan de ejecución de la Política Nacional de Protección al Consumidor	Dirección de Descentralización Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección del Centro de Solución de Controversias Unidad de Comunicaciones	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
		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				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


 Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
 Presidente 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													
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
2.5.1.1 Implementar el plan de ejecución de la Política Nacional de Protección al Consumidor	Dirección de Descentralización	2.5.1.1.22 Ejecutar acciones coordinadas de difusión con las entidades del SNPC	Jefe(a) de Comunicaciones	2 Productos comunicacionales producidos	Materiales producidos									2					2
2.5.1.2 Actualizar la Política Nacional de Protección al Consumidor	Dirección de Descentralización 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	3 Acciones comunicacionales realizadas	Comunicado de prensa o boletín						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	Director(a) de Descentralización	PI-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: Porcentaje; 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


 Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
 Presidente 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													
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
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

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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													
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
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							3
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					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	4 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	1	4
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

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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)	METAS OPERATIVAS MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
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	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 (Actividad 2.3.1.1.1).

² Mejoras implementadas de acuerdo a la evaluación de noviembre 2017 (Actividad 2.3.1.4.2).

³ Foros, conversatorios, conferencias u otros (Actividad 2.3.2.3.1).

⁴ El documento se divulgará en agosto 2018 (Actividad 2.3.2.1.6).

⁵ Las propuestas de mejora se implementarán a partir de 2019 (Actividad 2.3.3.3.1).

⁶ En función de la evaluación realizada en noviembre de 2017 (Actividad 2.3.3.3.2).

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



III- PERSPECTIVA3: Desarrollo institucional y humano

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL						
						PROGRAMACIÓN																		
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D							
3. Desarrollo institucional y humano																								
3.1 Fortalecer nuestra cultura de trabajo y las competencias del personal en temas específicos del quehacer institucional																								
3.1.1 Personal de la Defensoría con competencias actualizadas en el quehacer institucional																								
		FORMULA DE MEDICIÓN: (Número de personas con competencias actualizadas / total de personas que requieren actualización de competencias)*100 UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Administración/Unidad de Talento Humano UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: No dato; LÍMITE DE CONTROL 2016: 70%; META 2016: 75%; LÍMITE DE CONTROL 2019: 75%; META 2019: 85%																						
3.1.1.1 Programa de formación por áreas implementado y evaluado	Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad Unidad de Auditoría Interna Unidad de Comunicaciones	3.1.1.1.1 Generar una lista de temas para fortalecer competencias en los que el CSC puede brindar apoyo (Servicio al cliente, atención de personas, técnicas de oralidad, administración de finanzas personales, técnicas de negociación)	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Nómina de temas que pueden fortalecerse con apoyo interno	Documento, correo electrónico																			1
		3.1.1.1.2 Elaborar Plan de Capacitación	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Talento Humano	Plan elaborado	Documento de Plan de capacitación	50%	50%																	100%

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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													
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N		D	
3.1.1.1 Programa de formación por áreas implementado y evaluado	Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad Unidad de Auditoría Interna Unidad de Comunicaciones	3.1.1.1.3 Ejecutar Plan de Capacitación	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Talento Humano Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización Director(a) Jurídico(a) Director(a) de Ciudadanía y Consumo Jefe(a) Financiero(a) Institucional Jefe(a) de Planificación y Calidad Jefe(a) de Auditoría Interna Jefe(a) de Comunicaciones	100% Plan implementado	Listas de asistencia, formularios de inscripción y/o correos de invitación a capacitaciones	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%	
		3.1.1.1.4 Evaluar implementación del plan de capacitación	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Talento Humano	Plan evaluado	Documento de evaluación													1	1
		3.1.1.1.5 Coordinar la logística de las formaciones especializadas en sectores priorizados en servicios financieros y/o telecomunicaciones u otro sector priorizado	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Talento Humano	Formaciones especializadas en temas priorizados	Informe de Formaciones especializadas realizadas en el año														1

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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													
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
3.1.1.2 Rediseñar, implementar y evaluar nuevo instrumento de Evaluación de Desempeño institucional	Dirección de Administración	3.1.1.2.1 Validar nuevo instrumento de evaluación de desempeño	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Talento Humano	Nuevo instrumento de evaluación de desempeño validado	Documento validado			50%	50%									100%	
		3.1.1.2.2 Brindar inducción de nuevo instrumento de evaluación de desempeño a las jefaturas de la DC	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Talento Humano	Nuevo instrumento de evaluación de desempeño socializado	Listas de asistencia							50%	50%					100%	
		3.1.1.2.3 Coordinar la aplicación del instrumento de evaluación del desempeño	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Talento Humano	1 Evaluación del desempeño realizada	Formularios llenos									1					1
		3.1.1.2.4 Analizar, evaluar e identificar acciones de mejora según los resultados obtenidos en el año anterior	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Talento Humano	1 Documento de análisis de resultados obtenidos y acciones identificadas	Documento de análisis de resultados y acciones identificadas		50%	50%											100%
		3.1.1.2.5 Realizar medición de clima organizacional	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Talento Humano	Medición del clima organizacional realizada	Informe de medición del clima organizacional										50%	50%			100%


 Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
 Presidente 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														
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
3.1.2 Satisfacción del personal con el clima organizacional		FORMULA DE MEDICIÓN: Promedio de las calificaciones por áreas de trabajo obtenidas de las encuestas del clima organizacional UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Administración/Unidad de Talento Humano UNIDAD DE MEDIDA: Calificación; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: No dato; LÍMITE DE CONTROL 2016: 5; META 2016: 6; LÍMITE DE CONTROL 2019: 7.3; META 2019: 7.5																		
3.1.2.1 Mecanismo de fortalecimiento de cultura organizacional que ejerza influencia en la conducta y compromiso de los empleados(as)	Dirección de Administración Todas las Unidades Administrativas	3.1.2.1.1 Realizar actividades recreativas y de esparcimiento con el personal	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Talento Humano/	2 Actividades realizadas	Fotos							1					1	2		
		3.1.2.1.2 Realizar actividades en temáticas ambientales internas	Director(a) de Administración/ Jefe(a) Ambiental	3 Actividades internas realizadas	Fotos			1			1				1				3	
		3.1.2.1.3 Implementación de mecanismo de inducción institucional	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Talento Humano Todas las Unidades Administrativas	Mecanismo de inducción implementado	Formularios de inducción llenos						50%							50%	100%	
		3.1.2.1.4 Diseñar campaña institucional de valores	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Talento Humano	Campaña institucional de valores diseñada	Documento de campaña de valores					50%	50%									100%
		3.1.2.1.5 Implementar campaña institucional de valores	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Talento Humano	Campaña institucional de valores implementada	Informe													1		1
		3.1.2.1.6 Apoyar a las unidades organizativas en el desarrollo de actividades que contribuyan a mejorar el clima laboral	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Talento Humano	Informe de actividades desarrolladas	Informe											1				1

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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															
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				
3.1.2.2 Actualizar los instrumentos institucionales relativos al Talento Humano	Dirección de Administración	3.1.2.2.1 Actualizar el Manual de Organización y Funciones	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Talento Humano	100% Manual de Organización y funciones actualizado	Documento elaborado					33%	33%	34%							100%		
3.1.3 Iniciativas institucionales que fomentan la igualdad sustantiva dirigida al público interno FORMULA DE MEDICIÓN: Número de iniciativas institucionales ejecutadas UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Administración/Unidad de Equidad e Inclusión UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Quinquenal; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 1; LÍMITE DE CONTROL 2016: 2; META 2016: 2; LÍMITE DE CONTROL 2019: 4; META 2019: 4																					
3.1.3.1 Desarrollar acciones que fomentan la igualdad en el público interno	Dirección de Administración	3.1.3.1.1 Desarrollar en las oficinas de la institución actividades de sensibilización en torno a temas de igualdad, género, equidad e inclusión	Director(a) de Administración Responsable de Equidad de Género e Inclusión	3 Actividades de sensibilización realizadas	Fotos y lista de asistencia							1						1		3	
		3.1.3.1.2 Elaborar informes semestrales a ISDEMU de los compromisos adquiridos en la Comisión de Cultura	Director(a) de Administración Responsable de Equidad de Género e Inclusión	2 Informes elaborados	Informes							1							1		2
		3.1.3.1.3 Elaborar el Diagnóstico institucional de género	Director(a) de Administración Responsable de Equidad de Género e Inclusión	Diagnóstico elaborado	Documento presentado a Presidencia		10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	100%
		3.1.3.1.4 Realizar jornadas en temas de género e inclusión al personal de la DC	Director(a) de Administración Responsable de Equidad de Género e Inclusión	3 Jornadas realizadas	Listas de asistencia									1			1			1	

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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												
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
3.1.3.1 Desarrollar acciones que fomentan la igualdad en el público interno	Dirección de Administración	3.1.3.1.5 Elaborar y presentar el Plan de Acción de Prevención del feminicidio y violencia sexual de la Defensoría del Consumidor	Director(a) de Administración Responsable de Equidad de Género e Inclusión Jefe(a) de Talento Humano	Plan de acción de prevención del feminicidio y violencia sexual de la DC elaborado	Documento enviado a Presidencia para su aprobación						100%							100%
		3.1.3.1.6 Implementar y dar seguimiento al Plan de Acción de Prevención del feminicidio y violencia sexual de la Defensoría del Consumidor	Director(a) de Administración Responsable de Equidad de Género e Inclusión	Plan de acción de prevención del feminicidio y violencia sexual de la DC implementado	Plan de acción de prevención del feminicidio y violencia sexual de la DC implementado						15%	15%	15%	15%	15%	15%	10%	100%
3.2 Consolidar y diversificar las relaciones de cooperación financiera y técnica																		
3.2.1 Cooperación financiera recibida FORMULA DE MEDICIÓN: (Monto de los convenios suscritos/Presupuesto de la DC) *100 UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Administración UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 3%; LÍMITE DE CONTROL 2016: 4%; META 2016: 5%; LÍMITE DE CONTROL 2019: 8%; META 2019: 10%																		
3.2.1.1 Mantenimiento de relaciones con las actuales entidades de cooperación financiera	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Administración Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias	3.2.1.1.1 Formular y gestionar proyectos de cooperación financiera de la Dirección de Ciudadanía y Consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	3 Proyectos de cooperación financiera formulados y gestionados	Informes de gestión		1					1	1					3
		3.2.1.1.4 Formular y gestionar un proyecto de cooperación financiera de la Dirección de Administración	Director(a) de Administración	Un proyecto de cooperación financiera formulado y gestionado	Informe de gestión									1				

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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																	
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D						
3.2.1.1 Mantenimiento de relaciones con las actuales entidades de cooperación financiera	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Administración Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias	3.2.1.1.5 Formular y gestionar un proyecto de cooperación financiera de la Dirección de Descentralización	Director(a) de Descentralización	Un proyecto de cooperación financiera formulado y gestionado	Informe de gestión												1					1	
		3.2.1.1.6 Remitir oportunamente informe del proyecto de la Dirección de Descentralización al cooperante	Director(a) de Descentralización	Informe remitido oportunamente a cooperantes	Informe																	1	1
		3.2.1.1.7 Remitir oportunamente informe del proyecto de la Dirección de Centro de Solución de Controversias al cooperante	Director(a) de Centro de Solución de Controversias	Informe remitido oportunamente a cooperantes	Informe																	1	1
3.2.1.2 Relaciones con nuevas entidades de cooperación financiera	Dirección de Administración Dirección de Descentralización Dirección de Vigilancia de Mercado	3.2.1.2.1 Identificar proyectos de fortalecimiento institucional en forma conjunta con las unidades organizativas de la DC	Director(a) de Administración	3 Proyectos identificados y presentados a Presidencia	Memorándum de envío a Presidencia				1		1				1							3	
		3.2.1.2.2 Formular perfiles de proyectos de fortalecimiento institucional para gestionar financiamiento ante Cancillería, por parte de la Dirección de Descentralización	Director(a) de Descentralización	1 Perfil de proyecto presentado a Cancillería	Nota de remisión a Cancillería																1		1

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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															
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				
3.2.1.2 Relaciones con nuevas entidades de cooperación financiera	Dirección de Administración Dirección de Descentralización Dirección de Vigilancia de Mercado	3.2.1.2.3 Elaborar solicitudes para el fortalecimiento institucional a instituciones públicas o entidades cooperantes, por parte de la Dirección de Administración	Director(a) de Administración	2 Solicitudes presentadas a instituciones públicas o entidades cooperantes	Nota de remisión								1		1						2
		3.2.1.2.4 Elaborar solicitudes para el fortalecimiento institucional a instituciones públicas o entidades cooperantes, por parte de la Dirección de Vigilancia de Mercado	Director(a) de Vigilancia de Mercado	1 Solicitud presentada a instituciones públicas o entidades cooperantes	Nota de remisión												1				
3.2.2 Cooperación técnica recibida		FORMULA DE MEDICIÓN: (Número de acciones de apoyo técnico recibidas / número de acciones de apoyo técnico solicitadas)*100 UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Administración UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: No dato; LÍMITE DE CONTROL 2016: 50%; META 2016: 60%; LÍMITE DE CONTROL 2019: 80%; META 2019: 90%																			
3.2.2.1 Participación de la DC en programas de Cooperación Sur-Sur y Triangular	Dirección de Administración	3.2.2.1.1 Participación en Comisiones Mixtas	Director(a) de Administración	1 Proyecto presentado en Comisiones Mixtas	Actas de Comisiones Mixtas											1					1

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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															
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				
3.2.2.2 Relaciones de cooperación de la DC con otros actores a nivel internacional, regional, nacional y local	Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Administración	3.2.2.2.1 Participación de la DC a través de la Dirección Jurídica, en redes e iniciativas internacionales: FIAGC, Consumers International, COMPAL, RCSS.	Director(a) Jurídico(a)	4 Participaciones de la DC en redes	Informes de participación presentados y divulgados a Presidencia				1			1				1		1	4		
		3.2.2.2.4 Participación de la DC a través de la Dirección de Centro de Solución de Controversias, en redes e iniciativas internacionales: FIAGC, Consumers International, COMPAL, RCSS.	Director(a) de Centro de Solución de Controversias	1 Gestión realizada y aprobada	Informe															1	
		3.2.2.2.5 Gestionar ante instituciones de educación superior el apoyo de estudiantes universitarios para la realización de proyectos de apoyo externo voluntario	Director(a) de Administración/Unidad de Talento Humano	12 Gestiones realizadas y aprobadas	Informes																12
		3.2.2.3 Establecimiento e implementación de alianzas o convenios interinstitucionales de cooperación técnica	Dirección Jurídica	3.2.2.3.1 Monitorizar la implementación de los acuerdos y/o convenios priorizados	Director(a) Jurídico(a)	Seguimiento de los acuerdos y/o convenios priorizados	Informes de avance presentados												1		1

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



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

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												
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	TOTAL
4. Eficiencia en la gestión de los recursos																		
4.1 Gestionar la asignación y el uso eficiente y oportuno de los recursos en función de las prioridades institucionales																		
4.1.1 Ejecución eficiente y oportuna del presupuesto institucional FORMULA DE MEDICIÓN: (Monto del presupuesto ejecutado/Monto presupuestado)*100 UNIDAD RESPONSABLE: Unidad Financiera Institucional UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Mensual; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 98%; LÍMITE DE CONTROL 2016: 95%; META 2016: 98%; LÍMITE DE CONTROL 2019: 95%; META 2019: 98%																		
4.1.1.1 Ejecutar las acciones derivadas del proceso de administración financiera de acuerdo a normativa técnica y legal vigente	Unidad Financiera Institucional	4.1.1.1.1 Elaborar y gestionar aprobación de la Programación de la Ejecución Presupuestaria (PEP)	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Encargado(a) de Presupuesto	100% de la Programación de la Ejecución Presupuestaria (PEP)	Reporte de PEP inicial generada en el SAFI	50%	50%											100%
		4.1.1.1.2 Elaborar mensualmente los compromisos presupuestarios para remuneraciones y adquisición de bienes y servicios	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Encargado(a) de Presupuesto	100% de documentos elegibles y/o certificados con compromiso asignados	Compromisos emitidos por aplicación SAFI	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%
		4.1.1.1.3 Dar seguimiento a saldos de compromisos	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Encargado(a) de Presupuesto	4 Seguimientos con administradores de contratos realizados	Cuadro de seguimiento a compromisos con erogaciones múltiples				1		1			1	1			4
		4.1.1.1.4 Elaborar y gestionar la aprobación de ajustes, transferencias y reprogramaciones presupuestarias	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Encargado(a) de Presupuesto	100% de movimientos presupuestarios que requieren intervención de la DGP aprobados	Reporte de movimientos presupuestarios aprobados por la DGP			25%			25%			25%			25%	100%

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
 Presidente 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	
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
		con intervención de la DGP																	
4.1.1.1 Ejecutar las acciones derivadas del proceso de administración financiera de acuerdo a normativa técnica y legal vigente	Unidad Financiera Institucional	4.1.1.1.5 Elaborar y presentar informes de ejecución presupuestaria para análisis y toma de decisiones (I)	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Encargado(a) de Presupuesto	11 Informes de ejecución presupuestaria	Informe de ejecución presupuestaria presentado a Presidencia		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	
		4.1.1.1.6 Informar a la Dirección General de Presupuesto el avance físico-financiero del presupuesto asignado a la DC	Jefe(a) Financiero(a) Institucional	11 Informes de avance físico financiero del presupuesto 2018	Nota de remisión de informes a DGP		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
		4.1.1.1.7 Elaborar y presentar proyecto de presupuesto 2019	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Encargado(a) de Presupuesto	1 Proyecto de presupuesto 2019	Documento de proyecto de presupuesto remitido a la DGP							50%	50%						100%
		4.1.1.1.8 Elaborar y dar seguimiento a requerimientos de fondos	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Tesorero(a) Institucional	100% de requerimientos remitidos dentro de los plazos establecidos	Reportes de requerimientos generados desde la aplicación SAFI	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	8%	9%	100%
		4.1.1.1.9 Declarar y pagar impuestos retenidos	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Tesorero(a) Institucional	37 Declaraciones elaboradas	Declaraciones recibidas por la DGII y notas de remisión al MINEC	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
		4.1.1.1.10 Elaborar y remitir reportes mensuales de análisis de saldos de las cuentas	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Tesorero(a) Institucional	12 Reportes de análisis de saldos de las cuentas bancarias institucionales	Reporte de saldos remitido a la DGT	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12


Lc. Ricardo Arturo Salazar Villalta

Presidente 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
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
		bancarias institucionales																
4.1.1.1 Ejecutar las acciones derivadas del proceso de administración financiera de acuerdo a normativa técnica y legal vigente	Unidad Financiera Institucional	4.1.1.1.11 Dar seguimiento y control de Embargos Judiciales trabados a empleados de la Defensoría	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Tesorero(a) Institucional	12 Controles y cuenta bancaria de embargos actualizados	Reporte de control de embargos judiciales de empleados	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		4.1.1.1.12 Realizar cierre anual de la contabilidad institucional 2017	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Contador(a) Institucional	1 Cierre contable efectuado en tiempos y criterios según normativa vigente	Estados Financieros anuales 2017 definitivos	100%												100%
		4.1.1.1.13 Elaborar y remitir la liquidación del Presupuesto 2017	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Contador(a) Institucional	100% del presupuesto 2017 liquidado	Nota de remisión y documento de liquidación del presupuesto 2017		100%											100%
		4.1.1.1.14 Realizar cierres contables mensuales	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Contador(a) Institucional	12 Cierres contables mensuales realizados en tiempos según normativa vigente	Nota de remisión de Estados Financieros mensuales a la DGCG (incluye diciembre año anterior).	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		4.1.1.1.15 Conciliar registros contables y control administrativo de existencias (almacén) combustible y activos fijos institucionales	Jefe(a) Financiero(a) Institucional/ Contador(a) Institucional	36 Conciliaciones al año (incluye diciembre año anterior)	Documentos de conciliación y documentos anexos	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
4.1.1.1 Ejecutar las acciones derivadas del proceso de administración financiera de acuerdo a normativa técnica y legal vigente	Unidad Financiera Institucional	4.1.1.1.16 Actualizar los procedimientos de la Unidad Financiera Institucional	Jefe(a) Financiero(a) Institucional	100% procedimientos remitidos a la UPYC para aprobación	Documentos finalizados enviados a las entidades competentes para aprobación						50%	50%					100%	
		4.1.1.1.17 Implementar las recomendaciones de auditoría a los Estados Financieros de las diferentes instancias auditoras	Jefe(a) Financiero(a) Institucional	Seguimiento a 100% de observaciones de auditorías	Memorándum, correos y otros medios verificables de seguimiento			25%			25%		25%				25%	100%
		4.1.1.1.18 Atender los requerimientos del Ministerio de Hacienda relativos a la implementación de los Presupuestos por Programa con Enfoque de Resultados	Jefe(a) Financiero(a) Institucional	100% de los requerimientos atendidos	Documentos que den constancia de la atención de los requerimientos al MH (notas, correos, entre otros)			25%			25%		25%					25%
4.1.1.2 Mecanismos y procedimientos de control aplicados en las unidades de apoyo que garanticen el uso eficiente de los recursos	Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	4.1.1.2.1 Informar, implementar y dar seguimiento a acciones que mejoren el uso eficiente de nuestros recursos, a raíz de los datos que arrojan los gastos ordinarios de la institución	Director(a) de Administración	100% de acciones de uso eficiente de recursos implementado	Documento	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
	Tribunal Sancionador																	
4.1.1.2 Mecanismos y procedimientos de control aplicados en las unidades de apoyo que garanticen el uso eficiente de los recursos	Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	4.1.1.2.4 Elaborar y analizar mensualmente informe de control de gastos de transporte	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Logística	12 Informes de control de gastos analizados	Documento	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	4.1.1.2.5 Reportes actualizados y entregados mensualmente de los sistemas de Activo fijo y Almacén	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Logística	Sistemas actualizados y conciliados	12 Reportes entregados de actualización y conciliación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Tribunal Sancionador	4.1.1.2.6 Dar seguimiento a la ejecución de los contratos de servicios, en lo relativo a la prestación de los mismos de acuerdo a las cláusulas establecidas	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Logística	Seguimiento a cumplimiento de 11 contratos de servicio	Registros de reportes de servicios recibidos	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%
		4.1.1.2.7 Actualizar el Activo Fijo Institucional de cada área administrativa de la institución	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Logística	Activo fijo actualizado y 6 informes de seguimiento realizados	Informes de seguimiento y Activo Fijo actualizado							1	1	1	1	1	1	6
		4.1.1.2.8 Desarrollar e implementar un sistema informático para la gestión y	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos/	Sistema desarrollado e implementado	Sistema instalado							1						1

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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															
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				
		control de talento humano de la Defensoría del Consumidor	Jefe(a) de Talento Humano																		
4.1.1.2 Mecanismos y procedimientos de control aplicados en las unidades de apoyo que garanticen el uso eficiente de los recursos	Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Tribunal Sancionador	4.1.1.2.9 Desarrollar e implementar un modelo multidimensional para el Sistema de Atención a reclamos y asesorías de la Defensoría del Consumidor	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Descentralización/ Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) Jurídico(a)/ Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados/ Presidente(a) del Tribunal Sancionador	Sistema desarrollado e implementado	Sistema instalado													1		1	
4.1.1.3 Desarrollar acciones institucionales encaminadas al manejo de desechos sólidos, mediante campañas de eficiencia energética y cuidado de medio ambiente	Dirección de Administración	4.1.1.3.1 Coordinar la implementación del manejo de desechos sólidos con todas las oficinas de La Defensoría	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Ambiental	100% de los desechos sólidos generados por la Defensoría del Consumidor manejados según instructivo definido	3 Reportes				1				1						1		3



Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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		
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
4.1.1.3 Desarrollar acciones institucionales encaminadas al manejo de desechos sólidos, mediante campañas de eficiencia energética y cuido de medio ambiente	Dirección de Administración	4.1.1.3.2 Diseñar y ejecutar medidas de eficiencia energética en la institución verificando y evaluando su cumplimiento	Director(a) de Administración Jefe(a) Ambiental	100% de acciones ejecutadas	Fotografías y correos electrónicos				20%	10%	10%	10%	10%	20%	10%	10%			100%	
		4.1.1.3.3 Realizar actualización de Diagnóstico Ambiental de la Defensoría del Consumidor	Director(a) de Administración Jefe(a) Ambiental	Diagnóstico elaborado	Documento	30%	30%	30%	10%											100%
		4.1.1.3.4 Socializar el Diagnóstico Ambiental con jefaturas y el Comité de Eficiencia Energética DC	Director(a) de Administración Jefe(a) Ambiental	Diagnóstico ambiental socializado	Lista de asistencia/Correo electrónico					1	1									2
		4.1.1.3.5 Realizar campañas ambientales y de Eficiencia Energética en coordinación con el Comité de Gestión Ambiental Institucional y Comité de Eficiencia Energética	Director(a) de Administración Jefe(a) Ambiental	2 Campañas ambientales realizadas	Fotos				1						1					2

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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		
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
4.1.1.4 Mantener la vigilancia de nuestra adhesión a la normativa técnica y legal vigente	Unidad de Auditoría Interna	4.1.1.4.1 Revisar Plan de Trabajo 2018 y remisión a Corte de Cuentas	Jefe(a) de Auditoría Interna	1 Plan revisado, ajustado y remitido	Carta de remisión sellada por la Corte de Cuentas			1										1		
		4.1.1.4.2 Elaborar Plan de Trabajo 2019 y remisión a Corte de Cuentas	Jefe(a) de Auditoría Interna	1 Plan elaborado y remitido	Carta de remisión sellada por la Corte de Cuentas			1											1	
		4.1.1.4.3 Auditar los procesos de adquisición de bienes y servicios a diciembre y a noviembre 2018	Jefe(a) de Auditoría Interna	2 Informes de auditoría	Cartas de remisión a Presidencia DC y a Corte de Cuentas	1												1		2
		4.1.1.4.4 Auditar la ejecución presupuestaria institucional a junio 2018	Jefe(a) de Auditoría Interna	1 Informe de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas						1									1
		4.1.1.4.5 Auditar las existencias físicas de expedientes del Tribunal Sancionador a diciembre 2017	Jefe(a) de Auditoría Interna	1 Informe de auditoría	Cartas de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas	1														1
		4.1.1.4.6 Auditar la administración, custodia y protección documental del archivo institucional	Jefe(a) de Auditoría Interna	1 Informe de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas				1											1

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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	
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
4.1.1.4 Mantener la vigilancia de nuestra adhesión a la normativa técnica y legal vigente	Unidad de Auditoría Interna	4.1.1.4.7 Auditar la administración y custodia de fondos y valores en Oficina Central y Regionales	Jefe(a) de Auditoría Interna	3 Informes de auditoría	Cartas de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas					1				1			1	3	
		4.1.1.4.8 Auditar los registros, control y saldos de bienes del activo fijo a julio 2018	Jefe(a) de Auditoría Interna	1 Informe de auditoría	Cartas de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas								1						1
		4.1.1.4.9 Auditar los registros y saldos de almacén de proveeduría a diciembre 2017 y a agosto 2018	Jefe(a) de Auditoría Interna	2 Informes de auditoría	Cartas de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas	1									1				2
		4.1.1.4.10 Evaluar el Control Interno Institucional	Jefe(a) de Auditoría Interna	1 Informe de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas		1												1
		4.1.1.4.11 Auditar las medidas de ahorro y austeridad institucional a septiembre 2018	Jefe(a) de Auditoría Interna	1 Informe de auditoría	Cartas de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas												1		1
		4.1.1.4.12 Seguimiento a recomendaciones de auditoría de la Corte de Cuentas (si las hay)	Jefe(a) de Auditoría Interna	1 Informe de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas											1			1
		4.1.1.4.13 Seguimiento a recomendaciones de firmas	Jefe(a) de Auditoría Interna	1 Informe de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas						1								1

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
		privadas de auditoría externa (si las hay)																
4.1.1.4 Mantener la vigilancia de nuestra adhesión a la normativa técnica y legal vigente	Unidad de Auditoría Interna	4.1.1.4.14 Auditar el uso de vehículos y consumo de combustible	Jefe(a) de Auditoría Interna	1 Informe de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas			1										1
		4.1.1.4.15 Fortalecer y actualizar las capacidades del personal de Auditoría Interna en aspectos fiscales, control interno, gestión de riesgos y ética profesional	Jefe(a) de Auditoría Interna	6 Capacitaciones realizadas	Diplomas de participación						1	2	1	1	1			
4.1.2 Satisfacción de las y los usuarios internos	FORMULA DE MEDICIÓN: Calificación en encuesta de satisfacción de las y los usuarios internos UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Administración / Unidad Financiera Institucional UNIDAD DE MEDIDA: Calificación; PERIODICIDAD: Semestral; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 7.9; LÍMITE DE CONTROL 2016: 8.2; META 2016: 8.4; LÍMITE DE CONTROL 2019: 8.7; META 2019: 9																	
4.1.2.1 Implementar mejoras de acuerdo a los resultados de las encuestas a cliente interno	Unidad Financiera Institucional Dirección de Administración Unidad de Planificación y Calidad	4.1.2.1.1 Realizar medición de satisfacción de cliente interno (I)	Jefe(a) de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad	2 informes de satisfacción de cliente interno	Informes de cliente interno						1						1	2
		4.1.2.1.2 Realizar acciones de mejora en base a los resultados de encuesta de satisfacción de cliente interno	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Logística Jefe(a) de Talento Humano Jefe(a) de Adquisiciones y Contrataciones	Mejoras implementadas	2 Documentos que recopilen las acciones de mejora implementadas					1								1

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
			Institucional Gerente(a) de Sistemas Informáticos															
4.1.2.1 Implementar mejoras de acuerdo a los resultados de las encuestas a cliente interno	Unidad Financiera Institucional Dirección de Administración de Unidad de Planificación y Calidad	4.1.2.1.3 Realizar acciones de mejora en base a los resultados de la encuesta de satisfacción de cliente interno	Jefe(a) Financiero(a) Institucional	100% de las mejoras identificadas implementadas	Documento resumen de las acciones de mejora implementadas			25%			25%			25%			25%	100%
4.1.2.2 Requerimientos de las áreas resueltos en los tiempos definidos	Unidad Financiera Institucional Dirección de Administración	4.1.2.2.1 Atender los requerimientos de recursos de forma oportuna	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Logística Jefe(a) de Talento Humano Jefe(a) de Adquisiciones y Contrataciones Institucional Gerente(a) de Sistemas Informáticos	100% de requerimientos atendidos	Informe mensual de órdenes de compras; y contratos; y ficha de indicador	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%
		4.1.2.2.2 Atender los requerimientos de recursos financieros de forma oportuna	Jefe(a) Financiero(a) Institucional	100% de requisiciones atendidas	Control de certificaciones de disponibilidad presupuestaria	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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	
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
4.1.3 <u>Satisfacción de las y los usuarios externos</u>	FÓRMULA DE MEDICIÓN: Calificación en encuesta de satisfacción de las y los usuarios externos UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Administración / Unidad Financiera Institucional UNIDAD DE MEDIDA: Calificación; PERIODICIDAD: Semestral; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 9.1; LÍMITE DE CONTROL 2016: 9.2; META 2016: 9.3; LÍMITE DE CONTROL 2019: 9.4; META 2019: 9.5																		
4.1.3.1 Implementar mejoras de acuerdo a los resultados de las encuestas a clientes externos	Unidad Financiera Institucional Dirección de Administración Unidad de Planificación y Calidad	4.1.3.1.1 Realizar medición de satisfacción de cliente externo (I)	Jefe(a) de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad	2 informes de satisfacción de cliente externo	Informes de cliente externo						1						1	2	
		4.1.3.1.2 Realizar acciones de mejora en base a los resultados de la encuesta de satisfacción de cliente externo	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Logística Jefe(a) de Talento Humano Jefe(a) de Adquisiciones y Contrataciones Gerente(a) de Sistemas Informáticos	100% de las mejoras implementadas	Documento que recopile las acciones de mejora implementadas											1			1
		4.1.3.1.3 Realizar acciones de mejora en base a los resultados de la encuesta de satisfacción de cliente externo	Jefe(a) Financiero(a) Institucional	100% de las mejoras identificadas implementadas	Documento resumen de las acciones de mejora implementadas			25%			25%			25%				25%	100%

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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						
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D							
4.2 Gestionar y utilizar los recursos asignados con probidad y transparencia																								
4.2.1 <u>Percepción de los asistentes acerca de la información presentada en los eventos de rendición de cuentas</u> FORMULA DE MEDICIÓN: Promedio de calificaciones de personas encuestadas por la DC UNIDAD RESPONSABLE: Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia UNIDAD DE MEDIDA: Calificación; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 8.4; LÍMITE DE CONTROL 2016: 7; META 2016: 7.5; LÍMITE DE CONTROL 2019: 7.7; META 2019: 8																								
4.2.1.1 Gestionar eventos de rendición de cuentas territorializadas	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4.2.1.1.1 Elaborar "propuesta de eventos de rendición de cuentas" conforme al "Manual de rendición de cuentas"	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia y Comisión para la Rendición de Cuentas	1 propuesta elaborada	Expediente que contiene la propuesta y comunicación de envío a Presidencia y Comisión de rendición de cuentas									25%	25%	25%	25%							100%
		4.2.1.1.2 Organizar evento de rendición de cuentas en San Salvador, Santa Ana, San Miguel y que incluya a las Asociaciones de Consumidores	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia Comisión para la Rendición de Cuentas	3 Eventos organizados y realizados	Expediente que contenga las gestiones realizadas para los eventos													1	1	1				3
		4.2.1.1.3 Realizar la evaluación de satisfacción de personas participantes en los eventos de rendición de cuentas sobre la información presentada en	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia Comisión para la Rendición de Cuentas	1 Evaluación realizada	Documento que contiene el promedio de evaluación de los eventos de rendición de cuentas																1			1

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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		
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
		cada uno de los eventos																		
4.2.2 <u>Resultados de auditorías externas sin hallazgos en el manejo de recursos financieros</u>	FORMULA DE MEDICIÓN: Número de hallazgos financieros / Número total de hallazgos reportados por auditorías externas x 100 UNIDAD RESPONSABLE: Unidad Financiera Institucional UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: - ; LÍNEA BASE: No dato; LÍMITE DE CONTROL 2016: 0%; META 2016: 0%; LÍMITE DE CONTROL 2019: 0%; META 2019: 0%																			
4.2.2.1 Gestionar los riesgos institucionales para apoyar la toma de decisiones sobre el uso de los recursos con probidad	Unidad de Auditoría Interna Todas las unidades administrativas	4.2.2.1.1 Revisar/actualizar matriz de riesgo 2018 y 2019 institucional	Jefe(a) de Auditoría Interna Comité de Riesgos Institucional Todas las unidades administrativas	2 Matrices de riesgo institucional revisadas/actualizadas	Matrices de riesgo aprobadas					1							1		2	
		4.2.2.1.2 Seguimiento a evaluación de la gestión de riesgos institucional	Jefe(a) de Auditoría Interna Comité de Riesgos Institucional Todas las unidades administrativas	Evaluación de gestión de riesgos realizada	Matriz de riesgos institucional con evaluación efectuada												1		1	
4.2.3 <u>Cumplimiento de la DC con las disposiciones de la LAIP</u>	FORMULA DE MEDICIÓN: Promedio de calificaciones otorgadas por la SPCTA y el IAIP en transparencia. UNIDAD RESPONSABLE: Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia UNIDAD DE MEDIDA: Calificación; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: No dato; LÍMITE DE CONTROL 2016: 7; META 2016: 7.5; LÍMITE DE CONTROL 2019: 7.7; META 2019: 8																			
4.2.3.1 Gestionar la atención ciudadana	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4.2.3.1.1 Revisar y/o actualizar procedimientos para la atención ciudadana, solicitudes de información o datos personales	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	2 Procedimientos revisados y/o actualizados	Expediente que contenga el proceso seguido en la revisión y/o actualización del de los procedimientos						1							1		2

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
4.2.3.1 Gestionar la atención ciudadana	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4.2.3.1.2 Realizar atenciones que se brindan a la ciudadanía	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% Mecanismo de atención implementado	Folder organizado de forma mensual y que contiene las gestiones ante las denuncias de actos de corrupción	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%
		4.2.3.1.3 Gestionar con las Unidades administrativas internas, las atenciones que se brindan a la ciudadanía	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% de las atenciones con seguimiento	Documentos mensuales que evidencian las gestiones realizadas para cada expediente por rubro	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%
		4.2.3.1.4 Realizar la recolección de información anual sobre las atenciones brindadas a la ciudadanía	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% de la información de atenciones recolectada	Matriz que contiene información anual de las atenciones brindadas a la ciudadanía	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%
		4.2.3.1.5 Elaborar material divulgativo y publicación interna sobre los servicios que ofrece la UAIP en temas relacionados al acceso a la información pública, datos personales, atención ciudadana, transparencia y anticorrupción	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	5 Materiales elaborados y divulgados	Materiales elaborados y divulgados				1		1					1	1	1

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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								
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D									
4.2.3.1 Gestionar la atención ciudadana	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4.2.3.1.6 Incorporar servicios de Transparencia en las Defensorías Móviles y otros eventos gubernamentales, especialmente cuando esté orientado al Acceso a la Información Pública, Transparencia y Anticorrupción	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	3 Participaciones realizadas	Documento que contiene las actas de participación en las móviles													1						2	3	
		4.2.3.1.7 Mantener y actualizar el archivo de gestión de la Unidad y su digitalización	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	1 Archivo de gestión actualizado	1 Informe mensual con el Archivo de gestión y 12 cuadros de monitoreo a la digitalización documental	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		4.2.3.1.8 Realizar acciones que fortalecen los esquemas de certificación y/o acreditación de la DC	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% de las acciones realizadas	Expediente que muestre las gestiones realizadas				25%		25%				25%										25%	100%
		4.2.3.1.9 Realizar acciones de aut Capacitación con el talento humano de la UAIP para el efectivo cumplimiento de los esquemas de certificación y/o	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4 Autocapacitaciones realizadas	Expediente que muestre las autocapacitaciones realizadas en el año			1		1					1									1	1	4

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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	
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
		acreditación de la DC																	
4.2.3.2 Coordinar acciones para conservar y/o incrementar la buena percepción hacia la transparencia y probidad de la institución	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4.2.3.2.1 Desarrollar y/o participar en actividades que fortalecen los resultados de las evaluaciones realizadas por las entidades responsables	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	6 Participaciones realizadas	Documento anual que respalde las gestiones llevadas a cabo para el cumplimiento			1			1			1	1	1	1	6	
		4.2.3.2.2 Coordinar y gestionar con las unidades administrativas de la DC para la efectiva publicación de la información según la LAIP	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% de seguimiento para la publicación de información oficiosa	Expediente que muestre las gestiones realizadas con las diferentes unidades administrativas de la DC	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%	
		4.2.3.2.3 Sensibilizar al personal de la DC respecto a la Ley de Acceso a la Información Pública- LAIP	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia Jefaturas de la DC	3 Actividades de sensibilización realizadas	Documento que respalde las gestiones realizadas en el año, los instrumentos y/o documentos elaborados para tal fin			1			1							1	3
		4.2.3.2.4 Realizar acciones de auto capacitación con el talento humano de la UAIP para el efectivo cumplimiento de la Ley de Acceso a	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia Jefaturas de la DC	12 Auto capacitaciones realizadas	Expediente que muestre las auto capacitaciones realizadas en el año	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente 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			
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				
		la Información Pública y lineamientos del Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP)																			
4.2.3.2 Coordinar acciones para conservar y/o incrementar la buena percepción hacia la transparencia y probidad de la institución	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4.2.3.2.5 Gestionar la aprobación de la Política de Transparencia y Anticorrupción de la DC	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	3 Gestiones realizadas	Expediente que muestre todas las gestiones realizadas			1		1				1					3		
		4.2.3.2.6 Elaborar informe anual al Instituto de Acceso a la Información Pública	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	1 Informe anual elaborado	Documento elaborado				1											1	
		4.2.3.2.7 Elaborar informes estadísticos a la Secretaría de Participación Transparencia y Anticorrupción - SPTA	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	2 Informes elaborados	Expediente que contiene los informes					1								1			2
		4.2.3.2.8 Elaborar y/o actualizar el índice de información reservada	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	Índice de información reservada elaborado y/o actualizado	Documento que contenga el índice de información reservada										1						1

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

