



PLAN OPERATIVO ANUAL 2019

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 2019**





Tabla de contenido

| | | |
|------|---|-----|
| I- | PERSPECTIVA 1: Satisfacción de las/los usuarias/os de nuestros servicios..... | 4 |
| II- | PERSPECTIVA 2: Efectividad en nuestra actuación | 76 |
| III- | PERSPECTIVA 3: Desarrollo institucional y humano..... | 103 |
| IV- | PERSPECTIVA 4: Eficiencia en la gestión de los recursos | 111 |





**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2019**






DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



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

| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | TOTAL | | |
|---|--|---|----------------------------------|---|---|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|----|-----|
| | | | | | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | |
| 1. Satisfacción de las/los usuarias/os de nuestros servicios | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1 Fortalecer la calidad, calidez y efectividad en los servicios institucionales orientados a la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1.1 Atenciones brindadas por la Institución | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| FORMULA DE MEDICIÓN: Total de atenciones (asesorías, 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: 5,080; LÍMITE DE CONTROL 2016: 5,800; META 2016: 6,000; LÍMITE DE CONTROL 2019: 7,000; META 2019: 7,500 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1.1.1 Mejora e innovación de atención (Conciliación virtual, teléfonos directos, App, atención domiciliar y por cita, entre otros) | Dirección de Descentralización Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados | 1.1.1.1.1 Tramitar atenciones a través de App, Whatsapp y Teléfonos directos | Director(a) de Descentralización | 12 Informes de boletín que detalla atenciones brindadas | Informe de boletín | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 | | |
| | | 1.1.1.1.2 Implementar proyecto de teléfono directo de atención 910 en puntos estratégicos (Traslado TD Ventanilla Centro de Gobierno San Miguel a Sede de Ciudad Mujer zona oriental) | Director(a) de Descentralización | 1 Teléfono directo funcionando | Informe o comunicado de prensa | | | | 1 | | | | | | | | | | | 1 |
| | | 1.1.1.1.3 Ejecutar atención domiciliar y por cita en CSC'S Regionales y GAD | Director(a) de Descentralización | 33 Informes de gestión que detalla atenciones brindadas | Informes de gestión | | | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 33 |
| | | 1.1.1.1.4 Remitir el informe semanal a Presidencia | Director(a) de Descentralización | 141 Informes en el año, con periodicidad semanal | Correos electrónicos enviados a Presidencia | | 9 | 12 | 12 | 9 | 12 | 12 | 15 | 9 | 15 | 12 | 12 | 12 | 12 | 141 |




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



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|-----------------------------------|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|-----|-----|------|-----|-----|--|--|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | | | | | | | |
| 1.1.1.1 Mejora e innovación de atención (Conciliación virtual, teléfonos directos, App, atención domiciliar y por cita, entre otros) | Dirección de Descentralización Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados | 1.1.1.1.5 Elaborar la plantilla y realizar monitoreos de seguimiento de llamadas de avenimiento en GAD por medio de herramienta tecnológica vía planta telefónica 910 | Director(a) de Descentralización | 1 Plantilla y 3 informes elaborados | Plantilla e informes de monitoreo | | | | 1 | | | 1 | | | 1 | | | 1 | 4 | | | | | | | |
| | | 1.1.1.1.6 Desarrollar el Sistema SARA versión 2, que incluye: Centro de Solución de Controversias (CSC, Atención telefónica, Defensoría en línea, Ventanillas descentralizadas, SARA desconectado, APP Defensoría 2.0); Dirección de Vigilancia de Mercado (Unidad de Inspección y Unidad de Seguridad y Calidad); Dirección Jurídica; Tribunal Sancionador | Director(a) de Administración/Gerente(a) de Sistemas Informáticos Comité SARA Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) Jurídico(a) Tribunal Sancionador | Sistema funcionando | Acta de recepción | | | | | | 8% | 8% | 8% | 8% | 8% | 10% | 10% | 10% | 10% | 10% | 10% | 100% | | | | |
| | | 1.1.1.1.7 Desarrollar el Sistema de Recolección de Precios de Supermercados y Observatorio de Precios de Supermercados para consumidores: Desarrollar módulos de mantenimiento de precios de supermercados y buscador de productos | Director(a) de Administración/Gerente(a) de Sistemas Informáticos Director(a) Vigilancia de Mercado Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo de Mercados | Sistema funcionando | Acta de recepción | 40% | 60% | | | | | | | | | | | | | | | 100% | | | | |
| | | 1.1.1.1.8 Analizar, diseñar aplicación, desarrollar carga de datos y presentación de resultados del Módulo para registro de atención por citas y domiciliar | Director(a) de Administración/Gerente Sistemas Informáticos Director(a) de Descentralización | Sistema funcionando | Acta de Recepción | | | | | | | | | | | | | | | 10% | 15% | 30% | 25% | 20% | | |

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






DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|---|--|--|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|--|------|------|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | | |
| 1.1.1.1 Mejora e innovación de atención (Conciliación virtual, teléfonos directos, App, atención domiciliar y por cita, entre otros) | Dirección de Descentralización Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados | 1.1.1.1.9 Desarrollar calculadora financiera, y análisis y desarrollo de calculadora de pago mínimo para el Observatorio de Tarjetas de Crédito | Director(a) de Administración/Gerente(a) de Sistemas Informáticos Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo de Mercados | Sistema funcionando | Acta de Recepción | | | | | | | | | | | | | | | 100% | |
| | | 1.1.1.1.10 Diseñar el sistema de planificación (POA-PEI, PQD y ODS): Creación de POA y reportes | Director(a) de Administración/Gerente(a) de Sistemas Informáticos Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad | Sistema funcionando | Acta de Recepción, lista de asistencia, correos electrónicos | 5% | 10% | 12% | 12% | 14% | 13% | 12% | 12% | 10% | | | | | | | 100% |
| | | 1.1.1.1.11 Evaluar los resultados de la implementación de los mecanismos de atención domiciliar, por cita, por casos de morosidad, por teléfono directo y buzón de atenciones | Director(a) del Centro de Solución de Controversias | 2 Informes de evaluación realizados | Documentos de informes | | 1 | | | | | | 1 | | | | | | | | 2 |
| | | 1.1.1.1.12 Implementar acciones de mejoras e innovaciones a los mecanismos de atención domiciliar, por citas y por casos de morosidad | Director(a) del Centro de Solución de Controversias | 100% de acciones ejecutadas | Informes de ejecución | | | | 25% | 25% | | | | | 25% | 25% | | | | | 100% |
| | | 1.1.1.1.13 Elaborar un estudio para establecer la factibilidad jurídica para la implementación de las conciliaciones virtuales | Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización | 1 Estudio elaborado | Documento | | | | | | | | 1 | | | | | | | | 1 |




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



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | | | | | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL |
| 1.1.1.1 Mejora e innovación de atención (Conciliación virtual, teléfonos directos, App, atención domiciliar y por cita, entre otros) | Dirección de Descentralización Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados | 1.1.1.1.14 Implementar teléfono directo y el buzón de atenciones en el Centro de Solución de Controversias-San Salvador | Director(a) del Centro de Solución de Controversias | 1 Mecanismo de atención implementado | Informe | | | 1 | | | | | | | | | 1 | |
| | | 1.1.1.1.15 Realizar estudio de viabilidad técnica y financiera en la implementación de tecnología para mejorar la calidad de atención en los CSC's de Oriente, Occidente y DCSC y herramienta para unificar atención de Twitter, Whatsapp y Facebook | Director(a) de Descentralización | 1 Estudio realizado | Estudio presentado a Presidencia | | | | 1 | | | | | | | | | 1 |
| | | 1.1.1.1.16 Diseñar un Mecanismo para la remisión de correos masivos de información y promoción de servicios DC a base de datos de consumidores | Director(a) de Descentralización | 1 Mecanismo diseñado | Formulario de solicitud/ propuesta de texto marco para remisión de información | | | | | 1 | | | | | | | | 1 |
| | | 1.1.1.1.17 Contribuir a firma de carta de entendimiento para la adhesión a la red de e-consumers para la tramitación de casos (ventanilla virtual) | Director(a) de Descentralización | 1 Carta de entendimiento firmada | Documento | | | | | | 1 | | | | | | | 1 |
| | | 1.1.1.1.18 Inaugurar las nuevas instalaciones de la Oficina Regional de Oriente | Director(a) de Descentralización | 1 Nueva oficina inaugurada | Comunicado de Prensa | | | | | | | 1 | | | | | | 1 |

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






DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|-----------------------|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|----|---|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | |
| 1.1.1.1 Mejora e innovación de atención (Conciliación virtual, teléfonos directos, App, atención domiciliar y por cita, entre otros) | Dirección de Descentralización Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados | 1.1.1.1.19 Diseñar materiales para la promoción de jornadas de Defensorías Móviles (DM) en el territorio para el mejor conocimiento de la ciudadanía (programación) | Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones | 12 Materiales diseñados | Materiales diseñados | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 | | |
| | | 1.1.1.1.20 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 la Unidad de Comunicaciones | 100% de apoyos mensuales realizados para la divulgación de la DM según requerimiento | Bitácora de difusión | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 | |
| | | 1.1.1.1.21 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 la Unidad de Comunicaciones | 24 Materiales diseñados | Materiales diseñados | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 24 | |
| | | 1.1.1.1.22 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 la Unidad de Comunicaciones | 5 Cuñas producidas | Audios | | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | | 1 | | | | | 5 |
| | | 1.1.1.1.23 Diseñar artes digitales para promocionar la calidad y la calidez de los servicios del 910 y del WhatsApp | Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones | 5 Productos comunicacionales publicados | Materiales elaborados | 1 | | 1 | 1 | | | | | | 1 | | | 1 | | 5 |


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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | TOTAL |
|--|--|--|--|---|--|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | | | | | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | |
| 1.1.1.1 Mejora e innovación de atención (Conciliación virtual, teléfonos directos, App, atención domiciliar y por cita, entre otros) | Dirección de Descentralización Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados | 1.1.1.1.24 Producir y difundir videos informativos con lenguaje de señas para personas con discapacidad auditiva en materia de derecho de consumo | Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones | 4 Videos difundidos | Informes | | | | | | 1 | | 1 | 1 | 1 | | | 4 |
| | | 1.1.1.1.25 Producir videos para promocionar la calidad y la calidez de los servicios del 910 y del WhatsApp | Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones | 3 Videos difundidos | Informes | 1 | | 1 | | | | | | | | | | 1 |
| 1.1.1.2 Mejora de mecanismos de atención territorial (Defensorías móviles y ventanillas) | Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización Dirección de Vigilancia de Mercado | 1.1.1.2.1 Actualizar el concepto y lineamientos de trabajo de Defensorías Móviles | Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo | Documento actualizado y socializado con metodología de abordaje para las Defensorías Móviles y presentado a Presidencia | Documento elaborado y listados de asistencia | | | | 1 | | | | | | | | | 1 |
| | | 1.1.1.2.2 Elaborar y proporcionar oportunamente las programaciones y planificaciones de las Defensorías Móviles, a la Unidad de Comunicaciones, Dirección del Centro de Solución de Controversias, Dirección de Descentralización, Dirección de Vigilancia de Mercado y Gerencia de Sistemas Informáticos para que se planifiquen acciones específicas de apoyo, divulguen, publiciten y se genere plan de medios de las mismas | Director(a) de Ciudadanía y Consumo | 12 Programaciones de Defensorías Móviles entregadas oportunamente | Correos electrónicos de remisión | 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 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|--|---|---|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|----|-----|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | | |
| 1.1.1.2 Mejora de mecanismos de atención territorial (Defensorías móviles y ventanillas) | Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización Dirección de Vigilancia de Mercado | 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 | 270 Defensorías Móviles implementadas | Reporte de Defensorías Móviles | | | | | | | | | | | | | | 270 | | |
| | | 1.1.1.2.4 Participar en el plan de las defensorías móviles con énfasis en los municipios con mayor actividad económica en coordinación con la Dirección de Ciudadanía y Consumo | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Inspección | 37 Municipios con mayor actividad económica en el año visitados, en el marco de las Defensorías móviles, según los sectores definidos en los planes de inspección | Constancia de participación firmada por el coordinador de la Defensoría Móvil | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 37 | |
| | | 1.1.1.2.5 Implementar Defensorías Móviles en los restantes 210 municipios | Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Descentralización Director(a) del Centro de Solución de Controversias | 100 Defensorías Móviles implementadas | Reporte de Defensorías Móviles | | | | | | | | | | | | | | | | 100 |
| | | 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 Director(a) del Centro de Solución de Controversias | 75 Defensorías Móviles implementadas | Reporte de Defensorías Móviles | 2 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 3 | 75 | |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|---|---|---|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|------|---|---|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | | | |
| 1.1.1.2 Mejora de mecanismos de atención territorial (Defensorías móviles y ventanillas) | Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización Dirección de Vigilancia de Mercado | 1.1.1.2.7 Evaluar el funcionamiento de las Defensorías Móviles | Director(a) de Ciudadanía y Consumo | 2 Evaluaciones realizadas | Documentos | | | | | | | | | | | 1 | | 2 | | | | |
| | | 1.1.1.2.8 Participar en la evaluación del funcionamiento de las Defensorías Móviles | Director(a) de Vigilancia de Mercado Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización | 2 Participaciones en las evaluaciones programadas | Lista de asistencia | | | | | | | | | | | | | 1 | 2 | | | |
| | | 1.1.1.2.9 Implementar las propuestas de mejoras identificadas en la evaluación de Defensorías Móviles | Director(a) de Ciudadanía y Consumo | 100% de acciones de mejoras implementadas | Informe | | | | | | | | | 50% | | | | | 50% | 100% | | |
| | | 1.1.1.2.10 Elaborar planes de Defensorías de temporada | Director(a) de Ciudadanía y Consumo | 7 Planes de Defensorías de temporada elaborados | Documentos firmados por Presidencia de la DC | | | | 1 | 1 | 1 | | 1 | | | | | | 1 | 1 | 1 | 7 |
| | | 1.1.1.2.11 Participar en planes de temporada | Director(a) de Descentralización | 9 Planes de temporada ejecutados | Plan aprobado (escolar, veraniega, día de la madre, día del padre, juliana, agostina, novembrina y viernes negro, navideña) | 1 | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | | | 2 | 1 | 9 |
| | | 1.1.1.2.12 Elaborar informe de resultados y evaluación de las Defensorías de Temporada | Director(a) de Ciudadanía y Consumo | 7 Informes elaborados y evaluaciones realizadas | Documentos de informe y evaluación | 1 | 1 | | | | 2 | 1 | | | 1 | | | | | | | 1 |

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

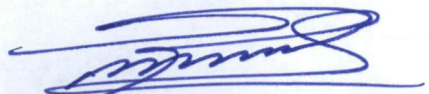




DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|----------------------------------|--|---------------------------------------|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|----|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | |
| 1.1.1.2 Mejora de mecanismos de atención territorial (Defensorías móviles y ventanillas) | Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización Dirección de Vigilancia de Mercado | 1.1.1.2.13 Realizar actividades educativas y divulgativas en el marco de una Ventanilla o Defensoría Móvil, para dar a conocer servicios, horarios de atención y derechos de consumo | Director(a) de Descentralización | 11 Actividades educativas y divulgativas realizadas | Informe institucional | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 11 | |
| | | 1.1.1.2.14 Implementar actividades territoriales de promoción de Servicios Descentralizados (Ventanillas, APP, 910, kiosko, entre otros) e información relevante de la DC | Director(a) de Descentralización | 4 Informes de actividades territoriales realizadas | Documento | | | | 1 | | | 1 | | | | 1 | | | 4 |
| | | 1.1.1.2.15 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 Programaciones socializadas | Programación/Correos electrónicos | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| | | 1.1.1.2.16 Implementar la programación de atención en Ventanillas descentralizadas | Director(a) de Descentralización | 36 Informes detallando la implementación de programación | Informes de Gestión de CSC's | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 36 |
| | | 1.1.1.2.17 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 | 6 Gestiones de solicitud realizadas | Notas de solicitud/Correo electrónico | | | | 2 | | | 2 | | | | 2 | | | 6 |


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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|--|---|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|------|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | |
| 1.1.1.2 Mejora de mecanismos de atención territorial (Defensorías móviles y ventanillas) | Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización Dirección de Vigilancia de Mercado | 1.1.1.2.18 Capacitar al personal de Ventanillas a través del módulo virtual | Director(a) de Descentralización | 2 Capacitaciones realizadas | Informe | | | | 1 | | | | 1 | | | | 2 | | |
| | | 1.1.1.2.19 Realizar visitas de seguimiento a Ventanillas | Director(a) de Descentralización | 9 Jornadas de seguimiento realizadas por parte de coordinadores regionales y técnico(a) de descentralización | Informes de ventanillas (zona central, oriental y occidental) | | | | | | | | | 3 | | | | 9 | |
| | | 1.1.1.2.20 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 | 12 |
| | | 1.1.1.2.21 Reconocer el apoyo externo brindado a la DC en Ventanillas | Director(a) de Descentralización | 100% de practicantes y vacantes reconocidos | Requisición/lista o nota de entrega/Diplomas (electrónicos/físicos) | | | | 25% | | | | 25% | | | 50% | | | 100% |
| | | 1.1.1.2.22 Divulgar los Derechos de la persona consumidora con enfoque a jóvenes, creando un enlace territorial con jóvenes voluntarios INJUVE | Director(a) de Descentralización | 1 Informe de participación en el mes de la Juventud (agosto) | Informe | | | | | | | | | 1 | | | | | 1 |
| | | 1.1.1.2.23 Realizar las constataciones de hecho requeridas por las diferentes unidades o direcciones | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Inspección | 95% de constataciones de hecho realizadas de las programadas en el trimestre | Actas de constatación de hecho | | | 95% | | | | 95% | | | 95% | | | 95% | 95% |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

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






DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | TOTAL | | |
|--|---|--|---|---|-----------------------|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|----|---|
| | | | | | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | |
| 1.1.1.3 Generación y/o mantenimiento de alianzas estratégicas con entidades colaboradoras en los territorios | Dirección de Descentralización | 1.1.1.3.1 Implementar en las oficinas regionales las actividades de participación ciudadana y asociaciones de consumidores | Director(a) de Descentralización | 24 Informes elaborados | Informes | | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 24 | |
| | | 1.1.1.3.2 Participar en los Gabinetes Departamentales | Director(a) de Descentralización | 12 Informes elaborados | Informes | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 | |
| 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 del 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: 21; META 2019: 20 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1.2.1 Mejora de herramientas y 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 Brindar seguimiento a Mecanismo de notificación electrónica | Director(a) del Centro de Solución de Controversias | Mecanismo funcionando | Informes | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 | |
| | | 1.1.2.1.2 Fortalecer el conocimiento especializado en materia de temas priorizados a nivel nacional: Servicios financieros, telecomunicaciones, inmobiliario, técnicas de negociación, atención al cliente y medios alternos de solución | Director(a) del Centro de Solución de Controversias | 6 Temáticas abordadas para fortalecer el conocimiento especializado | Listas de asistencia | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | | | | 6 |
| | | 1.1.2.1.3 Realizar visitas de diagnóstico y fortalecimiento para los Centros de Solución de Controversias | Director(a) del Centro de Solución de Controversias | 6 Visitas realizadas | Informes | | | 3 | | | | | | | 3 | | | | | 6 |


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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|---|-----------------------|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|------|----|------|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | | | |
| 1.1.2.1 Mejora de herramientas y 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 Diseñar e implementar planes de mejora en base a las visitas de diagnóstico y fortalecimiento para Centros de Solución de Controversias (si aplica) | Director(a) del Centro de Solución de Controversias | 100% Planes de mejora diseñados e implementados | Informe | | | | 25% | 25% | | | | | | 25% | 25% | | | 100% | | |
| | | 1.1.2.1.5 Brindar seguimiento al Mecanismo para control de carga laboral y actualización permanente de metas | Director(a) del Centro de Solución de Controversias | Mecanismo funcionando | Informe | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 | |
| | | 1.1.2.1.6 Diseñar, elaborar, realizar lanzamiento y puesta en marcha del Sistema de denuncias de consumo | Director(a) de Descentralización Director(a) de Administración/Gerente(a) de Sistemas Informáticos Director(a) del Centro de Solución de Controversias Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados | 100% Base de datos funcionando | Informe institucional | 25% | 50% | 25% | | | | | | | | | | | | | | 100% |
| | | 1.1.2.1.7 Brindar seguimiento a la base de datos de denuncias, a fin de determinar acciones ante prácticas empresariales que violenten los derechos de las personas consumidoras | Director(a) del Centro de Solución de Controversias | 9 Informes en los que se identifiquen las prácticas empresariales indebidas | Informe | | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 9 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|---|---|-----------------------------------|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|----|----|----|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL | | | |
| 1.1.2.1 Mejora de herramientas y proceso de atención de controversias de consumo | Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Administración Tribunal Sancionador | 1.1.2.1.8 Dar seguimiento a las actualizaciones a realizarse en el Observatorio de Tarjetas de Crédito | Director(a) del Centro de Solución de Controversias Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados | 12 Aportes remitidos a la Dirección del Centro de Solución de Controversias | Memorándum y/o correo electrónico | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 | | |
| | | 1.1.2.1.9 Implementar reporte de atenciones brindadas desde 910 a consumidores con casos en Tribunal Sancionador | Director(a) de Descentralización | 10 Informes elaborados | Informes GAD | | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 10 | |
| | | 1.1.2.1.10 Implementar la 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 | 12 Informes elaborados | Documento | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| | | 1.1.2.1.11 Elaborar el Procedimiento de seguimiento de ventanillas | Director(a) de Descentralización | 1 Procedimiento de seguimiento de ventanillas elaborado | Documento | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| | | 1.1.2.1.12 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 y Miembros del Tribunal Sancionador | Módulo del Tribunal Sancionador del sistema de atención de controversias de consumo actualizado con mejoras | Reportes de participación | | | | | | | | 1 | | | | 1 | | | 1 | 4 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|----------------------------------|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | |
| 1.1.2.1 Mejora de herramientas y proceso de atención de controversias de consumo | Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Administración Tribunal Sancionador | 1.1.2.1.13 Desarrollar la Calculadora financiera: Implementar mejoras y completar desarrollo de tabla de amortización de préstamos | Director(a) de Administración/Gerente(a) de Sistemas Informáticos Director(a) del Centro de Solución de Controversias/Gerente(a) del CSC de Servicios Financieros | Sistema funcionando | Acta de Recepción | | 20% | 50% | 30% | | | | | | | | | 100% |
| <u>1.1.3 Tramitación oportuna de denuncias colectivas en el proceso de atención de controversias de consumo</u> | FORMULA DE MEDICIÓN: (Casos colectivos tramitados en tiempo de acuerdo al proceso/casos colectivos tramitados) * 100 UNIDAD RESPONSABLE: Dirección del 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 Abordaje de problemáticas de consumo con énfasis en solución de casos individuales y colectivos (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 Jurídica Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo | 1.1.3.1.1 Diseñar una Estrategia para la tramitación de controversias de consumo colectivas | Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización/Gerentes(as) regionales Director(a) Jurídico(a) | Estrategia diseñada | Documento remitido a Presidencia | | 1 | | | | | | | | | | | 1 |
| | | 1.1.3.1.2 Tramitar los casos colectivos en temas priorizados: Inmobiliario, telecomunicaciones, servicios financieros y agua potable | Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización/Gerentes(as) regionales | 10 Casos colectivos tramitados | Informe | | 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 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|---|---|--|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|------|---|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | |
| 1.1.3.1 Abordaje de problemáticas de consumo con énfasis en solución de casos individuales y colectivos (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 Jurídica Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo | 1.1.3.1.3 Evaluar la tramitación y el resultado de casos colectivos | Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización/ Gerentes(as) regionales Director(a) Jurídico(a) | 2 Evaluaciones realizadas | Documento (Ayuda memoria) | | | | 1 | | | | | | 1 | | | 2 | | |
| | | 1.1.3.1.4 Diseñar, socializar e implementar las mejoras a partir de los resultados de la evaluación de controversias de consumo colectivas | Director(a) del Centro de Solución de Controversias | 100% del Plan de mejora ejecutado | Informe | | | | | | 25% | 25% | | | | | 25% | 25% | 100% | |
| | | 1.1.3.1.5 Dar seguimiento al Convenio para facilitar una tramitación más rápida y efectiva de los casos relacionados con ANDA, que se receptan en la Defensoría del Consumidor | Director(a) del Centro de Solución de Controversias | 4 Reuniones de seguimiento al Convenio Interinstitucional firmado | Ayudas memorias | | 1 | | | 1 | | | | 1 | | | | 1 | | 4 |
| | | 1.1.3.1.6 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 | 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 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|---|-----------------------------------|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|----|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | |
| 1.1.3.1 Abordaje de problemáticas de consumo con énfasis en solución de casos individuales y colectivos (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 Jurídica Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo | 1.1.3.1.7 Promover y/o desarrollar acciones de participación ciudadana en temas priorizados en población atendida con casos colectivos | Director(a) de Ciudadanía y Consumo | 10 Acciones de participación ciudadana realizadas | Informes | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 10 | |
| | | 1.1.3.1.8 Realizar una auditoría para verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otra normativa de consumo, en casos colectivos identificados a partir de la atención de denuncias en los CSC | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador(a) de Auditoría de Consumo Director(a) del Centro de Solución de Controversias | 1 Empresa auditada | Informe de Auditoría | | | | | 1 | | | | | | | | | 1 |
| | | 1.1.3.1.9 Enviar expediente sobre resultados de auditoría a Dirección Jurídica | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador(a) de Auditoría de Consumo | 1 Expediente de auditoría enviado | Memo enviado a Dirección Jurídica | | | | | | 1 | | | | | | | | 1 |
| | | 1.1.3.1.10 Realizar monitoreo de casos entrantes para la identificación de problemáticas con afectación colectiva | Director(a) de Descentralización | 36 Informes de gestión elaborados | Informes de gestión | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 36 |
| | | 1.1.3.1.11 Participar en red FIAG de casos colectivos | Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización/ Gerentes(as) regionales Director(a) Jurídico(a) | 2 Participaciones realizadas | Informe institucional | | | | | | 1 | | | | | | | | 1 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|---------------------------------|--------------|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | |
| 1.1.4 Tramitación oportuna de procedimientos sancionatorios FORMULA DE MEDICIÓN: Promedio de tiempo de tramitación [fecha de resolución de casos ingresados en el año x -menos- fecha de ingreso de esos mismos casos en Tribunal Sancionador] X= 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019. UNIDAD RESPONSABLE: Tribunal Sancionador UNIDAD DE MEDIDA: Dias laborales (días hábiles); PERIODICIDAD: Trimestral; DIRECCIONALIDAD: - ; LÍNEA BASE: N/D; LÍMITE DE CONTROL 2017: Expedientes 2012: 1,595; Expedientes 2013: 1,595; Expedientes 2014: 1,703; Expedientes 2015: 1,703; Expedientes 2016: 1,703; Expedientes 2017: 1703 META 2017: Expedientes 2012: 1,565; Expedientes 2013: 1,565; Expedientes 2014: 1,673; Expedientes 2015: 1,673; Expedientes 2016: 1,673; Expedientes 2017: 1,673 LÍMITE DE CONTROL 2018: Expedientes 2013: 1,595; Expedientes 2014: 1,703; Expedientes 2015: 1,703; Expedientes 2016: 1,703; Expedientes 2017: 1,703; Expedientes 2018: 1,703 META 2018: Expedientes 2013: 1,565; Expedientes 2014: 1,673; Expedientes 2015: 1,673; Expedientes 2016: 1,673; Expedientes 2017: 1,673; Expedientes 2018: 1,673 LÍMITE DE CONTROL 2019: Expedientes 2014: 1,703; Expedientes 2015: 1,703; Expedientes 2016: 1,703; Expedientes 2017: 1,703 META 2019: Expedientes 2014: 1,673; Expedientes 2015: 1,673; Expedientes 2016: 1,673; Expedientes 2017: 1,673 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1.4.1 Reducción de desperdicios de tiempo | Tribunal Sancionador Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias | 1.1.4.1.1 Elaborar 30 proyectos de resoluciones finales mensuales de procedimientos iniciados en 2013 | Presidente(a) del Tribunal Sancionador/Coord inador(a) Jurídico(a) | 200 Procedimientos iniciados en 2013 finalizados | Registro en sistema y reporte | 20 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | | | | | | 200 | |
| | | 1.1.4.1.2 Implementar acciones encaminadas al cumplimiento de los plazos establecidos por las DTPA en los procedimientos aplicables, mientras no entre en vigencia la LPA | Presidente(a) del Tribunal Sancionador/Coord inador(a) Jurídico(a) | 100% de acciones implementadas | Registros físicos y digitales | | | 100% | | | | | | | | | | 100% | |
| | | 1.1.4.1.3 Dar a conocer resultados de reporte de producción y reprocesos obtenidos del sistema informático (SARA) e identificar acciones de mejora | Presidente(a) del Tribunal Sancionador | 3 Reportes y su respectiva acción de mejora | Reporte del sistema y documento | | | | 1 | | | | | 1 | | | | 1 | 3 |



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



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|---|---|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|------|---|---|
| | | | | | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL | | | |
| 1.1.4.1 Reducción de desperdicios de tiempo | Tribunal Sancionador Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias | 1.1.4.1.4 Implementar mejoras en atención a resultados de evaluación de procesos | Presidente(a) del Tribunal Sancionador/Coordinador(a) jurídico(a)/Secretario(a) | 100% de acciones correctivas/preventivas implementadas | Reporte de acciones correctivas/preventivas | | | | | | 18% | 16% | 16% | | 18% | 16% | 16% | | 100% | | |
| | | 1.1.4.1.5 Actualizar el diseño del proceso ordinario y simplificado reduciéndolo a pasos que agregan valor, eliminando sobreproducción, acortando líneas de producción adecuado a la LPA | Presidente(a) del Tribunal Sancionador | 1 Procedimiento ordinario actualizado y 1 procedimiento simplificado actualizado | Documento | | 2 | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| | | 1.1.4.1.6 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 |
| | | 1.1.4.1.7 Realizar análisis y discusión de las resoluciones y criterios adoptados por los miembros del TSDC con el equipo de técnicos del Tribunal, seis veces al año | Presidente(a) del Tribunal Sancionador/Coordinador(a) Jurídico(a) | 6 Reuniones realizadas al año | Ayuda de memoria y lista de asistencia | | 1 | | 1 | | | 1 | | 1 | | 1 | | | | 1 | 6 |
| | | 1.1.4.1.8 Realizar evaluaciones de los tiempos del procedimiento ordinario y simplificado | Presidente(a) del Tribunal Sancionador | 4 Evaluaciones realizadas a los tiempos del procedimiento ordinario y al simplificado | Informes | | | | | | | 1 | | | | 1 | | | | 1 | 4 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | TOTAL | |
|--|---|--|---|---|-----------------------------------|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|------|
| | | | | | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | |
| 1.1.4.1 Reducción de desperdicios de tiempo | Tribunal Sancionador Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias | 1.1.4.1.9 Implementar las mejoras que se identifiquen en la evaluación de los tiempos del procedimiento ordinario y simplificado | Presidente(a) del Tribunal Sancionador/Coord inador(a) jurídico(a)/Secretar io(a) | 100% de mejoras implementadas | Registros físicos y digitales | | | | 16% | 17% | | 16% | 17% | | 17% | 17% | | 100% | |
| | | 1.1.4.1.10 Sistematizar y actualizar los criterios de casos individuales | Director(a) del Centro de Solución de Controversias | 2 Sistematizaciones realizadas | Documento | | | | 1 | | | | | 1 | | | | | 2 |
| | | 1.1.4.1.11 Alimentar la plataforma de sistematización de criterios jurídicos colectivos | Director(a) Jurídico(a) | 100% Sistema funcionando con criterios jurídicos actualizados | Archivo digital actualizado | | | | | | | 50% | | | | | | 50% | 100% |
| | | 1.1.4.1.12 Alimentar la plataforma de sistematización de criterios jurídicos difusos | Director(a) Jurídico(a) | 100% Sistema funcionando con criterios jurídicos actualizados | Archivo digital actualizado | | | | | | | 50% | | | | | 50% | 100% | |
| 1.1.5 Calidad en las denuncias de oficio y colectivas remitidas al TSDC | <p>FORMULA DE MEDICIÓN: $\{[Autos\ de\ inicio\ (de\ oficio\ +\ colectivos)]/[Total\ de\ notificados\ (de\ oficio\ +\ colectivos)]^1\} \times 100$</p> <p>¹El 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>UNIDAD RESPONSABLE: Dirección Jurídica UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 90%; LÍMITE DE CONTROL 2016: 91%; META 2016: 91%; LÍMITE DE CONTROL 2019: 94%; META 2019: 95%</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1.5.1 Análisis y tramitación de posibles casos colectivos y/o difusos e informar su pertinencia internamente | Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización | 1.1.5.1.1 Remitir análisis de casos de interés colectivo a la Dirección Jurídica | Director(a) del Centro de Solución de Controversias | 3 Casos colectivos y/o difusos remitidos a la DJUR | Memorándum y/o correo electrónico | | | 1 | | | | 1 | | | 1 | | | 3 | |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|----------------------------------|---|--|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|------|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | |
| 1.1.5.1 Análisis y tramitación de posibles casos colectivos y/o difusos e informar su pertinencia internamente | Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización | 1.1.5.1.2 Remitir los casos colectivos tramitados en CSC'S a Dirección Jurídica | Director(a) de Descentralización | 36 Informes de gestión elaborados | Informes de gestión | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 36 | | |
| | | 1.1.5.1.3 Tramitar los casos o posibles casos colectivos en gerencias adscritas a la Dirección de Descentralización | Director(a) de Descentralización | 5 Casos colectivos tramitados | Expediente | | | | 1 | | 1 | | 1 | | | 1 | | 5 | | |
| | | 1.1.5.1.4 Participar en la Evaluación de la tramitación y resultado de casos colectivos | Director(a) de Descentralización | 2 Evaluaciones realizadas | Documento (Ayuda memoria) | | | | 1 | | | | | | 1 | | | | 2 | |
| | | 1.1.5.1.5 Elaborar en tiempo denuncias de interés colectivo a ser remitidas al Tribunal Sancionador | Director(a) Jurídico(a) | 100% de denuncias remitidas en tiempo | Documento de denuncia | | | | | | | 50% | | | | | | | 50% | 100% |
| | | 1.1.5.1.6 Socializar criterios provenientes del TSDC en el comité de revisión de casos colectivos | Director(a) Jurídico(a) | 2 Talleres de socialización de criterios realizados | Documentos (listados de asistencia, ayuda memorias, etc.) | | | | | | | 1 | | | | | | | 1 | 2 |
| 1.1.5.2 Generación de informes sobre avance de estimaciones o desestimaciones, que incluya: Mecanismo de control que informe en tiempo a la Presidencia qué ocurre con los casos colectivos | Dirección Jurídica | 1.1.5.2.1 Elaborar informe sobre avance de estimaciones o desestimaciones, que incluya el Mecanismo de control de los casos colectivos y de oficio | Director(a) Jurídico(a) | 4 Informes sobre avance de estimaciones o desestimaciones remitidas a Presidencia | 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 | | | | 1 | | 1 | 4 | |

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






DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|--|--|---|---|---|---|
| | | | | | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL | | | | | | |
| 1.1.6 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 del Centro de Solución de Controversias UNIDAD DE MEDIDA: Calificación; PERIODICIDAD: Anual; 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 Utilización de sistema de medición y mejora a partir de los resultados de encuestas de satisfacción 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 Implementar encuestas telefónicas para medir la percepción sobre la calidad y calidez, de los usuarios que ingresan sus reclamos en los CSCs y los que se receptan en ventanillas de atención (I) | Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad | 2 Mediciones realizadas que identifiquen oportunidades de mejora y/o fortalezas al servicio de atención de denuncias ciudadanas | 2 Fichas técnicas y remisión a las partes interesadas | | | | | | | 1 | | | | | 1 | | | | 2 | | | |
| | | 1.1.6.1.2 Diseñar, socializar e implementar planes de mejoras a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción | Director(a) del Centro de Solución de Controversias | 2 Planes de mejora implementados | Informes | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | 1 | 2 | |
| | | 1.1.6.1.3 Analizar, socializar y dar seguimiento a resultados de sistemas de medición y encuestas de satisfacción de las personas usuarias de los CSC (cuando aplique) | Director(a) de Descentralización | 2 Resultados socializados y acciones de mejora implementadas (cuando aplique) | Lista de asistencia/correo electrónico | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | 2 |
| | | 1.1.6.1.4 Brindar seguimiento a Fases 1 y 2 de estrategia de fidelización de personas usuarias (CRM) en los CSC's | Director(a) del Centro de Solución de Controversias | 4 Informes de seguimiento a Fases 1 y 2 del CRM | Documentos | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | |


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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | TOTAL |
|---|--|--|---|---|---|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | | | | | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | |
| 1.1.6.1 Utilización de sistema de medición y mejora a partir de los resultados de encuestas de satisfacción 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 | 1.1.6.1.5 Brindar 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 | 2 Seguimientos a encuesta presencial individualizada realizados | Informes | | | | | 1 | | | | 1 | | | | 2 |
| | | 1.1.6.1.6 Desarrollar jornadas de divulgación sobre el proceso de atención de controversias de consumo para unidades distintas de la DCSC y DDD | Director(a) del Centro de Solución de Controversias | 3 Jornadas realizadas | Listas de asistencia | | | | 1 | | | 1 | | | | 1 | | |
| 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: Anual; 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 Utilización de sistema de medición y mejora a partir de los resultados de encuestas de percepción de las personas usuarias de 910 | Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Descentralización | 1.1.7.1.1 Implementar encuestas telefónicas para medir la percepción sobre la calidad y calidez, de los usuarios del 910 (I) | Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad | 2 Mediciones realizadas que identifiquen oportunidades de mejora y/o fortalezas al servicio de atención ciudadana | 2 Fichas técnicas y remisión a las partes interesadas | | | | | 1 | | | | 1 | | | | 2 |
| | | 1.1.7.1.2 Analizar, socializar y dar seguimiento a resultados de sistemas de medición y encuestas de satisfacción de personas usuarias del 910 (cuando aplique) | Director(a) de Descentralización | 2 Resultados socializados y acciones de mejora implementadas (cuando aplique) | Lista de asistencia/correo electrónico | | | | | | | | 1 | | | | 1 | |

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






DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|--|---|--|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|---|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | |
| 1.1.8 Percepción de los usuarios sobre la calidez en la atención brindada en Dirección Jurídica | | FORMULA DE MEDICION: Nota obtenida en encuesta de satisfacción UNIDAD RESPONSABLE: Dirección Jurídica UNIDAD DE MEDIDA: Calificación; PERIODICIDAD: Anual; 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 Utilización de sistema de medición y mejora a partir de los resultados de encuestas de percepción del servicio de representación judicial de la DC | Unidad de Planificación y Calidad Dirección Jurídica | 1.1.8.1.1 Implementar encuestas telefónicas para medir la percepción sobre la calidez del servicio de representación judicial (I) | Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad | 1 Medición realizada que identifique oportunidades de mejora y/o fortalezas al servicio de atención de denuncias ciudadanas | 1 Ficha técnica y remisión a las partes interesadas | | | | | | | 1 | | | | | | | | 1 |
| | | 1.1.8.1.2 Diseñar, socializar e implementar acciones de mejoras a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción en representación judicial | Director(a) Jurídico(a) | 1 Plan de mejora implementado | Acciones de mejoras implementadas (correos electrónicos, memorandos, etc.) | | | | | | | | | 1 | | | | | | 1 |
| 1.1.8.2 Fortalecimiento de las 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 | 1.1.8.2.1 Divulgar resultados con el personal y sistematizar la experiencia en casos de representación judicial | Director(a) Jurídico(a) Presidente(a) del Tribunal Sancionador Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones | 2 Jornadas de socialización de resultados realizadas | Documentos (Listas de asistencia, correos electrónicos) | | | | | | | | | 1 | | | | | 1 | 2 |


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






DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|---|---|---|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | |
| 1.1.8.2 Fortalecimiento de las 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 | 1.1.8.2.2 Coordinar con la Dirección Jurídica jornadas de capacitación para fortalecer al talento humano del CSC en la atención de personas que requieran representación judicial | Director(a) del Centro de Solución de Controversias | 1 Jornada realizada | Listas de asistencia | | 1 | | | | | | | | | | | 1 | |
| | | 1.1.8.2.3 Remitir solicitudes de representación judicial a Dirección Jurídica | Director(a) de Descentralización | 2 Solicitudes de representación judicial remitidas | Informe de gestión | | | | | 1 | | | | | | | | 1 | 2 |
| | | 1.1.8.2.4 Recibir y tramitar la solicitud de representación judicial cuando exista resolución definitiva que implique ejecución a favor del consumidor | Presidente(a) del Tribunal Sancionador/Secretario(a) | Solicitudes recibidas y enviadas oportunamente a la Gerencia de Procuración de la Dirección Jurídica | Informes | | | | 1 | | | | | 1 | | | | | 1 |
| 1.1.9 Percepción de las personas usuarias sobre la calidez en los servicios de educación en consumo | FORMULA DE MEDICIÓN: Nota promedio otorgada en talleres a nivel nacional UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Ciudadanía y Consumo UNIDAD DE MEDIDA: Calificación; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: No dato; LÍMITE DE CONTROL 2016: 6.0; META 2016: 7.0; LÍMITE DE CONTROL 2019: 8.3; META 2019: 8.5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1.9.1 Utilización de sistema de medición y mejora a partir de los resultados de encuestas de percepción de los servicios brindados en educación en consumo | Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Ciudadanía y Consumo | 1.1.9.1.1 Implementar encuestas para medir la percepción sobre la calidez, del servicio brindado en educación en consumo (I) | Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad | 2 Mediciones realizadas que identifiquen oportunidades de mejora y/o fortalezas al servicio de atención de denuncias ciudadanas | 2 Fichas técnicas y remisión a las partes interesadas | | | | 1 | | | | | | | | 1 | 2 | |


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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|---|---|---|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | |
| 1.1.9.1 Utilización de sistema de medición y mejora a partir de los resultados de encuestas de percepción de los servicios brindados en educación en consumo | Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Ciudadanía y Consumo | 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 Jornadas de análisis realizadas | Informes | | | | 1 | | | | | | | 1 | | | 2 |
| | | 1.1.9.1.3 Diseñar e implementar los planes de mejoras de los servicios brindados para educación a nivel nacional | Director(a) de Ciudadanía y Consumo | 2 Planes de mejora implementados | Informes | | | | | 1 | | | | | | | | 1 | |
| 1.1.10 <u>Percepción de los usuarios en la atención brindada en Tribunal Sancionador</u> | FORMULA DE MEDICIÓN: Nota obtenida en encuesta de satisfacción UNIDAD RESPONSABLE: Tribunal Sancionador UNIDAD DE MEDIDA: Calificación; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 6.43; LÍMITE DE CONTROL 2016: 6.5; META 2016: 7.0; LÍMITE DE CONTROL 2019: 7.5 ; META 2019: 8.0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1.10.1 Utilización del sistema de medición y mejora a partir de los resultados de encuestas 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 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 la Unidad de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad | 2 Mediciones realizadas que identifiquen oportunidades de mejora y/o fortalezas al servicio de atención de denuncias ciudadanas | 2 Fichas técnicas y remisión a las partes interesadas | | | | | 1 | | | | | | 1 | | | 2 |
| | | 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) | 2 Comunicados del 100% de resultados, 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 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|--|---|---|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|------|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | |
| 1.1.10.1 Utilización del sistema de medición y mejora a partir de los resultados de encuestas de la calidad y calidez de los servicios brindados por el Tribunal Sancionador | Unidad de Planificación y Calidad Tribunal Sancionador | 1.1.10.1.3 Implementar mejoras de atención en base a las mediciones periódicas de la satisfacción de los usuarios del Tribunal Sancionador | Presidente(a) del Tribunal Sancionador/Secretario(a) | 100% de acciones correctivas/prevenciones implementadas | Reporte de acciones correctivas/preventivas | | | | | | | | 25% | 25% | | | 25% | 25% | 100% |
| | | 1.1.10.1.4 Implementar y evaluar la ejecución del protocolo de atención presencial y telefónica | Presidente(a) del Tribunal Sancionador/Secretario(a) | Protocolo de atención implementado y evaluado | Informe semanal de atenciones y 1 documento de evaluación | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 48 | |
| <u>1.1.11</u> 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 del 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 Estandarización de atención en las oficinas de los CSC (Incluye: programas de mentoría, programa de lineamiento) | Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización | 1.1.11.1.1 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 | 1 Plan de pasantías elaborado y 3 memorándum de notificación a la Unidad de Talento Humano sobre las pasantías realizadas (implementación) enviados | Documentos | | 1 | 1 | | | 1 | | | 1 | | | | | 4 |
| | | 1.1.11.1.2 Socialización de lineamientos y/o instrucciones para estandarización de atención | Director(a) de Descentralización | 2 Socializaciones realizadas | Listas de asistencia/ayudas memorias/correo electrónico | | 1 | | | | | | 1 | | | | | | |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|---|---|--|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | | | | | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL |
| 1.1.11.1 Estandarización de atención en las oficinas de los CSC (Incluye: programas de mentoría, programa de lineamiento) | Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización | 1.1.11.1.3 Dar seguimiento a programa de lineamientos del Centro de Solución de Controversias | Director(a) del Centro de Solución de Controversias | 1 Programa de lineamientos funcionando | Informes | 1 | | | | | | 1 | | | | | | 2 |
| 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 Utilización de sistema de medición, análisis y mejora de la eficacia | Tribunal Sancionador | 1.1.12.1.1 Medir casos sancionados | Presidente(a) del Tribunal Sancionador/Secretario(a) | 4 Reportes de resultados trimestral analizado | Reporte del indicador | 1 | | | 1 | | | 1 | | | 1 | | | 4 |
| | | 1.1.12.1.2 Exponer al personal de forma bimensual los resultados estratégicos | Presidente(a) del Tribunal Sancionador/Coordinador(a) Jurídico(a)/Secretario(a)/Procurador(a) | 6 Reuniones de exposición de resultados realizadas | Informe y/o Ayuda memoria de jornada de exposición | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | 6 |
| | | 1.1.12.1.3 Aplicar medidas de mejora de la eficacia con base en el análisis de resultados | Presidente(a) del Tribunal Sancionador/Coordinador(a) jurídico(a)/Secretario(a)/Procurador(a) | 100% de acciones correctivas/prevenciones implementadas | Reporte de acciones correctivas/preventivas | | | | | | 34% | | | 33% | | | 33% | |



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



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|----|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | |
| 1.1.12.2 Actualización del conocimiento de los criterios aplicados conforme a Derecho | Tribunal Sancionador | 1.1.12.2.1 Realizar 3 talleres al año de divulgación institucional de los criterios aplicados por el TSDC | Primer vocal del Tribunal Sancionador/Coord inador(a) Jurídico(a) | 3 Talleres con criterios del Tribunal Sancionador divulgados (CSC, DVM, DJUR) | Listas de asistencia | | | 1 | | | | | 1 | | | 1 | | 3 | |
| | | 1.1.12.2.2 Implementar el funcionamiento de un sistema de registro y publicación de versiones públicas de resoluciones finales del TSDC | Presidente(a) del Tribunal Sancionador/Secret ario(a) | 12 Reportes del 100% de versiones públicas de resoluciones finales de 2019 registradas en el sistema | Registros en el Sistema y/o reporte | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| 1.1.12.3 Generación de alianzas estratégicas con instituciones públicas para facilitar la actividad sancionatoria | Dirección Jurídica Dirección de Vigilancia de Mercado | 1.1.12.3.1 Atender requerimientos de revisión de propuestas de convenios | Director(a) Jurídico(a) | 3 Solicitudes atendidas | Documento (informe, memorando, correo) | | | 1 | | | 1 | | | 1 | | | | 3 | |
| | | 1.1.12.3.2 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 | Documentos (correos, memorandos, listas de asistencia, etc.) | | | | 1 | | | | | 1 | | | 1 | | 3 |
| | | 1.1.12.3.3 Aportar a la elaboración de un convenio con el Centro Nacional de Registros (CNR) para fortalecer la vigilancia de mercado y la efectividad sancionatoria | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Inspección Director(a) Jurídico(a) | 1 Convenio elaborado con el CNR | Documento presentado y aprobado por Presidencia | | | | 1 | | | | | | | | | | |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|--|--|---|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|---|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | |
| 1.1.12.4 Análisis de las denuncias y monitoreo de los procedimientos iniciados en el Tribunal Sancionador (de oficio y colectivos) | Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización | 1.1.12.4.1 Dar seguimiento constante a las denuncias por casos de oficio presentadas al Tribunal Sancionador | Director(a) Jurídico(a) Director(a) del Centro de Solución de Controversias | 12 Informes de seguimiento a las denuncias presentadas al Tribunal Sancionador | Informes (incorporados al informe en prosa) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 | | |
| | | 1.1.12.4.2 Atender oportunamente los requerimientos y prevenciones que haga el Tribunal Sancionador | Director(a) Jurídico(a) Director(a) del Centro de Solución de Controversias | 4 Requerimientos atendidos oportunamente | Informes | | | 1 | | | 1 | | | 1 | | | | 1 | 4 | |
| | | 1.1.12.4.3 Analizar las resoluciones de los casos presentados por el CSC ante el Tribunal Sancionador | Director(a) del Centro de Solución de Controversias | 2 Análisis realizados | Informes | | 1 | | | | | 1 | | | | | | | | 2 |
| | | 1.1.12.4.4 Realizar análisis de las resoluciones de casos de Tribunal Sancionador (inadmisible, improponible, improcedente y absueltos) | Director(a) de Descentralización | 3 Informes de análisis elaborados de casos en Tribunal Sancionador | Informe | | | | 1 | | | | | 1 | | | | | 1 | 3 |
| 1.1.12.5 Identificación de 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 | 1.1.12.5.1 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) | 1 Informe de acciones ejemplarizantes ejecutadas | Documentos (informes: denuncias, escritos solicitando medidas cautelares, escritos solicitando emisión de alertas, informes de no existencia de medidas cautelares o casos que incoar ante el Tribunal Sancionador, etc.) | | | | | | | | | | | | | 1 | | |

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






DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|--|---|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|----|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | |
| 1.1.13 Efectividad en los servicios de atención telefónica FORMULA DE MEDICIÓN: (Número de llamadas contestadas en el periodo (t) / Total de llamadas entrantes en el periodo (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 Medición y mejora de la atención oportuna de las controversias de consumo recibidas telefónicamente | Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias | 1.1.13.1.1 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 | 12 | |
| | | 1.1.13.1.2 Monitorear llamadas entrantes para la efectividad en los servicios de atención telefónica del 910 | Director(a) de Descentralización | 12 Monitoreos realizados | 12 Informes | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| | | 1.1.13.1.3 Socializar los resultados de los monitoreos y medición de tiempos 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 | 12 |
| | | 1.1.13.1.4 Realizar evaluación de criterios de calidad, eficiencia, certeza y oportunidad en llamadas atendidas en 910 | Director(a) de Descentralización | 4 Informes de monitoreo elaborados al desarrollo de las actividades en 910 | Informes | | | | 1 | | 1 | | | | 1 | | 1 | | 4 |
| | | 1.1.13.1.5 Brindar seguimiento a las atenciones de controversias de consumo, a través de los medios alternos de solución de conflictos realizadas por 910 | Director(a) del Centro de Solución de Controversias | 2 Informes de seguimiento realizados | Informe de gestión | | | | | | | | | | | | | 1 | |


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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|--|---|---|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|--|---|---|--|---|---|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | | | | | |
| 1.1.14 | | FORMULA DE MEDICION: Calificación en encuesta de satisfacción de las usuarias y los usuarios internos UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Administración / Unidad Financiera Institucional UNIDAD DE MEDIDA: Calificación; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 7.9; LÍMITE DE CONTROL 2016: 8.2; META 2016: 8.4; LÍMITE DE CONTROL 2019: 8.7; META 2019: 9 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1.14.1 | Unidad Financiera Institucional Dirección de Administración Unidad de Planificación y Calidad | 1.1.14.1.1 Realizar medición de satisfacción de cliente interno (I) | Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad | 1 Informe de satisfacción de cliente interno elaborado | Documento | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | 1 | |
| | | 1.1.14.1.2 Realizar acción de mejora en base a los resultados de encuesta de satisfacción de cliente interno | Director(a) de Administración/Jefe(a) Logística/Jefe(a) de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional | 2 Planes de mejoras implementados | Informe | | | | | | | | 1 | | | | | | | 1 | | | | 2 |
| | | 1.1.14.1.3 Realizar acciones de mejora en base a los resultados de la encuesta de satisfacción de cliente interno | Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional | 1 Plan de mejoras implementado | Documentos que den constancia de la ejecución de las acciones implementadas (correos, listas de asistencia, ayudas memoria, etc.) | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | 1 |
| | | 1.1.14.1.4 Establecer y/o actualizar plan de visitas a regionales para mejorar los servicios | Director(a) de Administración/Gerente(a) de Sistemas Informáticos | Identificar necesidades de mejoras en las oficinas regionales | Listas de asistencia de reunión con las Gerencias y/o coordinadores | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 |

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

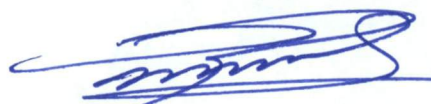




DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|--|--|---|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|---|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | |
| 1.1.15 <u>Satisfacción de las usuarias y los usuarios externos</u> | FORMULA DE MEDICIÓN: Calificación en encuesta de satisfacción de las usuarias y los usuarios externos UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Administración / Unidad Financiera Institucional UNIDAD DE MEDIDA: Calificación; PERIODICIDAD: Anual; 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1.15.1 Implementar mejoras de acuerdo a los resultados de las encuestas a clientes externos | Unidad Financiera Institucional Dirección de Administración Unidad de Planificación y Calidad | 1.1.15.1.1 Realizar medición de satisfacción de cliente externo (I) | Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad | 1 Informe de satisfacción de cliente externo elaborado | Documento | | | | | | | | 1 | | | | | | 1 | |
| | | 1.1.15.1.2 Realizar acciones de mejora en base a los resultados de la encuesta de satisfacción de cliente externo | Director(a) de Administración/Jefe(a) Logística/Jefe(a) de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional/Gerente(a) de Sistemas Informáticos | 2 Planes de mejoras implementados | Informe | | | | | | 1 | | | | | | | 1 | | 2 |
| | | 1.1.15.1.3 Realizar acciones de mejora en base a los resultados de la encuesta de satisfacción de cliente externo | Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional | 1 Plan de mejoras implementado | Documentos que den constancia de la ejecución de las acciones implementadas (correos, listas de asistencia, ayudas memoria, etc.) | | | | | | | | | | | | | | 1 | |


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



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|--|---|--|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|---|---|-----|------|
| | | | | | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL | | | | | |
| 1.2. 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 Participación en la revisión y actualización de los marcos normativos relacionados con la protección al consumidor (Telecomunicaciones, Servicios Financieros, Ley de Creación SIGET, Soberanía y seguridad alimentaria, Ley General de agua, Norma de Garantía, Reglamentos técnicos; u otros) | Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización | 1.2.1.1.1 Analizar y proponer modificaciones y ampliaciones a los marcos normativos en sectores prioritizados principalmente: Reglamento de la LPC por reformas de LPC y LPA; Telecomunicaciones; Servicios Financieros (Reformas Ley de Tarjetas de Crédito, reformas sobre comercio electrónico, reformas Ley para Facilitar la Inclusión Financiera), para la efectiva protección de los derechos de las personas consumidoras | Director(a) Jurídico(a) | 3 Propuestas de modificación y ampliación realizadas | Documentos con propuesta para ampliación de marco normativo presentado en Presidencia de la DC | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | 3 |
| | | 1.2.1.1.2 Apoyar requerimientos de otras unidades para aportes en la revisión y actualización de los marcos normativos relacionados con la protección al consumidor, cuando sea solicitado | Director(a) del Centro de Solución de Controversias | 100% de requerimientos de apoyo atendidos | Memorándum y/o correo electrónico | | | | | | | | | | 50% | | | | | | | 50% | 100% |
| | | 1.2.1.1.3 Participar y aportar en los comités técnicos para la elaboración o actualización de normas y reglamentos técnicos en el marco del Sistema Salvadoreño de Calidad | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad | Participación en el 75% de las convocatorias mensuales para elaborar o actualizar normas y reglamentos técnicos | Informe mensual de la participación en los comités técnicos | 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 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|---|--|---|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|---|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | |
| 1.2.1.1 Participación en la revisión y actualización de los marcos normativos relacionados con la protección al consumidor (Telecomunicaciones, Servicios Financieros, Ley de Creación SIGET, Soberanía y seguridad alimentaria, Ley General de agua, Norma de Garantía, Reglamentos técnicos; u otros) | Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización | 1.2.1.1.4 Realizar aportes a propuestas o revisión de marcos normativos | Director(a) de Descentralización | 2 Insumos generados como aporte a la propuesta o revisión de marcos normativos | Listas de asistencia/ayudas memorias/correo electrónico | | | | | | | 1 | | | | | | | 1 | 2 |
| 1.2.1.2 Divulgación de 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 | Director(a) del Centro de Solución de Controversias | 3 Propuestas remitidas a unidades relacionadas | Memorándum y/o correo electrónico | | 1 | | | | | | 1 | | | | | 1 | | 3 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | TOTAL |
|--|---|--|---|---|---|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | | | | | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | |
| 1.2.2 Porcentaje de cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas vinculantes | | FORMULA DE MEDICION: (Cantidad de inspecciones que cumplen la normativa aplicable para la protección al consumidor / Cantidad de inspecciones realizadas) x 100 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 Verificación a proveedores para que 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 y requerimientos de información en sectores priorizados) | Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección de Administración Unidad de Comunicaciones Dirección Jurídica | 1.2.2.1.1 Elaborar y proponer Plan de Inspecciones en sectores priorizados para el año 2019 | Director(a) de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Inspección | 1 Plan operativo de sectores prioritarios para realizar inspección remitido | Documento presentado y aprobado por Presidencia | 1 | | | | | | | | | | | | 1 |
| | | 1.2.2.1.2 Verificar el cumplimiento de las disposiciones de la LPC y otras normativas aplicables a: librerías, tiendas y cafetines escolares, supermercados, farmacias, restaurantes, almacenes de venta de muebles y electrodomésticos, ventas de ropa y calzado, tiendas de conveniencia, tiendas mayoristas, lotificaciones, funerarias, crematorios y cementerios, entre otros | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Inspección Director(a) de Descentralización | 5000 Inspecciones realizadas | Actas de inspección | 290 | 400 | 450 | 500 | 450 | 450 | 400 | 490 | 400 | 400 | 420 | 350 | 5000 |
| | | 1.2.2.1.3 Verificar el cumplimiento de reglamentos técnicos y Normas Salvadoreñas Obligatorias de inocuidad, calidad, contenido neto y etiquetado en alimentos, así como en etiquetado de eficiencia energética | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad | 189 Planes de inspección implementados | Documento de plan de inspección | 12 | 19 | 21 | 14 | 16 | 17 | 14 | 10 | 19 | 17 | 18 | 12 | 189 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|--|---|---|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|----|------|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | |
| 1.2.2.1 Verificación a proveedores para que 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 y requerimientos de información en sectores priorizados) | Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección de Administración Unidad de Comunicaciones Dirección Jurídica | 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, telecomunicaciones, muebles y electrodomésticos, alimentos y bebidas, entre otros) | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Inspección | 12 Informes con resultados de los planes de inspección ejecutados | Correo de envío de los informes de resultados a Presidencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 | | |
| | | 1.2.2.1.5 Evaluar las acciones de verificación con el equipo de la Unidad de Inspección y la Unidad de Seguridad y Calidad | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Inspección/Jefe(a) la Unidad de Seguridad y Calidad | 12 Evaluaciones realizadas | Memoria de evaluación | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 | |
| | | 1.2.2.1.6 Elaborar plan de acción en el que se identifican y justifican los proveedores a ser auditados anualmente | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador(a) de Auditoría de Consumo | 1 Documento con definición y justificación de proveedores a ser auditados | Documento aprobado | 1 | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| | | 1.2.2.1.7 Realizar cálculos de créditos de 4 empresas auditadas 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 Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador(a) de Auditoría de Consumo | Recalculo de crédito de bases de datos de posibles consumidores afectados | Correo electrónico | | | 25% | | | | 25% | | 25% | | 25% | | 25% | | 100% |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|--|--|---|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|------|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL | | |
| 1.2.2.1 Verificación a proveedores para que 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 y requerimientos de información en sectores priorizados) | Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección de Administración Unidad de Comunicaciones Dirección Jurídica | 1.2.2.1.8 Realizar 4 auditorías para verificar el cumplimiento de la Ley Contra la Usura y otra normativa de consumo de proveedores que prestan servicios financieros no regulados | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador(a) de Auditoría de Consumo Director(a) de Administración/Gerente(a) de Sistemas Informáticos | 4 Empresas auditadas | Informe de auditoría | | 1 | | | | | 1 | | 1 | | 1 | | 4 | | |
| | | 1.2.2.1.9 Enviar expedientes sobre resultados de auditorías a Dirección Jurídica | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador(a) de Auditoría de Consumo | 4 Expedientes de auditorías enviados | Memorándum de envío a la Dirección Jurídica | | | | 1 | | | | | 1 | | | | 1 | 4 | |
| | | 1.2.2.1.10 Elaborar informe general de los 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; 12vo y 13vo cálculo de Tasas Máximas Legales (TML) | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador(a) de Auditoría de Consumo | 2 Informes de resultados | Documento de Informes | | | | | 1 | | | | | | 1 | | | | 2 |
| | | 1.2.2.1.11 Elaborar informe individual de los 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; 12vo y 13vo cálculo de Tasas Máximas Legales (TML) | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador(a) de Auditoría de Consumo | Informe por proveedor | Memorándum de envío a la Dirección Jurídica | | | | | | 50% | | | | | | 50% | | | 100% |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|--|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | |
| 1.2.2.1 Verificación a proveedores para que 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 y requerimientos de información en sectores priorizados) | Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección de Administración Unidad de Comunicaciones Dirección Jurídica | 1.2.2.1.12 Realizar monitoreo mensual de las devoluciones de casos colectivos resueltos | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador(a) de Auditoría de Consumo | 14 Reportes de devoluciones elaborados en el año | Reportes mensuales de devoluciones | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 14 | |
| | | 1.2.2.1.13 Elaborar informe general de cierre a devoluciones de casos colectivos resueltos | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador(a) de Auditoría de Consumo | 1 Informe general de cierre a devoluciones de casos resueltos remitido a Dirección Jurídica y Presidencia | Documento de informe | | | | 1 | | | | | | | | | 1 |
| | | 1.2.2.1.14 Ejecutar las actividades de verificación a proveedores para que cumplan con disposiciones a LPC y otras normativas aplicables en la protección al consumidor | Director(a) de Descentralización | 24 Informes elaborados de actividades ejecutadas en verificación | Informe de vigilancia de mercado | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 24 |
| | | 1.2.2.1.15 Diseñar y difundir los resultados de los estudios de contenido neto remitidos por la Dirección de Vigilancia de Mercado | Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones | 7 Diseños difundidos | Publicación en sitio web | 1 | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | 1 | | 7 |
| | | 1.2.2.1.16 Remitir opinión jurídica a la Unidad de Comunicaciones en el marco de la divulgación de alertas sobre productos, servicios y prácticas de proveedores que presenten riesgo a las personas consumidoras | Director(a) Jurídico(a) | 3 Opiniones jurídicas remitidas | Memorándum de opiniones jurídicas/asesorías, correos | | | | 1 | | | | | 1 | | | | 1 |

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






DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|---|--|---|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL |
| 1.2.2.1 Verificación a proveedores para que 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 y requerimientos de información en sectores priorizados) | Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección de Administración Unidad de Comunicaciones Dirección Jurídica | 1.2.2.1.17 Redactar y publicar alertas de consumo remitidas por la Dirección de Vigilancia de Mercado | Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones | 12 Alertas emitidas | Comunicado de prensa | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| | | 1.2.2.1.18 Difundir los resultados de inspecciones de temporada vacacional y/o de alto consumo con cumplimiento a la LPC | Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones | 7 Comunicados de prensa difundidos | Comunicado de prensa | | 1 | | 1 | 1 | | 1 | 1 | | | 1 | 1 | |
| 1.2.3 Casos identificados y remitidos a la Dirección Jurídica, promovidos por los observatorios de la DC por publicidad ilícita, promociones y ofertas, y temas inmobiliarios | 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.2.3.1 Fortalecimiento del observatorio de publicidad ilícita, promociones y ofertas | Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección Centro de Solución de Controversias Unidad de Comunicaciones | 1.2.3.1.1 Elaborar y presentar el plan de trabajo del observatorio de publicidad ilícita, promociones y ofertas | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Inspección | Plan de trabajo presentado a Presidencia | Documento de plan de trabajo presentado a Presidencia | 1 | | | | | | | | | | | | 1 |


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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|--|-----------------------------------|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|---|---|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL | | | |
| 1.2.3.1 Fortalecimiento del observatorio de publicidad ilícita, promociones y ofertas | Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección Centro de Solución de Controversias Unidad de Comunicaciones | 1.2.3.1.2 Monitorear y evaluar el funcionamiento del observatorio de publicidad ilícita, promociones y ofertas | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Inspección | 2 Informes al año | Informe de monitoreo y evaluación | | | | | | 1 | | | | 1 | | | | 2 | | |
| | | 1.2.3.1.3 Implementar acciones de mejora en base a la evaluación del funcionamiento del observatorio de publicidad ilícita, promociones y ofertas | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Inspección | 2 Acciones de mejora implementadas | Informe de mejoras | | | | | | 1 | | | | | | 1 | | | 2 | |
| | | 1.2.3.1.4 Sistematizar la experiencia del funcionamiento del observatorio de publicidad ilícita, promociones y ofertas | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Inspección Director(a) de Descentralización Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) Jurídico(a) | Documentar la labor realizada sobre el funcionamiento del observatorio | Informe de sistematización | | | | | | | | | | | | | 1 | | | 1 |
| | | 1.2.3.1.5 Identificar y remitir a Dirección de Vigilancia de Mercado casos con potencial incumplimiento a la LPC en publicidad, promociones y ofertas | Director(a) del Centro de Solución de Controversias | 8 Casos identificados remitidos a Dirección de Vigilancia de Mercado | Memorándum y/o correo electrónico | | | | 2 | | | 2 | | | | | 2 | | | 2 | 8 |

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



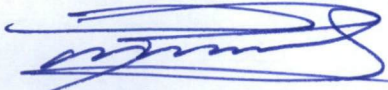


DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|--|---|-----------------------------------|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|------|
| | | | | | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL | |
| 1.2.3.1 Fortalecimiento del observatorio de publicidad ilícita, promociones y ofertas | Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección Centro de Solución de Controversias Unidad de Comunicaciones | 1.2.3.1.6 Ejecutar actividades de verificación a proveedores en publicidad del observatorio de publicidad ilícita, promociones y ofertas | Director(a) de Descentralización | 24 Informes de actividades ejecutadas en verificación | Informe de vigilancia de mercado | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 24 | |
| | | 1.2.3.1.7 Redactar y publicar comunicados para informar resultados del Observatorio de la Publicidad | Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones | 2 Comunicados de prensa difundidos | Comunicado de prensa | | | | | 1 | | | | | 1 | | | | 2 |
| 1.2.3.2 Creación e implementación de observatorio en temas inmobiliarios | Dirección de Descentralización Dirección Centro de Solución de Controversias Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Dirección de Administración | 1.2.3.2.1 Coordinar la implementación del Observatorio Inmobiliario | Director(a) del Centro de Solución de Controversias | Observatorio implementado | Informes | | | 30% | 40% | 30% | | | | | | | | 100% | |
| | | 1.2.3.2.2 Analizar, diseñar página, desarrollar carga de datos para contenido y presentación de resultados del Observatorio de Inmobiliario | Director(a) de Administración/Gerente(a) de Sistemas Informáticos Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo de Mercados | Sistema funcionando | Acta de Recepción | | 20% | 35% | 35% | 10% | | | | | | | | | 100% |
| | | 1.2.3.2.3 Aportar en la elaboración e implementación de observatorio en temas inmobiliarios | Director(a) de Descentralización | 3 Aportes realizados | Lista de asistencia/ayuda memoria | | | | 1 | 1 | 1 | | | | | | | | 3 |
| | | 1.2.3.2.4 Generar reportes de estadísticas institucionales en el sector inmobiliario | Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados | 11 Bases de datos actualizadas | Archivo de Excel | | 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 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|--|---|---|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|------|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | |
| 1.2.4 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.2.4.1 Acciones de incidencia en temas priorizados | Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización | 1.2.4.1.1 Realizar reuniones de cabildo con entidades públicas, privadas, academia y organizaciones no gubernamentales vinculadas a los temas de incidencia | Director(a) 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. | | | | | | | | | | | | | | 4 |
| | | 1.2.4.1.2 Desarrollar jornadas sobre temas priorizados en las oficinas adscritas de la Dirección de Descentralización | Director(a) de Descentralización | 3 Jornadas realizadas | Listas de asistencia | | | | | | | | | | | 3 | | | 3 |
| | | 1.2.4.1.3 Apoyar requerimiento de otras unidades en acciones de incidencia en temas priorizados | Director(a) del Centro de Solución de Controversias | 100% de requerimientos de apoyo atendidos | Informe | | | | | | 50% | | | | | | | 50% | 100% |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|--|-----------------------|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|----|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | |
| 1.2.4.2 Atención de coyunturas y/o emergencias que demandan la intervención de la Defensoría del Consumidor para defender los intereses y derechos de los consumidores | Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección del Centro de Solución de Controversias | 1.2.4.2.1 Monitorear y dar seguimiento a los contingentes de abastecimiento/desabastecimiento de granos básicos (maíz y/o frijol) aprobados en el año 2019 | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador(a) de Auditoría de Consumo | 2 Informes de inspecciones realizadas | Documento de informe | | | | 1 | | | | | | 1 | | | 2 | |
| | | 1.2.4.2.2 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/Jefe(a) de la Unidad de Inspección | 2 Acciones ejecutadas en función de la ocurrencia de la coyuntura y/o emergencia | Informes de acciones | | | | | | 1 | | | | | | 1 | | 2 |
| | | 1.2.4.2.3 Aportar en las acciones para atender coyunturas y/o emergencias que demandan la intervención de la Defensoría del Consumidor para defender los intereses y derechos de los consumidores | Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) Jurídico(a) Director(a) de Descentralización Director(a) de Ciudadanía y Consumo Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones | 2 Aportes brindados | Informe | | | | | | | 1 | | | | | | 1 | |
| 1.2.4.3 Participación institucional en mecanismos, coordinación 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 Unidad de Planificación y Calidad | 1.2.4.3.1 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 | 12 Participaciones realizadas | 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 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | |
| 1.2.4.3 Participación institucional en mecanismos, coordinación 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 Unidad de Planificación y Calidad | 1.2.4.3.2 Elaborar propuestas de acción para la participación de la DC en los espacios de coordinación (CISALUD, COTSAN, CIM y OSARTEC) | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad/Jefe(a) de la Unidad de Inspección | 2 Documentos de propuestas de acción elaborados y aprobados por Presidencia | Documento aprobado por Presidencia | | 1 | | | | | | 1 | | | | 2 | |
| | | 1.2.4.3.3 Participar y aportar en las actividades promovidas por la Comisión Intersectorial de Salud (CISALUD) | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad | 4 Informes de la participación de la DC en CISALUD | Informe de participación trimestral en CISALUD | | | | 1 | | | 1 | | | 1 | | | 4 |
| | | 1.2.4.3.4 Participar y aportar en las actividades promovidas por el Comité Técnico en Seguridad Alimentaria y Nutricional (COTSAN) | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad | 4 Informes de la participación de la DC en COTSAN | Informe de participación trimestral en COTSAN | | | | 1 | | | 1 | | | 1 | | | 4 |
| | | 1.2.4.3.5 Participar en reuniones de la Comisión Directiva del Centro de Investigaciones de Metrología (CIM) | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad | 4 Informes de la participación de la DC en la Comisión Directiva del CIM | Informe de participación trimestral en la Comisión Directiva del CIM | | | | 1 | | | 1 | | | 1 | | | 4 |
| | | 1.2.4.3.6 Participar en reuniones de la Comisión Directiva de OSARTEC | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Inspección | 4 Informes de la participación de la DC en la Comisión Directiva de OSARTEC | Informe de participación trimestral en la Comisión Directiva de OSARTEC | | | | 1 | | | 1 | | | 1 | | | 4 |


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






DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|--|--|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|---|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | |
| 1.2.4.3 Participación institucional en mecanismos, coordinación 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 Unidad de Planificación y Calidad | 1.2.4.3.7 Participar en reuniones de la Comisión Directiva de OSN | Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad | 4 Informes de la participación de la DC en la Comisión Directiva de OSN | Informe de participación trimestral en la Comisión Directiva de OSN | | | 1 | | | 1 | | | 1 | | | 1 | 4 | | |
| | | 1.2.4.3.8 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 la Unidad 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 | |
| | | 1.2.4.3.9 Coordinar desde el Sistema Nacional de Protección al Consumidor las actividades necesarias para la ejecución de acciones interinstitucionales | Director(a) de Descentralización | 4 Acciones desarrolladas | Ayudas memorias, correos electrónicos, cartas, comunicados | | | 1 | | | 1 | | | | 1 | | | | 1 | 4 |
| | | 1.2.4.3.10 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 | 2 Expo-ferias u otras actividades de acercamiento a la población realizadas | Informe / documento sobre la actividad realizada | | | | 1 | | | | | | 1 | | | | | 2 |
| | | 1.2.4.3.11 Registrar y validar los avances de Proyectos de inversión DC, en Sistema de Seguimiento y Monitoreo de Planes Maestro del GOES (SETEPLAN) | Director(a) de Descentralización Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad Director(a) de Descentralización | 2 Proyectos de inversión registrados y validados en el Sistema de Seguimiento y Monitoreo de Planes Maestro del GOES | Sistema de Seguimiento y Monitoreo de Planes Maestro del GOES actualizado | | | | | | | 1 | | | | | | | 1 | 2 |





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



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | TOTAL | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|--|---|--------------------------|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|------|------|----|---|---|--|--|--|---|---|--|----|
| | | | | | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | | | | | | | | | | | |
| 1.2.4.3 Participación institucional en mecanismos, coordinación 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 Unidad de Planificación y Calidad | 1.2.4.3.12 Apoyar a requerimiento en mecanismos e instancias sectoriales y territoriales, relacionadas con políticas públicas y programas de gobierno para la protección de las personas consumidoras | Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Vigilancia de Mercado Director(a) de Descentralización Director(a) Jurídico(a) | 100% de requerimientos atendidos | Informe | | | | | | | | | | | | | | 100% | 100% | | | | | | | | | | |
| | | 1.2.4.3.13 Vigilar la transparencia del proceso de sorteos de la Lotería Nacional de Beneficencia (LNB) | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Inspección | Al menos en 24 sorteos la DC ha vigilado la transparencia del proceso | Boleta de misión oficial | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 24 | | | | | | | | | |
| 1.2.5 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% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.2.5.1 Divulgación de las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor (LPC), normas y reglamentos técnicos relacionados con consumo a proveedores | Dirección de Vigilancia de Mercado | 1.2.5.1.1 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 y Unidad de Auditoría de consumo) | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad/Jefe(a) de la Unidad de Inspección/Coordinador(a) de Auditoría de Consumo Director(a) de Descentralización/ Gerente(a) de Oficinas regionales | 26 Talleres realizados | Lista de asistencia | | | | | | | | | | | | | 1 | 8 | | 4 | 1 | 5 | | | | 3 | 4 | | 26 |


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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|---|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | |
| 1.2.5.2 Implementación de un mecanismo de reconocimiento para los proveedores más cumplidores de los derechos de las personas consumidoras | Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección Jurídica | 1.2.5.2.1 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/Jefe(a) de la Unidad de Inspección | Propuesta elaborada y presentada de sectores a priorizar | Propuesta de sectores priorizados remitidos a Presidencia | | 1 | | | | | | | | | | | 1 | | |
| | | 1.2.5.2.2 Elaborar y aprobar el procedimiento de cumplimiento gradual del Manual de Buenas Prácticas | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Inspección Director(a) Jurídico(a) | Procedimiento elaborado y aprobado por Presidencia | Documento aprobado por Presidencia | | 1 | | | | | | | | | | | | 1 | |
| | | 1.2.5.2.3 Participar, socializar y/o promocionar los códigos/manuales de buenas prácticas | Director(a) Jurídico(a) | 2 Jornadas de socialización de Códigos/manuales de buenas prácticas realizadas | Documentos: listas de asistencia | | | | 1 | | | | | 1 | | | | | | 2 |
| | | 1.2.5.2.4 Realizar talleres de divulgación de los Manuales/Códigos de buenas prácticas dirigidos a sectores priorizados | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Inspección | 2 Talleres realizados | Listas de asistencia | | | | 1 | | | | | 1 | | | | | | 2 |
| | | 1.2.5.2.5 Gestionar la adopción de los Manuales/Códigos de buenas prácticas en al menos 4 empresas interesadas | Director(a) de Vigilancia de Mercado Director(a) del Centro de Solución de Controversias | 4 Empresas formalizan su interés de adhesión | Formulario presentado por empresas interesadas | | | | | 2 | | | | | | | 2 | | | 4 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | TOTAL |
|--|--|--|---|--|---|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | | | | | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | |
| 1.2.5.2 Implementación de un mecanismo de reconocimiento para los proveedores más cumplidores de los derechos de las personas consumidoras | Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección Jurídica | 1.2.5.2.6 Aportar contenidos para la elaboración de material promocional del Manual de buenas prácticas para la Protección de los intereses de las personas consumidoras en sus relaciones con los proveedores (Video) | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Inspección | Aportes enviados a la Unidad de Comunicaciones | Correo electrónico enviado a la Unidad de Comunicaciones con contenidos de material promocional | | | 1 | | | | | | | | | 1 | |
| | | 1.2.5.2.7 Realizar la entrega de reconocimiento a 3 empresas adheridas al 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/Jefe(a) de la Unidad de Inspección | 3 Empresas adheridas al Manual | Firma de carta compromiso | | | | | | | | 3 | | | | | 3 |
| 1.2.5.3 Auditoría a empresas adheridas a códigos/manuales de buenas prácticas para entregar o renovar reconocimiento | Dirección del Centro de Solución de Controversias | 1.2.5.3.1 Verificar el cumplimiento de las entidades suscritas al Código de Buenas Prácticas del Sector Financiero | Director(a) del Centro de Solución de Controversias | 3 Entidades suscritas verificadas | Informe de resultado de verificación (2 informes por entidad, en el año) | | | | | | 3 | | | | | 3 | 6 | |
| | | 1.2.5.3.2 Realizar la revisión y evaluación del informe de autodiagnóstico remitido por la entidad a adherirse al Código | Director(a) del Centro de Solución de Controversias | 2 Informes de evaluación de autodiagnóstico | Documentos | | | | | | 1 | | | | | | 1 | 2 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------------------------------|---|---|--|---|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|----|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | |
| 1.3. Implementar un Sistema de información y estudios sectoriales en temas priorizados de consumo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.3.1 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.3.1.1 Generación oportuna de los informes de la gestión institucional | Unidad Financiera Institucional | 1.3.1.1.1 Elaborar informe financiero anual | Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional | Estados financieros auditados | Documentos | | | | | | | | | | | | 1 | 1 | |
| | | 1.3.1.1.2 Realizar cierres contables mensuales | Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional/Contador(a) Institucional | 12 Cierres contables mensuales realizados en tiempos según normativa vigente | Nota de remisión de Estados Financieros mensuales a la DGCG (dic 2018 - nov 2019) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| 1.3.1.2 Sistema de planificación institucional para alcanzar una efectiva protección y promoción de los derechos de las personas consumidoras | Unidad de Planificación y Calidad | 1.3.1.2.1 Coordinar la elaboración del Plan Estratégico Táctico 2020 - 2024 de la Defensoría del Consumidor | Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Analista de Planificación | 1 Estrategia quinquenal documentada | Plan Estratégico Táctico 2020 - 2024 | | | | | | | | | | | 1 | | 1 | |
| | | 1.3.1.2.2 Rediseñar la herramienta de seguimiento a indicadores del Plan Estratégico Táctico 2020 - 2024 Institucional | Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Analista de Planificación | 1 Herramienta rediseñada y/o actualizada | Matriz de indicadores | | | | | | | | | | | | 1 | | 1 |
| | | 1.3.1.2.3 Coordinar la elaboración del Plan Operativo Anual 2020 de la Defensoría del Consumidor | Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Analista de Planificación | 1 Plan Operativo Anual 2020 elaborado | Documento | | | | | | | | | | | | | 1 | |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-----------------------------------|--|---|--|--|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|----|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | |
| 1.3.1.2 Sistema de planificación institucional para alcanzar una efectiva protección y promoción de los derechos de las personas consumidoras | Unidad de Planificación y Calidad | 1.3.1.2.4 Implementar la herramienta de seguimiento a indicadores del Plan Estratégico Táctico 2015 - 2019 Institucional | Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Analista de Planificación | 1 Matriz con resultados de indicadores actualizada | Matriz de indicadores | | 1 | | 1 | | | 1 | | | | 1 | | 4 | | |
| | | 1.3.1.2.5 Coordinar la elaboración del Plan Táctico 2019 de la Defensoría del Consumidor | Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Analista de Planificación | 1 Plan Táctico 2019 elaborado | Documento | | 1 | | | | | | | | | | | | 1 | |
| | | 1.3.1.2.6 Coordinar la elaboración del Plan Operativo Anual 2019 de la Defensoría del Consumidor | Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Analista de Planificación | 1 Plan Operativo Anual 2019 elaborado | Documento | | 1 | | | | | | | | | | | | | 1 |
| | | 1.3.1.2.7 Rediseñar y/o actualizar la herramienta de seguimiento y monitoreo del Plan Operativo Anual 2019 de la Defensoría del Consumidor | Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Analista de Planificación | 1 Herramienta rediseñada y/o actualizada | Archivo digital rediseñado y/o actualizado | | 1 | | | | | | | | | | | | | 1 |
| | | 1.3.1.2.8 Dar seguimiento a la ejecución del Plan Operativo Anual 2018 y 2019 y del Plan Estratégico Táctico 2015-2019 de la Defensoría del Consumidor | Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Analista de Planificación | 12 Informes mensuales elaborados y remitidos a Presidencia | Informes mensuales | | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| | | 1.3.1.2.9 Dar seguimiento a la ejecución del Plan Operativo Anual 2018 y 2019 versión prosa de la Defensoría del Consumidor | Jefe(a) de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad | 12 Informes mensuales elaborados y remitidos a Presidencia | Informes mensuales | 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 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|---|---|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|---|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | |
| 1.3.1.2 Sistema de planificación institucional para alcanzar una efectiva protección y promoción de los derechos de las personas consumidoras | Unidad de Planificación y Calidad | 1.3.1.2.10 Realizar verificación de cumplimiento de actividades del Plan Operativo Anual 2019 e indicadores del Plan Estratégico Táctico 2015-2019 de la Defensoría del Consumidor | Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Analista de Planificación | 2 Verificaciones realizadas al período planificado | Informe con resultados de verificación | | | | | | | 1 | | | | | 1 | 2 | | |
| | | 1.3.1.2.11 Realizar evaluación de la gestión institucional | Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Analista de Planificación | 1 Evaluación bilateral realizada con todas las unidades organizativas | Informes elaborados | | | | | | | | | 1 | | | | | 1 | |
| | | 1.3.1.2.12 Elaborar el Plan Operativo Anual 2020 indicativo de La Defensoría, solicitado por Ministerio de Hacienda | Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad | 1 Plan Operativo Anual 2020 indicativo elaborado y remitido a Presidencia | Documento | | | | | | | | | | 1 | | | | | 1 |
| | | 1.3.1.2.13 Ingresar y validar los 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 la Unidad de Planificación y Calidad/Analista de Planificación | Subsistema de seguimiento y evaluación actualizado y validado | Informes de avance en matriz y/o informe enviado a SETEPLAN | 1 | | | 1 | | | | 1 | | | | | 1 | | 4 |
| | | 1.3.1.2.14 Ingresar y validar los avances de indicadores e intervenciones DC que aportan a los ODS, en herramienta informática del sistema de seguimiento y monitoreo de la SETEPLAN | Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Analista de Planificación | Sistema de seguimiento y monitoreo actualizado y validado | Informes de avance en matriz y/o informe enviado a SETEPLAN | | | | 1 | 1 | | | 1 | | | | | 1 | | 4 |
| 1.3.1.2.15 Desarrollar el sistema de planificación institucional | Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Analista de Planificación | Sistema de planificación funcionando | Informe | | | | 1 | | | | 1 | | | | | 1 | | 3 | | |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|--|-----------------------|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|----|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | |
| 1.3.1.3 Administración del Sistema institucional de archivo en el marco de los lineamientos del Instituto de Acceso a la Información Pública y de la DC | 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 | 1.3.1.3.1 Desarrollar el Sistema de Atención Ciudadana (SAC) | Director(a) de Administración/Gerente(a) Sistemas Informáticos Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública | Sistema funcionando | Acta de Recepción | | | | 20% | 25% | 25% | 30% | | | | | | 100% | |
| | | 1.3.1.3.2 Realizar un taller a jefaturas sobre la importancia del cumplimiento de Lineamientos definidos por el Instituto de Acceso a la Información Pública | Director(a) de Administración/Oficial de Gestión Documental y Archivos Todas las jefaturas | 1 Taller de fortalecimiento realizado | Lista de asistencia | | 1 | | | | | | | | | | | | 1 |
| | | 1.3.1.3.3 Realizar capacitaciones sobre documentos normativos para la Organización de archivos | Director(a) de Administración/Oficial de Gestión Documental y Archivos | 5 Capacitaciones realizadas | Lista de asistencia | | 1 | 1 | 1 | | | 1 | | | | 1 | | | 5 |
| | | 1.3.1.3.4 Realizar seguimiento de monitoreo a la digitalización de documentos | Director(a) de Administración/Oficial de Gestión Documental y Archivos Todas las jefaturas | 32 Seguimientos a la digitalización de los archivos de gestión especializados realizados | Informe | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 32 |
| | | 1.3.1.3.5 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 Reuniones de trabajo realizadas | Ayuda Memoria | | | | 1 | | | | | | | 1 | | | 2 |
| | | 1.3.1.3.6 Realizar diagnóstico del cumplimiento de los lineamientos del Instituto de Acceso a la Información Pública | Director(a) de Administración/Oficial de Gestión Documental y Archivos | 1 Diagnóstico realizado | Documento | | | | 1 | | | | | | | | | | 1 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|---|---------------------------|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|---|---|---|----|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | | | | |
| 1.3.1.3 Administración del Sistema institucional de archivo en el marco de los lineamientos del Instituto de Acceso a la Información Pública y de la DC | 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 | 1.3.1.3.7 Dar seguimiento a la matriz de lineamientos del Instituto de Acceso a la Información Pública | Director(a) de Administración/Ofi cial de Gestión Documental y Archivos | 2 Seguimientos al cumplimiento de lineamientos del IAIP | Informe de seguimiento | | | | | | | 1 | | | | | | 1 | | 2 | | | |
| | | 1.3.1.3.8 Resguardar la documentación producida por las unidades organizativas de acuerdo a la normativa establecida | Director(a) de Administración/Ofi cial de Gestión Documental y Archivos Todas las jefaturas | 1 Archivo central actualizado | Documento | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | 1 | |
| | | 1.3.1.3.9 Coordinar al menos dos jornadas de eliminación documental al año sobre la base de la Tabla de plazo de conservación documental vigente | Director(a) de Administración/Ofi cial de Gestión Documental y Archivos Todas las jefaturas | 2 Jornadas de eliminación documental realizadas | Informe | | | | | | | | | | | | 1 | | | 1 | | 2 | |
| | | 1.3.1.3.10 Remitir los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de TSDC a la Unidad de Gestión Documental y Archivos | Presidente(a) de Tribunal Sancionador | 12 Cuadros de Control de documentos y de Monitoreo a la digitalización documental A y B remitidos | Documentos | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| | | 1.3.1.3.11 Remitir los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de UAI a la Unidad de Gestión Documental y Archivos | Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna | 12 Cuadros de Control de documentos y de Monitoreo a la digitalización documental A y B remitidos | Documentos | 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 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|---|---|-----------------------|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|----|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | |
| 1.3.1.3 Administración del Sistema institucional de archivo en el marco de los lineamientos del Instituto de Acceso a la Información Pública y de la DC | 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 | 1.3.1.3.12 Remitir los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de UAIP a la Unidad de Gestión Documental y Archivos | Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia | 12 Cuadros de Control de documentos y de Monitoreo a la digitalización documental A y B remitidos | Documentos | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 | |
| | | 1.3.1.3.13 Remitir los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de UCOM a la Unidad de Gestión Documental y Archivos | Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones | 12 Cuadros de Control de documentos y de Monitoreo a la digitalización documental A y B remitidos | Documentos | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| | | 1.3.1.3.14 Remitir los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de UACM a la Unidad de Gestión Documental y Archivos | Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados | 12 Cuadros de Control de documentos y de Monitoreo a la digitalización documental A y B remitidos | Documentos | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| | | 1.3.1.3.15 Remitir los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de UFI a la Unidad de Gestión Documental y Archivos | Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional | 12 Cuadros de Control de documentos y de Monitoreo a la digitalización documental A y B remitidos | Documentos | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| | | 1.3.1.3.16 Remitir los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de UPYC a la Unidad de Gestión Documental y Archivos | Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad | 12 Cuadros de Control de documentos y de Monitoreo a la digitalización documental A y B remitidos | Documentos | 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 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|-------------------------------------|---|-----------------------|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|----|----|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL | | |
| 1.3.1.3 Administración del Sistema institucional de archivo en el marco de los lineamientos del Instituto de Acceso a la Información Pública y de la DC | 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 | 1.3.1.3.17 Remitir los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de DVM a la Unidad de Gestión Documental y Archivos | Director(a) de Vigilancia y Mercado | 12 Cuadros de Control de documentos y de Monitoreo a la digitalización documental A y B remitidos | Documentos | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 | |
| | Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Vigilancia de Mercado | 1.3.1.3.18 Remitir los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de DCC a la Unidad de Gestión Documental y Archivos | Director(a) de Ciudadanía y Consumo | 12 Cuadros de Control de documentos y de Monitoreo a la digitalización documental A y B remitidos | Documentos | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| | Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias | 1.3.1.3.19 Remitir los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de DJUR a la Unidad de Gestión Documental y Archivos | Director(a) Jurídico(a) | 12 Cuadros de Control de documentos y de Monitoreo a la digitalización documental A y B remitidos | Documentos | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| | Dirección de Descentralización | 1.3.1.3.20 Remitir los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de DADM a la Unidad de Gestión Documental y Archivos | Director(a) de Administración | 12 Cuadros de Control de documentos y de Monitoreo a la digitalización documental A y B remitidos | Documentos | 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 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|---|---|-----------------------|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | |
| 1.3.1.3 Administración del Sistema institucional de archivo en el marco de los lineamientos del Instituto de Acceso a la Información Pública y de la DC | 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 | 1.3.1.3.21 Remitir los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de DCSC a la Unidad de Gestión Documental y Archivos | Director(a) del Centro de Solución de Controversias | 12 Cuadros de Control de documentos y de Monitoreo a la digitalización documental A y B remitidos | Documentos | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| | | 1.3.1.3.22 Remitir los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de DDD a la Unidad de Gestión Documental y Archivos | Director(a) de Descentralización | 12 Cuadros de Control de documentos y de Monitoreo a la digitalización documental A y B remitidos | Documentos | 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 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | TOTAL |
|--|--|--|---|--|---|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | | | | | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | |
| 1.3.2 Estudios de consumo/sectoriales en temas prioritizados de consumo | FORMULA DE MEDICION: Número de estudios realizados en temas prioritizados 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.3.2.1 Generación, actualización y publicación de información socialmente útil sobre consumo y mercados relevantes | Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Vigilancia de Mercado Unidad de Comunicaciones | 1.3.2.1.1 Sistematizar los informes que conforman las memorias de labores | Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados | 6 Informes realizados | Documentos | | | | 3 | | | | | | | | 3 | 6 |
| | | 1.3.2.1.2 Diseñar y divulgar el informe anual de labores junio 2018 - mayo 2019 | Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones | Documento divulgado en versión digital | Documento digital y bitácora de divulgación | | | | | 1 | | | | | | | | 1 |
| | | 1.3.2.1.3 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 la Unidad 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 |
| | | 1.3.2.1.4 Elaborar el Boletín de Estadísticas Institucionales | Jefe(a) de la 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 | 12 |
| | | 1.3.2.1.5 Publicar Boletín de Estadísticas Institucionales e informe trimestral de las estadísticas de inspección | Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones | 16 Publicaciones realizadas | Publicación en sitio web | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 16 |
| | | 1.3.2.1.6 Elaborar un análisis corto de temas del quehacer institucional | Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados | 6 Análisis realizados | Documento de análisis | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | 6 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|--|---|--|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | |
| 1.3.2.1 Generación, actualización y publicación de información socialmente útil sobre consumo y mercados relevantes | Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Vigilancia de Mercado Unidad de Comunicaciones | 1.3.2.1.7 Elaborar el top 10 de los proveedores más denunciados | Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados | 2 Informes realizados | Documento | 1 | | | | | | 1 | | | | | 2 | |
| | | 1.3.2.1.8 Publicar semestralmente el Top 10 de los proveedores más denunciados y sancionados en la DC | Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones | 2 Comunicados de prensa publicados | Comunicado de prensa | | 1 | | | | | | 1 | | | | | 2 |
| | | 1.3.2.1.9 Realizar 6 estudios de protección al consumidor | Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados | 6 Estudios finalizados | Documento del estudio | | 1 | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | 6 |
| | | 1.3.2.1.10 Contribuir a la elaboración de estudios sobre consumo en temas priorizados | Director(a) Jurídico(a) | 4 Aportes para la elaboración de estudios | Documentos: Memorándum/correo electrónico de entrega de requerimientos | | | 1 | | | | 1 | | 1 | 1 | | | 4 |
| | | 1.3.2.1.11 Realizar encuestas sobre hábitos y satisfacción en temas y sectores priorizados | Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados | 4 Encuestas realizadas | Presentación de resultados | | | | 1 | 1 | | | | 1 | 1 | | | 4 |
| | | 1.3.2.1.12 Realizar diseño y difusión de resultados de los estudios y/o encuestas de consumo en temáticas priorizadas | Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones | 4 Estudios y/o encuestas difundidos | Publicación en sitio web | | | | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | 4 |
| | | 1.3.2.1.13 Publicar comunicados de prensa con los resultados de los estudios de consumo en temáticas priorizadas | Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones | 4 Comunicados publicados | Comunicado de prensa | | | | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | 4 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | TOTAL |
|--|---|---|---|--|-----------------------|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | | | | | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | |
| 1.3.2.1 Generación, actualización y publicación de información socialmente útil sobre consumo y mercados relevantes | Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Vigilancia de Mercado Unidad de Comunicaciones | 1.3.2.1.14 Realizar informes técnicos del costo de la CBA, IPC y salarios mínimos | Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados | 12 Informes realizados | Documentos | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| | | 1.3.2.1.15 Realizar el informe diario de precios de granos básicos | Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados | 237 Informes realizados | Documentos | 21 | 20 | 21 | 15 | 21 | 19 | 23 | 17 | 21 | 23 | 21 | 15 | 237 |
| | | 1.3.2.1.16 Realizar informes del resultado general de los sondeos semanales | Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados | 49 Informes finalizados | Documentos | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 49 |
| | | 1.3.2.1.17 Elaborar resúmenes de precios de sondeos, datos del MAG, gas y gasolina | Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados | 49 Informes finalizados | Documentos | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 49 |
| | | 1.3.2.1.18 Finalizar el Sistema de Recolección de Precios de Supermercados | Director(a) de Vigilancia de Mercado Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Director(a) de Administración/Gerente(a) de Sistemas Informáticos | Sistema funcionando | Base de datos | | | 1 | | | | | | | | | | |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|---|--|--|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|----|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | |
| 1.3.2.1 Generación, actualización y publicación de información socialmente útil sobre consumo y mercados relevantes | Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Vigilancia de Mercado Unidad de Comunicaciones | 1.3.2.1.19 Realizar Lanzamiento público del Sistema de Recolección de Precios de Supermercados | Director(a) de Vigilancia de Mercado Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Director(a) de Administración/Gerente(a) de Sistemas Informáticos | 1 Evento público realizado | Lista de asistencia | | | 1 | | | | | | | | | 1 | | |
| | | 1.3.2.1.20 Aportar al funcionamiento de Recolección de Precios de Supermercados | Director(a) de Vigilancia de Mercado Director(a) Jurídico(a) | 4 Informes de acciones realizadas para el funcionamiento del sistema | Informes de acciones | | | 1 | | | 1 | | 1 | | | | 1 | 4 | |
| | | 1.3.2.1.21 Revisar el Observatorio de Precios de Supermercados y generación de la agenda de verificación de precios | Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados | 8 Agendas de verificación de precios realizadas | Agendas con la selección de la muestra de precios y sucursales a verificar | | | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 8 |
| | | 1.3.2.1.22 Generar y cargar las bases de sondeos de precios en el Portal de Datos Abiertos del Gobierno de la República | Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados | 4 Bases de datos de la Defensoría actualizadas en el Portal | Portal de Datos Abiertos | | | 1 | | | 1 | | | 1 | | | | 1 | 4 |
| | | 1.3.2.1.23 Brindar a la Unidad de Comunicaciones los resultados de los sondeos comparativos "Quién es Quién" | Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados | 12 Informes realizados | Documentos | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| | | 1.3.2.1.24 Realizar diseño y difusión de resultados de los sondeos comparativos Quién es Quién | Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones | 12 Quién es Quién publicados en web y redes sociales | Publicación en sitio web | 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 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--------------------------------------|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | |
| 1.3.2.1 Generación, actualización y publicación de información socialmente útil sobre consumo y mercados relevantes | Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Vigilancia de Mercado Unidad de Comunicaciones | 1.3.2.1.25 Brindar a Presidencia y a la Unidad de Comunicaciones punteos técnicos de temas de consumo, en coyunturas especiales | Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados | 12 Informes realizados | Documentos | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 | |
| | | 1.3.2.1.26 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 elaborados | Documento de informe | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| | | 1.3.2.1.27 Atender solicitudes de las unidades relacionadas, sobre información socialmente útil sobre consumo y mercados relevantes | Director(a) del Centro de Solución de Controversias Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Director(a) Jurídico(a) | 3 Aportes atendidos | Informe o correo electrónico | | | | 1 | | | | 1 | | | 1 | | | 3 |
| | | 1.3.2.1.28 Realizar sondeo 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 la Unidad de Inspección | 222 Sondeos de precios realizados | Base de dato en el sistema de sondeo | 19 | 21 | 19 | 14 | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 | 18 | 18 | 18 | 222 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|---|--|---|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|---|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | |
| 1.3.2.1 Generación, actualización y publicación de información socialmente útil sobre consumo y mercados relevantes | Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Vigilancia de Mercado Unidad de Comunicaciones | 1.3.2.1.29 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 la Unidad 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 Mercados y/o Gerencia de Sistemas Informáticos con la propuesta de actualización | | | | | | | | | | | | | 1 | | |
| | | 1.3.2.1.30 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 |
| | | 1.3.2.1.31 Publicar casos denunciados por publicidad engañosa o falsa ante el Tribunal Sancionador | Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones | 2 Comunicados de prensa publicados | Comunicado de prensa | | | | | | | | 1 | | | | | | 1 | 2 |
| | | 1.3.2.1.32 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 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | TOTAL | | |
|---|---|--|-------------------------------------|---|-----------------------|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|----|
| | | | | | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | |
| 1.4 Potenciar en las personas consumidoras el ejercicio de ciudadanía desde el enfoque de derechos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.4.1 Cantidad de personas capacitadas/for madas 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: 7,549; LÍMITE DE CONTROL 2016: 7,800; META 2016: 8,000; LÍMITE DE CONTROL 2019: 8,800 ; META 2019: 9,000 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.4.1.1 Población consumidora capacitada en temas de derecho de consumo sustentable de los grupos priorizados | Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Administración | 1.4.1.1.1 Elaborar plan anual de educación en consumo sobre temas priorizados | Director(a) de Ciudadanía y Consumo | 1 Plan anual elaborado | Documento | 1 | | | | | | | | | | | | 1 | | |
| | | 1.4.1.1.2 Implementar diplomado sobre Derechos y Consumo | Director(a) de Ciudadanía y Consumo | 3 Diplomados implementados (1 por región) | Informe | | | | | 1 | | | 1 | | | | 1 | | 3 | |
| | | 1.4.1.1.3 Desarrollar talleres con grupos de mujeres sobre temas de consumo priorizados | Director(a) de Ciudadanía y Consumo | 60 Talleres desarrollados | Informes | | | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 60 |
| | | 1.4.1.1.4 Desarrollar talleres con asociaciones y organizaciones de personas consumidoras y otras expresiones organizadas de la sociedad civil en temas de consumo priorizados | Director(a) de Ciudadanía y Consumo | 10 Talleres desarrollados | Informes | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 10 |
| | | 1.4.1.1.5 Desarrollar talleres con estudiantes de educación superior en temas de consumo priorizados | Director(a) de Ciudadanía y Consumo | 30 Talleres desarrollados | Informes | | | | | 5 | 10 | | | 5 | 5 | 5 | | | | 30 |
| | | 1.4.1.1.6 Desarrollar las actividades de educación en las oficinas regionales | Director(a) de Descentralización | 24 Informes de actividades ejecutadas | Documentos | | | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 24 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|--|---|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|------|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | |
| 1.4.1.1 Población consumidora capacitada en temas de derecho de consumo sustentable de los grupos priorizados | Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización Centro de Solución de Controversias Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Administración | 1.4.1.1.7 Realizar jornadas de capacitación en consumo sostenible y medio ambiente a los(as) empleados(as) de la Defensoría del Consumidor | Director(a) de Administración/Responsable de la Unidad Ambiental | 5 Jornadas de capacitación realizadas | Lista de asistencia | | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | 5 | | |
| | | 1.4.1.1.8 Atender a solicitud la realización de talleres sobre temas de consumo priorizados | Director(a) de Ciudadanía y Consumo | 100 Talleres desarrollados | Informes | | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | | 100 | |
| | | 1.4.1.1.9 Interactuar con asociaciones de consumidores a través de talleres que promuevan el consumo sostenible y cuidado del medio ambiente | Director(a) de Administración/Responsable de la Unidad Ambiental | 6 Talleres realizados | Listas de asistencia | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | 6 | |
| | | 1.4.1.1.10 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 la Unidad de Inspección/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad | 6 Charlas impartidas a solicitud de la DCC, DDD y otras unidades institucionales | Correos electrónicos confirmando la realización de los talleres | | | | 1 | | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | | | 6 | |
| | | 1.4.1.1.11 Brindar apoyo para la realización de jornadas de capacitaciones | Director(a) del Centro de Solución de Controversias | 100% de requerimientos atendidos | Lista de asistencia | | | | | | | 50% | | | | | | 50% | | 100% |
| | | 1.4.1.1.12 Desarrollar cursos cortos de capacitación sobre derechos y consumo | Director(a) de Ciudadanía y Consumo | 11 Cursos cortos desarrollados | Informes | | | | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | 11 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|---|------------------------------------|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|------|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | |
| 1.4.1.1 Población consumidora capacitada en temas de derecho de consumo sustentable de los grupos priorizados | Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Administración | 1.4.1.1.13 Elaborar informe mensual de las acciones educativas realizadas en materia de protección al consumidor | Director(a) de Ciudadanía y Consumo | 11 Informes elaborados | Informes presentados a Presidencia | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 11 | | |
| | | 1.4.1.1.14 Evaluar el Plan de capacitación en consumo | Director(a) de Ciudadanía y Consumo | 1 Evaluación realizada al Plan de capacitación | Informe | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 | |
| | | 1.4.1.1.15 Coordinar el diseño del programa de educación virtual en consumo | Director(a) de Ciudadanía y Consumo | 100% de Programa diseñado | Documento de programa | 40% | 60% | | | | | | | | | | | | | 100% |
| | | 1.4.1.1.16 Coordinar la implementación del programa de educación virtual en consumo | Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Administración/Gerente(a) de Sistemas Informáticos Director(a) de Vigilancia de Mercado Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización | 3 Cursos virtuales dirigidos al público en general y 1 curso virtual interno dirigido a técnicos de Ventanillas implementados | Informe de cursos implementados | | | | 1 | | 1 | | | 1 | | | | | 1 | 4 |
| | | 1.4.1.1.17 Impartir curso virtual de etiquetado general de alimentos y bebidas preenvasadas a medianas y pequeñas empresas asociadas a CONAMYPE | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad | 1 Curso virtual impartido | Informe y lista de participantes | | | | | | 1 | | | | | | | | | 1 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|--|---|---------------------------------|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|------|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | |
| 1.4.1.1 Población consumidora capacitada en temas de derecho de consumo sustentable de los grupos priorizados | Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Administración | 1.4.1.1.18 Impartir cursos virtuales en temas de servicios financieros e inmobiliario | Director(a) del Centro de Solución de Controversias | 2 Cursos virtuales impartidos | Listado de participantes | | | 1 | | | | | 1 | | | | | 2 | | |
| | | 1.4.1.1.19 Administrar el aula virtual durante la implementación de los cursos | Director(a) de Ciudadanía y Consumo | 4 Cursos virtuales administrados | Informe de cursos administrados | | | 1 | | | 1 | | | 1 | | | | 1 | 4 | |
| | | 1.4.1.1.20 Dar mantenimiento al aula virtual: Cargar los contenidos de los cursos y capacitación de usuarios externos y administrativos | Director(a) de Administración/Gerente(a) de Sistemas Informáticos Director(a) de Ciudadanía y Consumo | Aula virtual funcionando | Informe | | | 20% | 20% | 20% | | 20% | | | 20% | | | | | 100% |
| | | 1.4.1.1.21 Aplicar los lineamientos recibidos del SINAMA mediante el envío de indicadores de desechos sólidos institucionales al MARN | Director(a) de Administración/Responsable de la Unidad Ambiental | 3 Informes de cumplimiento de lineamientos del SINAMA sobre desechos sólidos elaborados | Documentos | | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | TOTAL | |
|---|---|--|-------------------------------------|---|-----------------------|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|----|
| | | | | | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | |
| 1.4.2 Promoción de la participación ciudadana | | FORMULA DE MEDICION: Número de acciones orientadas a la protección de derechos e intereses de las personas consumidoras ejecutadas desde la sociedad civil organizada UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Ciudadanía y Consumo UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: No dato; LÍMITE DE CONTROL 2016: 8; META 2016: 10; LÍMITE DE CONTROL 2019: 16; META 2019: 18 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.4.2.1 Fomento del ejercicio ciudadano de derechos de consumo en el marco de la Política de Participación Ciudadana del Órgano Ejecutivo | Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización | 1.4.2.1.1 Propiciar espacios y mecanismos de participación ciudadana para el ejercicio de derechos en materia de consumo | Director(a) de Ciudadanía y Consumo | 60 Espacios y/o mecanismos de participación ciudadana propiciados | Informe | | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 60 | | |
| | | 1.4.2.1.2 Elaborar informe de implementación de los espacios y mecanismos de participación ciudadana impulsados por la DCC | Director(a) de Ciudadanía y Consumo | 4 Informes de implementación elaborados | Documentos | | | | 1 | | | 1 | | | 1 | | 1 | 4 | |
| | | 1.4.2.1.3 Desarrollar actividades de participación ciudadana en las oficinas regionales (CODESAN, red de docentes entre otros) | Director(a) de Descentralización | 24 Informes de actividades ejecutadas | Documentos | | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 24 |
| | | 1.4.2.1.4 Realizar concurso de fotografía enfocado a las últimas reformas de la LPC (agosto 2018) | Director(a) de Descentralización | 2 Eventos de premiación realizados | Informe institucional | | | | | 2 | | | | | | | | | 2 |
| | | 1.4.2.1.5 Realizar concurso universitario en derecho de consumo (modelo de la Superintendencia de Competencia) | Director(a) de Descentralización | 1 Concurso realizado | Informe institucional | | | | | | | | | | | 1 | | | 1 |



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



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|-------------------------------------|---|--|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|---|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | |
| 1.4.2.2 Proporcionar apoyo 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 | 1.4.2.2.1 Elaborar el Plan de trabajo anual con las Asociaciones de consumidores, a través de jornadas de discusión y planificación | Director(a) de Ciudadanía y Consumo | Plan de trabajo anual con las Asociaciones elaborado | Documento | | 1 | | | | | | | | | | 1 | | | |
| | | 1.4.2.2.2 Promover el asociacionismo en materia de consumo | Director(a) de Ciudadanía y Consumo | 10 Acciones de promoción del asociacionismo realizadas | Informes | | | | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | | | | 10 | | |
| | | 1.4.2.2.3 Incentivar a las asociaciones de personas consumidoras para proceso de acreditación ante la DC | Director(a) de Ciudadanía y Consumo | 3 Asociaciones iniciadas en el proceso de acreditación | Informes | | | | 1 | | 1 | | | 1 | | | | | 3 | |
| | | 1.4.2.2.4 Brindar apoyo legal para asociaciones y otras expresiones organizadas de la sociedad civil, a fin que sean acreditadas como asociaciones de consumidores según la LPC y su Reglamento, principalmente: asesoría legal en revisión de estatutos de asociaciones para ser acreditadas como asociaciones de consumidores; 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, listas de asistencia, etc. | | | | | 1 | | | 1 | | | 1 | | | 1 | 4 |
| | | 1.4.2.2.5 Monitorear el Plan de trabajo con las asociaciones de personas consumidoras | Director(a) de Ciudadanía y Consumo | 2 Informes de seguimiento del Plan de trabajo realizados | Documentos | | | | | | | | 1 | | | | | 1 | | 2 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | TOTAL |
|--|--------------------------|--|--|---|-------------------------------------|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | | | | | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | |
| 1.5 Socializar por medio de la comunicación efectiva el quehacer institucional de la Defensoría del Consumidor | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.5.1 CUMPLIMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE MARKETING DIGITAL DE LA DEFENSORÍA FORMULA DE MEDICIÓN: (Número de acciones ejecutadas del plan / total de acciones programadas) x 100 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% | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.5.1.1 Producir y divulgar contenidos multimedia para redes sociales y sitio web | Unidad de Comunicaciones | 1.5.1.1.1 Producir y transmitir en sitio web y Facebook temáticas de interés para las personas consumidoras | Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones | 12 Transmisiones realizadas | Bitácora de publicación | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 | |
| | | 1.5.1.1.2 Publicar a través de la red social Twitter mensajes que contribuyan al fortalecimiento institucional | Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones | 12 Publicaciones realizadas | Bitácora de publicación | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| | | 1.5.1.1.3 Publicar a través de la red social Facebook mensajes que contribuyan al fortalecimiento institucional | Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones | 12 Publicaciones realizadas | Bitácora de publicación | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| | | 1.5.1.1.4 Producir contenido multimedia para el fomento del conocimiento de derechos de las personas consumidoras | Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones | 5 Videos de derechos básicos difundidos | Publicación en web y redes sociales | | | 1 | 1 | 1 | | 1 | | | | 1 | | 5 |
| | | 1.5.1.1.5 Producir material multimedia para apoyar la educación virtual en consumo | Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones | 5 Videos producidos | Memorándum de entrega | | | 2 | 1 | | 1 | | | | 1 | | | 5 |
| | | 1.5.1.1.6 Difundir contenidos multimedia sobre servicios de la Defensoría (WhatsApp, App 2.0, 910, DC en línea, Ventanillas departamentales y Ciudad Mujer y Atención por citas) | Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones | 6 Videos difundidos | Bitácora de publicación | | 1 | | 1 | 1 | | 1 | 1 | | | 1 | | 6 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|-------------------------------------|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | | | | | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL |
| 1.5.1.2 Atender requerimientos de las direcciones, unidades y gerencias para la difusión del conocimiento de derechos y/o de servicios de la Defensoría | Unidad de Comunicaciones | 1.5.1.2.1 Diseñar y producir material educativo (a requerimiento y/o cuando aplique) | Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones | 4 Materiales digitales producidos | Memorándum de entrega de material | | | 1 | | | 1 | | 1 | 1 | | | 4 | |
| | | 1.5.1.2.2 Imprimir cartilla de derechos de las personas consumidoras | Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones | Cartilla de derechos impresa | Documento impreso | | | | | 1 | | | | | | | | 1 |
| | | 1.5.1.2.3 Coordinar la realización de eventos institucionales de la DC y/o en el marco del SNPC (a requerimiento y/o cuando aplique) | Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones | 4 Comunicados publicados | Comunicado de prensa | | | 1 | | | 1 | | 1 | | 1 | | | 4 |
| | | 1.5.1.2.4 Atender requerimientos de diseños de materiales educativos y/o ambientación de oficinas de la Defensoría del Consumidor (cuando aplique) | Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones Director(a) de Administración | Diseño realizado (cuando aplique) | Arte final | | | | 1 | | | | | | | | | |
| 1.5.1.3 Implementar estrategia de comunicaciones para posicionar e informar los principales resultados del quehacer institucional de la Defensoría del Consumidor | Unidad de Comunicaciones Dirección Jurídica | 1.5.1.3.1 Divulgar en Briefing de prensa los temas priorizados y/o de coyuntura | Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones | 3 Briefing de prensa realizados | Comunicado de prensa | | | 1 | | | | | 1 | | 1 | | 3 | |
| | | 1.5.1.3.2 Producir video testimonial de casos exitosos de defensa jurídica de los consumidores y colectivos | Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones Director(a) Jurídico(a) Director(a) del Centro de Solución de Controversias | 5 Videos difundidos | Publicación en web y redes sociales | | | | | | 1 | | 1 | | 1 | 1 | 1 | 5 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|----|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | |
| 1.5.1.3 Implementar estrategia de comunicaciones para posicionar e informar los principales resultados del quehacer institucional de la Defensoría del Consumidor | Unidad de Comunicaciones Dirección Jurídica | 1.5.1.3.3 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 la Unidad de Comunicaciones | 5 Planes de medios elaborados | Plan de medios ejecutado | 1 | | | 1 | | | | | 1 | | | 1 | 1 | 5 | |
| | | 1.5.1.3.4 Realizar campaña en radios comunitarias para el conocimiento de los servicios de la Defensoría del Consumidor en Ventanillas departamentales y sedes en Ciudad Mujer | Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones | Campaña realizada | Informe institucional | | | | 1 | | | | | | | | | | | 1 |
| | | 1.5.1.3.5 Producir y divulgar un boletín interno | Jefe(a) de la Unidad 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 | 1 | 1 | 12 |
| | | 1.5.1.3.6 Actualizar contenidos en el sitio web (estadísticas, estudios y/o análisis) | Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones | 12 Bitácoras con todas las actualizaciones requeridas realizadas | Bitácora de actualizaciones en sitio web | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| | | 1.5.1.3.7 Coordinar y dar seguimiento de los espacios institucionales gratuitos en radio y televisión | Jefe(a) de la Unidad 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 | 12 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | |
| 1.5.1.3 Implementar estrategia de comunicaciones para posicionar e informar los principales resultados del quehacer institucional de la Defensoría del Consumidor | Unidad de Comunicaciones Dirección Jurídica | 1.5.1.3.8 Producir los programas en Radio Nacional de El Salvador y TVES canal 10 | Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones | 45 Programas producidos | Grabación del programa | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 45 | |
| | | 1.5.1.3.9 Actualizar oportunamente las carteleras informativas | Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones | 12 actualizaciones de la información de las carteleras | Bitácora de actualizaciones realizadas | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 | |
| | | 1.5.1.3.10 Producir y divulgar video sobre el Observatorio del sector Inmobiliario | Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones | 2 Videos difundidos | Publicación en web y redes sociales | | | | 1 | 1 | | | | | | | | | 2 |
| | | 1.5.1.3.11 Producir y divulgar video del sistema de denuncias | Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones | 1 Video difundido | Publicación en web y redes sociales | | | 1 | | | | | | | | | | | 1 |
| | | 1.5.1.3.12 Remitir información a Unidad de Comunicaciones en el marco de la divulgación de acciones judiciales | Director(a) Jurídico(a) | 2 Informes remitidos a la Unidad de Comunicaciones | Informes | | | | | | 1 | | | | | | | | 1 |

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





**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2019**



II- PERSPECTIVA 2: Efectividad en nuestra actuación

| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | TOTAL |
|--|---|---|--|--|-----------------------|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | | | | | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | |
| 2. 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 y acreditados 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 Adecuación y mejora de los procedimientos de los servicios institucionales a través del Sistema de Gestión de la Calidad y Normativa vigente | 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 | 2.1.1.1.1 Analizar y elaborar informe que desarrolle implicaciones o cambios en los diferentes procedimientos del TSDC derivados de la normativa vigente; y concretamente a la exigencia establecida en el art. 166 de la LPA | Presidente(a) del Tribunal Sancionador y Miembros del Tribunal Sancionador | Procedimientos del TSDC analizados de acuerdo a la normativa vigente | Documento | 1 | | | | | | | | | | | 1 | |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|--|-----------------------|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|--|---|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | | |
| | Controversias Dirección de Descentralización | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.1.1.1 Adecuación y mejora de los procedimientos de los servicios institucionales a través del Sistema de Gestión de la Calidad y Normativa vigente | 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 | 2.1.1.1.2 Analizar y elaborar informe que desarrolle implicaciones o cambios en los diferentes procedimientos de la UAI derivados de la normativa vigente; y concretamente a la exigencia establecida en el art. 166 de la LPA | Jefe(a) de Auditoría Interna | Procedimientos de la UAI analizados de acuerdo a la normativa vigente | Documento | 1 | | | | | | | | | | | | | 1 | | |
| | | 2.1.1.1.3 Analizar y elaborar informe que desarrolle implicaciones o cambios en los diferentes procedimientos de la UAIP derivados de la normativa vigente; y concretamente a la exigencia establecida en el art. 166 de la LPA | Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia | Procedimientos de la UAIP analizados de acuerdo a la normativa vigente | Documento | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| | | 2.1.1.1.4 Analizar y elaborar informe que desarrolle implicaciones o cambios en los diferentes procedimientos de la UCOM derivados de la normativa vigente; y concretamente a la exigencia establecida en el art. 166 de la LPA | Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones | Procedimientos de la UCOM analizados de acuerdo a la normativa vigente | Documento | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 1 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|-----------------------|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|--|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | |
| 2.1.1.1 Adecuación y mejora de los procedimientos de los servicios institucionales a través del Sistema de Gestión de la Calidad y Normativa vigente | Tribunal Sancionador Unidad de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia Unidad de Comunicaciones | 2.1.1.1.5 Analizar y elaborar informe que desarrolle implicaciones o cambios en los diferentes procedimientos de la UACM derivados de la normativa vigente; y concretamente a la exigencia establecida en el art. 166 de la LPA | Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados | Procedimientos de la UACM analizados de acuerdo a la normativa vigente | Documento | 1 | | | | | | | | | | | | 1 | |
| | Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Vigilancia de Mercado | 2.1.1.1.6 Analizar y elaborar informe que desarrolle implicaciones o cambios en los diferentes procedimientos de la UFI derivados de la normativa vigente; y concretamente a la exigencia establecida en el art. 166 de la LPA | Jefe(a) de la Unidad de Financiera Institucional | Procedimientos de la UFI analizados de acuerdo a la normativa vigente | Documento | 1 | | | | | | | | | | | | 1 | |
| | Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias | 2.1.1.1.7 Analizar y elaborar informe que desarrolle implicaciones o cambios en los diferentes procedimientos de la UPYC derivados de la normativa vigente; y concretamente a la exigencia establecida en el art. 166 de la LPA | Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad | Procedimientos de la UPYC analizados de acuerdo a la normativa vigente | Documento | 1 | | | | | | | | | | | | 1 | |
| | Dirección de Descentralización | 2.1.1.1.8 Analizar y elaborar informe que desarrolle implicaciones o cambios en los diferentes procedimientos de la DVM derivados de la normativa vigente; y concretamente a la exigencia establecida en el art. 166 de la LPA | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Inspección/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad/Coordinador(a) de Auditoría de Consumo | Procedimientos de la DVM analizados de acuerdo a la normativa vigente | Documento | 1 | | | | | | | | | | | | 1 | |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | TOTAL | |
|---|---|---|---|--|-----------------------|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|
| | | | | | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | |
| 2.1.1.1 Adecuación y mejora de los procedimientos de los servicios institucionales a través del Sistema de Gestión de la Calidad y Normativa vigente | 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 | 2.1.1.1.9 Analizar y elaborar informe que desarrolle implicaciones o cambios en los diferentes procedimientos de la DCC derivados de la normativa vigente; y concretamente a la exigencia establecida en el art. 166 de la LPA | Director(a) de Ciudadanía y Consumo | Procedimientos de la DCC analizados de acuerdo a la normativa vigente | Documento | 1 | | | | | | | | | | | | 1 | |
| | | 2.1.1.1.10 Analizar y elaborar informe que desarrolle implicaciones o cambios en los diferentes procedimientos de la DJUR derivados de la normativa vigente; y concretamente a la exigencia establecida en el art. 166 de la LPA | Director(a) Jurídico(a) | Procedimientos de la DJUR analizados de acuerdo a la normativa vigente | Documento | 1 | | | | | | | | | | | | | 1 |
| | | 2.1.1.1.11 Analizar y elaborar informe que desarrolle implicaciones o cambios en los diferentes procedimientos de la DADM derivados de la normativa vigente; y concretamente a la exigencia establecida en el art. 166 de la LPA | Director(a) Administrativo(a) | Procedimientos de la DADM analizados de acuerdo a la normativa vigente | Documento | 1 | | | | | | | | | | | | | 1 |
| | | 2.1.1.1.12 Analizar y elaborar informe que desarrolle implicaciones o cambios en los diferentes procedimientos de la DCSC derivados de la normativa vigente; y concretamente a la exigencia establecida en el art. 166 de la LPA | Director(a) del Centro de Solución de Controversias | Procedimientos de la DCSC analizados de acuerdo a la normativa vigente | Documento | 1 | | | | | | | | | | | | | 1 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | TOTAL | | |
|---|---|--|---|---|--|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|------|
| | | | | | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | |
| 2.1.1.1 Adecuación y mejora de los procedimientos de los servicios institucionales a través del Sistema de Gestión de la Calidad y Normativa vigente | 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 | 2.1.1.1.13 Analizar y elaborar informe que desarrolle implicaciones o cambios en los diferentes procedimientos de la DDD derivados de la normativa vigente; y concretamente a la exigencia establecida en el art. 166 de la LPA | Director(a) de Descentralización | Procedimientos de la DDD analizados de acuerdo a la normativa vigente | Documento | 1 | | | | | | | | | | | | 1 | | |
| | | 2.1.1.1.14 Analizar y consolidar las propuestas sobre implicaciones o cambios en los diferentes procesos o procedimientos institucionales, derivados de la entrada en vigencia de la LPA, remitidas por las diferentes Unidades de la DC a la Presidencia | Director(a) Jurídico(a) Todas las demás unidades | 1 Informe de análisis y consolidación de propuestas institucional realizado | Informe remitido a Presidencia | | | | 1 | | | | | | | | | | | 1 |
| | | 2.1.1.1.15 Coordinar las réplicas sobre capacitación de LPA a personal no incluido en capacitación institucional | Director(a) Jurídico(a) Todas las demás unidades | 100% Talleres de capacitación impartidos | Documentos (listas de asistencia, correos electrónicos, revisión de presentaciones, memorando, etc.) | | 33% | 33% | 34% | | | | | | | | | | | 100% |
| | | 2.1.1.1.16 Realizar propuesta de modificación al Reglamento de la LPC a consecuencia de la LPA y las reformas a la LPC | Director(a) Jurídico(a) | 100% de propuestas de modificación al Reglamento de la LPC identificadas | Documento presentado a Presidencia | | | | | | | 20% | 30% | 30% | 20% | | | | | 100% |
| | | 2.1.1.1.17 Elaborar propuesta de modificación a la LPC a consecuencia de la LPA | Director(a) Jurídico(a) | 100% de propuestas de modificación a la LPC identificadas | Documento presentado a Presidencia | | | | | | | 33% | | | 33% | | | | 34% | 100% |



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



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|------------------------|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|---|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | |
| 2.1.1.1 Adecuación y mejora de los procedimientos de los servicios institucionales a través del Sistema de Gestión de la Calidad y Normativa vigente | 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 | 2.1.1.1.18 Ejecutar cambios en los procedimientos del TSDC como consecuencia del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPC, LPA, otros) | Presidente(a) del Tribunal Sancionador | 1 Procedimiento actualizado a los requerimientos del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPA) | Documento modificado | | | | 1 | | | | | | | | | 1 | | |
| | | 2.1.1.1.19 Ejecutar cambios en los procedimientos de UAI como consecuencia del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPC, LPA, otros) | Jefe(a) de Auditoría Interna | 1 Procedimiento actualizado a los requerimientos del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPA) | Documento modificado | | | | 1 | | | | | | | | | | 1 | |
| | | 2.1.1.1.20 Ejecutar cambios en los procedimientos de la UAIP como consecuencia del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPC, LPA, otros) | Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia | 1 Procedimiento actualizado a los requerimientos del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPA) | Documentos modificados | | | | | 1 | | | | | | | | | | 1 |
| | | 2.1.1.1.21 Ejecutar cambios en los procedimientos de UCOM como consecuencia del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPC, LPA, otros) | Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones | 1 Procedimiento actualizado a los requerimientos del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPA) | Documento modificado | | | | | | | | 1 | | | | | | | 1 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|------------------------|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | |
| 2.1.1.1 Adecuación y mejora de los procedimientos de los servicios institucionales a través del Sistema de Gestión de la Calidad y Normativa vigente | 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 | 2.1.1.1.22 Ejecutar cambios en los procedimientos de la UACM como consecuencia del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPC, LPA, otros) | Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados | 3 Procedimientos actualizados a los requerimientos del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPA) | Documentos modificados | | | | | | | 1 | 1 | | 1 | | | 3 | |
| | | 2.1.1.1.23 Ejecutar cambios en los procedimientos de la UFI como consecuencia del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPC, LPA, otros) | Jefe(a) de la Unidad de Financiera Institucional | 3 Procedimientos actualizados a los requerimientos del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPA) | Documentos modificados | | | | 1 | | | | | | 1 | | | 1 | 3 |
| | | 2.1.1.1.24 Ejecutar cambios en los procedimientos de la UPYC como consecuencia del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPC, LPA, otros) | Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad | 4 Procedimientos actualizados a los requerimientos del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPA) | Documentos modificados | | | | | 1 | | 1 | | | 1 | | 1 | | 4 |
| | | 2.1.1.1.25 Ejecutar cambios en los procedimientos de DVM como consecuencia del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPC, LPA, otros) | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Inspección/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad/Coordinador(a) de Auditoría de Consumo | 6 Procedimientos actualizados a los requerimientos del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPA) | Documentos modificados | | | | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 6 |



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



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|--|---|---------------------------|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|--|----|
| | | | | | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL | | |
| 2.1.1.1 Adecuación y mejora de los procedimientos de los servicios institucionales a través del Sistema de Gestión de la Calidad y Normativa vigente | 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 Ejecutar cambios en los procedimientos de DCC como consecuencia del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPC, LPA, otros) | Director(a) de Ciudadanía y Consumo | 3 Procedimiento actualizados a los requerimientos del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPA) | Documentos modificados | | | | 1 | 1 | 1 | | | | | | | 3 | | |
| | | 2.1.1.1.27 Ejecutar cambios en los procedimientos de DJUR como consecuencia del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPC, LPA, otros) | Director(a) Jurídico(a) | 1 Procedimiento actualizado a los requerimientos del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPA) | Documento modificado | | | | | | | | | | | | 1 | | | 1 |
| | | 2.1.1.1.28 Ejecutar cambios en los procedimientos de DADM como consecuencia del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPC, LPA, otros) | Director(a) Administrativo(a) | 15 Procedimientos actualizados a los requerimientos del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPA) | Documentos modificados | | | | 2 | 3 | 2 | 3 | | | 2 | 3 | | | | 15 |
| | | 2.1.1.1.29 Ejecutar cambios en los procedimientos de Dirección Centro de Solución de Controversias como consecuencia del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPC, LPA, otros) | Director(a) del Centro de Solución de Controversias | 4 Procedimientos actualizados a los requerimientos del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPA) | Documentos modificados | | | | | 1 | | 1 | | | 1 | | 1 | | | 4 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | TOTAL | | |
|---|---|--|--|--|---|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|------|
| | | | | | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | |
| 2.1.1.1 Adecuación y mejora de los procedimientos de los servicios institucionales a través del Sistema de Gestión de la Calidad y Normativa vigente | 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 | 2.1.1.1.30 Ejecutar cambios en los procedimientos de DDD como consecuencia del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPC, LPA, otros) | Director(a) de Descentralización | 1 Procedimiento actualizado a los requerimientos del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPA) | Documento modificado | | | | | | | 1 | | | | | | 1 | | |
| | | 2.1.1.1.31 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 | | | | | | 1 | | | | | | | | 1 | 2 |
| | | 2.1.1.1.32 Actualizar los procedimientos de auditoría interna según Manual de Corte de Cuentas de la República | Jefe(a) Unidad de Auditoría Interna | 1 Procedimiento modificado | Procedimiento actualizado y aprobado por Presidente | | | | 1 | | | | | | | | | | | 1 |
| | | 2.1.1.1.33 Acoplar el procedimiento de atención de casos colectivos a la Estrategia de tramitación diseñada para estos | Director(a) del Centro de Solución de Controversias | 1 Procedimiento modificado | Documento | | | | 1 | | | | | | | | | | | 1 |
| | | 2.1.1.1.34 Realizar acciones que fortalezcan los esquemas de certificación y/o acreditación de la DC | Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia | 100% de acciones realizadas | Expediente que muestre las gestiones realizadas | | | | 25% | | 25% | | | 25% | | | | | 25% | 100% |
| | | 2.1.1.1.35 Revisar y/o actualizar procedimientos para la gestión de solicitudes de información pública 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 o de los procedimientos | 2 | | | | | | | | | | | | | | 2 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|--|---|--|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|--|--|--|--|---|----|---|---|---|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | | | | | | | | |
| 2.1.1.1 Adecuación y mejora de los procedimientos de los servicios institucionales a través del Sistema de Gestión de la Calidad y Normativa vigente | Tribunal Sancionador 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 | 2.1.1.1.36 Revisar documentación relativa a los procedimientos de los servicios institucionales | Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad | 20 Documentos relativos al Sistema de gestión institucional revisados | Correo electrónico y/o memorándum tramitados para revisión a Dirección Jurídica y/o Presidencia | | | | | | | | | | | 5 | | | | | | | 5 | 20 | | | |
| | | 2.1.1.1.37 Socializar e implementar la documentación aprobada por Presidencia, relativa a Tribunal Sancionador | Presidente(a) del Tribunal Sancionador | 1 Documento socializado con el talento humano del TSDC y puesta en marcha de los mismos | Lista de asistencia | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | |
| | | 2.1.1.1.38 Socializar e implementar la documentación aprobada por Presidencia, relativa a la Unidad de Auditoría Interna | Jefe(a) de Auditoría Interna | 1 Documento socializado con el talento humano de la UAI y puesta en marcha de los mismos | Lista de asistencia | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| | | 2.1.1.1.39 Socializar e implementar la documentación aprobada por Presidencia, relativa a la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia | Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia | 1 Documento socializado con el talento humano de UAIP y puesta en marcha de los mismos | Lista de asistencia | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| | | 2.1.1.1.40 Socializar e implementar la documentación aprobada por Presidencia, relativa a la Unidad de Comunicaciones | Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones | 1 Documento socializado con el talento humano de la UCOM y puesta en marcha de los mismos | Lista de asistencia | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | 1 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | TOTAL | | |
|--|---|---|--|---|-----------------------|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|---|
| | | | | | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | |
| 2.1.1.1.1 Adecuación y mejora de los procedimientos de los servicios institucionales a través del Sistema de Gestión de la Calidad y Normativa vigente | 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 | 2.1.1.1.41 Socializar e implementar la documentación aprobada por Presidencia, relativa a la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados | Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados | 3 Documentos socializados con el talento humano de la UACM y puesta en marcha de los mismos | Listas de asistencia | | | | | | | 1 | 1 | | 1 | | | 3 | | |
| | | 2.1.1.1.42 Socializar e implementar la documentación aprobada por Presidencia, relativa a la Unidad de Financiera Institucional | Jefe(a) de la Unidad de Financiera Institucional | 2 Documentos socializados con el talento humano de la UFI y puesta en marcha de los mismos | Listas de asistencia | | | | | 1 | | | | | | 1 | | | 2 | |
| | | 2.1.1.1.43 Socializar e implementar la documentación aprobada por Presidencia, relativa a la Unidad de Planificación y Calidad | Jefe(a) de la Unidad 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 | |
| | | 2.1.1.1.44 Socializar e implementar la documentación aprobada por Presidencia, relativa a la Dirección de Vigilancia de Mercado | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Inspecciones/Jefe(a) de Seguridad y Calidad/Coordinador(a) de Auditoría de Consumo | 6 Documentos socializados con el talento humano de la DVM y puesta en marcha de los mismos | Listas de asistencia | | | | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | 6 |
| | | 2.1.1.1.45 Socializar e implementar la documentación aprobada por Presidencia, relativa a la Dirección de Ciudadanía y Consumo | Director(a) de Ciudadanía y Consumo | 3 Documentos socializados con el talento humano de la DCC y puesta en marcha de los mismos | Listas de asistencia | | | | 2 | | | 1 | | | | | | | | 3 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|-----------------------|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|------|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | |
| 2.1.1.1 Adecuación y mejora de los procedimientos de los servicios institucionales a través del Sistema de Gestión de la Calidad y Normativa vigente | 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 | 2.1.1.1.46 Socializar e implementar la documentación aprobada por Presidencia, relativa a la Dirección Jurídica | Director(a) Jurídico(a) | 1 Documento socializado con el talento humano de la DJUR y puesta en marcha de los mismos | Listas de asistencia | | | | | | | | | | | | 1 | 1 | | |
| | | 2.1.1.1.47 Socializar e implementar la documentación aprobada por Presidencia, relativa a la Dirección de Administración | Director(a) Administrativo(a) | 15 Documentos socializados con el talento humano de la DADM y puesta en marcha de los mismos | Listas de asistencia | | | | | 5 | | 2 | 3 | | 2 | 3 | | | 15 | |
| | | 2.1.1.1.48 Socializar e implementar la documentación aprobada por Presidencia, relativa a la Dirección del 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 | |
| | | 2.1.1.1.49 Socializar e implementar la documentación aprobada por Presidencia, relativa a la Dirección de Descentralización | Director(a) de Descentralización | 1 Documento socializado con el talento humano de la DDD y puesta en marcha de los mismos | Listas de asistencia | | | | | | | | | 1 | | | | | | 1 |
| | | 2.1.1.1.50 Socializar e implementar la documentación aprobada por Presidencia | Presidente(a) del Tribunal Sancionador | 100% de documentos recibidos socializados con el talento humano del TSDC y puesta en marcha de los mismos según proceda | Correos electrónicos | | | | 40% | | | | | | 30% | | | | 30% | 100% |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|---|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|--|---|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | | |
| 2.1.1.1 Adecuación y mejora de los procedimientos de los servicios institucionales a través del Sistema de Gestión de la Calidad y Normativa vigente | 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 | 2.1.1.1.51 Organizar reuniones para realizar revisiones por la Dirección del sistema de gestión para la norma ISO 9001:2015, ISO/IEC 17020:2012 e ISO/IEC 17025:2017 | Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad | 4 Revisiones por la Dirección realizadas | Ayuda memoria | | | | | | 3 | | 1 | | | | | | 4 | | |
| | | 2.1.1.1.52 Elaborar los programas de auditoría a los procesos definidos para el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015, ISO/IEC 17020:2012 e ISO/IEC 17025:2005 y 2017 | Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad | 4 Programas de auditoría elaborados para la Norma ISO 9001:2015, ISO/IEC 17020:2012 e ISO/IEC 17025:2005 y 2017 | Documentos | | 4 | | | | | | | | | | | | | | 4 |
| | | 2.1.1.1.53 Ejecutar los programas de auditoría interna a los procesos definidos para el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015, ISO/IEC 17020:2012 e ISO/IEC 17025:2017 | Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad | 4 Programas de auditoría ejecutados | Informes de auditoría interna con resultados | | | | | | | 4 | | | | | | | | | 4 |
| | | 2.1.1.1.54 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 las normas ISO 9001:2015, ISO/IEC 17020:2012 e ISO/IEC 17025:2005 y 2017 | Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad | 4 Acciones implementadas | Reporte de acciones correctivas/ preventivas | | | | | | | | 1 | | | 1 | | | 1 | | 1 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | TOTAL |
|---|--|---|---|--|--|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | | | | | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | |
| 2.1.1.1.1 Adecuación y mejora de los procedimientos de los servicios institucionales a través del Sistema de Gestión de la Calidad y Normativa vigente | 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 | 2.1.1.1.55 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 las normas ISO/IEC 17020:2012 y ISO/IEC 17025:2005 y 2017 | Director(a) de Vigilancia de Mercado | 4 Acciones implementadas | Acciones correctivas/preventivas cerradas y validadas por UPYC | | | | 2 | | | 2 | | | | | 4 | |
| | Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo | 2.1.1.1.56 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 | | | | | | | 4 | | | | | | 4 |
| | Dirección Jurídica Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización | 2.1.1.1.57 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 las normas ISO 9001:2015, ISO/IEC 17020:2012, ISO/IEC 17025:2005 y 2017 | Director(a) de Administración | 6 Acciones implementadas | Acciones correctivas/preventivas cerradas y validadas por UPYC | | | | | | | 2 | | 2 | | 2 | | 6 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|--|--|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|--|--|---|---|---|---|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | | | | | | |
| 2.1.1.1.1 Adecuación y mejora de los procedimientos de los servicios institucionales a través del Sistema de Gestión de la Calidad y Normativa vigente | 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 | 2.1.1.1.58 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 Ciudadanía y Consumo | 2 Acciones implementadas | Acciones correctivas/preventivas cerradas y validadas por UPYC | | | | | | | | | | | 1 | | | 1 | | | 2 | | | |
| | | 2.1.1.1.59 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 las normas ISO 9001:2015, ISO/IEC 17020:2012, ISO/IEC 17025:2005 y 2017 | Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia | 2 Acciones implementadas | Acciones correctivas/preventivas cerradas y validadas por UPYC | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | 2 |
| | | 2.1.1.1.60 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 | Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional | 2 Acciones implementadas | Acciones correctivas/preventivas cerradas y validadas por UPYC | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|--|--|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|------|------|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | |
| 2.1.1.1 Adecuación y mejora de los procedimientos de los servicios institucionales a través del Sistema de Gestión de la Calidad y Normativa vigente | 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 | 2.1.1.1.61 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 | Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones | 2 Acciones implementadas | Acciones correctivas/preventivas cerradas y validadas por UPYC | | | | | | | 1 | | | | | | 1 | 2 | |
| | | 2.1.1.1.62 Implementar y certificar un Sistema de gestión de la calidad, bajo la norma ISO 9001:2015 para el alcance "Educación en consumo, para talleres sobre consumo en modalidad de educación no formal presencial" | Director(a) de Ciudadanía y Consumo | 100% del Sistema de gestión de la calidad implementado y certificado para el proceso de Educación en consumo | Certificado | 8% | 8% | 9% | 8% | 8% | 9% | 8% | 8% | 8% | 9% | 8% | 8% | 9% | 100% | |
| | | 2.1.1.1.63 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, ISO/IEC 17020:2012 e ISO/IEC 17025:2017 | Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad | 100% de reporte de acciones correctivas/prev entivas actualizadas | Reporte de acciones correctivas/preventivas | | | 25% | | | 25% | | | | 25% | | | | 25% | 100% |
| | | 2.1.1.1.64 Mantener actualizada la matriz de indicadores para la Norma ISO 9001, ISO/IEC 17020:2012 e ISO/IEC 17025:2017 | Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad | 1 Matriz de indicadores actualizada | Documento | 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 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | TOTAL | | |
|---|--|---|---|--|-----------------------|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|---|
| | | | | | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | |
| 2.1.1.1 Adecuación y mejora de los procedimientos de los servicios institucionales a través del Sistema de Gestión de la Calidad y Normativa vigente | 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 | 2.1.1.1.65 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 | Ayuda memoria | | | | | | 1 | | | | | | | 1 | | |
| | | 2.1.1.1.66 Unificar la matriz de riesgos de CSC con el plan de objetivos para alcanzar la calidad | Director(a) del Centro de Solución de Controversias | Matriz de riesgo modificada | Documento | | | | | | 1 | | | | | | | | 1 | |
| | | 2.1.1.1.67 Elaborar los términos de referencia para mantener la acreditación como organismo de inspección bajo la ISO 17020:2012 y del Laboratorio de Cantidad de Producto en Pre empacado según la norma ISO 17025:2005 ante el Organismo Salvadoreño de Acreditación (OSA) | Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección/ Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad | 1 Documento de TDR elaborado y presentado a la UFI | Documento | | 1 | | | | | | | | | | | | | 1 |
| | | 2.1.1.1.68 Atender la evaluación externa del Organismo de Acreditación, relativo a mantener la acreditación, como organismo de inspección según la norma ISO/IEC 17020:2012 | Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección/ Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad | 1 Informe de evaluación externa emitido por OSA | Informe de evaluación | | | | | | | | | | | | | | | 1 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|--|---|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | |
| 2.1.1.1 Adecuación y mejora de los procedimientos de los servicios institucionales a través del Sistema de Gestión de la Calidad y Normativa vigente | 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 | 2.1.1.1.69 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/IEC 17025:2005 | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad | 1 Informe de evaluación externa emitido por OSA | Informe de evaluación | | | 1 | | | | | | | | | 1 | |
| | | 2.1.1.1.70 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 la Unidad de Inspección Director(a) de Descentralización | 6 Jornadas realizadas para intercambiar experiencias entre los equipos de inspección | Informe de visita a oficinas regionales | | | | 2 | | | 2 | | | 2 | | | 6 |
| | | 2.1.1.1.71 Realizar monitoreo y evaluaciones del trabajo realizado por las oficinas regionales en materia de inspección | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Inspección Director(a) de Descentralización | 6 Acciones de supervisión de inspección en las oficinas regionales realizadas | Informe de monitoreo y evaluaciones | | | | 2 | | | 2 | | | 2 | | | 6 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|--|--|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|---|----|
| | | | | | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SÉP | OCT | NOV | DIC | TOTAL | | | |
| 2.1.1.2 Funcionamiento estandarizado de las oficinas regionales y oficinas descentralizadas con las direcciones nacionales | Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo | 2.1.1.2.1 Realizar evaluación de funcionamiento y monitoreo de las gerencias adscritas a la Dirección de Descentralización (I) | Director(a) de Descentralización/ Gerentes(as) Regionales y Descentralizada | 2 Informes de evaluación realizados | Documentos | | | | 1 | | | 1 | | | | | | | 2 | | |
| | | 2.1.1.2.2 Realizar análisis, socialización y seguimiento a resultados de evaluación de funcionamiento y monitoreo de las gerencias adscritas a la Dirección de Descentralización | Director(a) de Descentralización/ Gerentes(as) Regionales y Descentralizada | 2 Planes de mejoras elaborados | Documentos | | | | | | 1 | | | | 1 | | | | | 2 | |
| | | 2.1.1.2.3 Realizar reuniones con Gerencias adscritas a la Dirección de Descentralización para el seguimiento de actividades priorizadas | Director(a) de Descentralización/ Gerentes(as) Regionales | 12 Reuniones efectuadas | Ayudas memorias, correos electrónicos, listas de asistencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| | | 2.1.1.2.4 Monitorear la implementación del procedimiento de Educación en las oficinas regionales | Director(a) de Ciudadanía y Consumo | 1 Monitoreo realizado | Informe y lista de participantes en la socialización de resultados | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|--|--|--|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | |
| 2.2 Fomentar en los proveedores prácticas respetuosas de los derechos de las personas consumidoras | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.2.1 Cantidad de alertas 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.2.1.1 Identificación y gestión de alertas sobre productos que presenten riesgo a las personas consumidoras | Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección Jurídica | 2.2.1.1.1 Atender y dar respuesta a las alertas de consumo | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad | 14 Alertas de consumo emitidas | Informe de alertas | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 14 |
| | | 2.2.1.1.2 Brindar insumos técnicos para emitir las alertas | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad | 12 Alertas remitidas a la Unidad de Comunicaciones | Correo electrónico enviado | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| | | 2.2.1.1.3 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) | 12 Alertas emitidas | Documentos (revisión de Cartas a proveedores e informe de alertas, memorandos, correos electrónicos; informe de no existencia de emisión de alertas, etc.) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| 2.2.1.2 Dar seguimiento al funcionamiento del Sistema Interamericano de Alerta Rápida (SIAR) y a la Red de Consumo Seguro y Saludable (RCSS) | Dirección de Vigilancia de Mercado | 2.2.1.2.1 Actualizar el Sistema Interamericano de Alerta Rápida (SIAR) con las alertas emitidas | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad | 8 Alertas de productos publicadas en el SIAR | Información publicada en el Sistema Interamericano de Alerta Rápida (SIAR) | | 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 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|
| | | | | | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | |
| 2.2.1.2 Dar seguimiento al funcionamiento del Sistema Interamericano de Alerta Rápida (SIAR) y a la Red de Consumo Seguro y Saludable (RCSS) | Dirección de Vigilancia de Mercado | 2.2.1.2.2 Participar y aportar en las actividades promovidas por la Red de Consumo Seguro y Saludable (RCSS) | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad | 3 Participaciones en las actividades de la RCSS | Informes cuatrimestrales de participación | | | | 1 | | | | 1 | | | | | 1 | 3 |
| <u>2.2.2 Porcentaje de acciones oportunas y efectivas en defensa de la legalidad de las actuaciones del Tribunal Sancionador</u> | FORMULA DE MEDICIÓN: (Número de actuaciones realizadas dentro del plazo ¹ / Número de actuaciones esperadas dentro del plazo1)*100 ¹ : Dentro del plazo: en el tiempo que estipula la ley o que se requiere para obtener un resultado favorable UNIDAD RESPONSABLE: Tribunal Sancionador 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% | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.2.2.1 Mejoramiento de las capacidades de respuesta institucional a las resoluciones judiciales | Tribunal Sancionador Dirección Jurídica | 2.2.2.1.1 Emitir informes sobre opiniones jurídicas de las resoluciones del Tribunal Sancionador Impugnadas Judicialmente | Director(a) Jurídico(a) | 2 Informes realizados sobre requerimientos atendidos | Informe a Presidencia | | | | | | 1 | | | | | | | 1 | 2 |
| | | 2.2.2.1.2 Remitir oportunamente a la jurisdicción Contencioso Administrativa los informes o requerimientos necesarios en defensa de la legalidad de las actuaciones del Tribunal Sancionador | Presidente(a) del Tribunal Sancionador/Procurador(a) | 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 | 1 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|--|---|--|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|--|--|--|--|---|---|---|---|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | | | | | | | |
| 2.2.2.1 Mejoramiento de las capacidades de respuesta institucional a las resoluciones judiciales | Tribunal Sancionador Dirección Jurídica | 2.2.2.1.3 Remitir a Dirección Jurídica, vía correo electrónico, las resoluciones de admisión y finales de la jurisdicción Contencioso Administrativa cuando no haya intervenido la Presidenta de la Defensoría como tercera en el proceso judicial | Presidente(a) del Tribunal Sancionador/Secretario(a) | 2 Informes del 100% de resoluciones remitidas a Dirección Jurídica | Informe y correos electrónicos con Resoluciones notificadas | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | 1 | 2 | | |
| | | 2.2.2.1.4 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/Procurador(a) | 1 Procedimiento documentado y oportunidad de mejoras incluidas | Documentos | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| | | 2.2.2.1.5 Gestionar la colaboración de practicantes para el área judicial | Presidente(a) del Tribunal Sancionador/Procurador(a) | 1 Practicante por semestre solicitado oportunamente a la Dirección Jurídica | Solicitud realizada a Dirección Jurídica | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.2.2.2 Promoción de acciones judiciales para la defensa de la legalidad de las actuaciones de La Defensoría | Dirección Jurídica | 2.2.2.2.1 Generar iniciativas para la defensa, promoción y seguimiento de la legalidad de las actuaciones de la Defensoría del Consumidor | Director(a) Jurídico(a) | 2 Iniciativas generadas | Documentos (demandas de amparo, escritos ante Salas de la CSJ, resoluciones favorables, sentencias favorables, etc.) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 2 | |
| | | 2.2.2.2.2 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 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | TOTAL |
|---|--|---|--|--|-----------------------|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | | | | | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | |
| 2.3 Fortalecer la actuación conjunta del Sistema Nacional de Protección al Consumidor y coordinar la implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.3.1 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% | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.3.1.1 Plan de implementación 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 | 2.3.1.1.1 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 | 5 | | | | | | | | 9 | | |
| | | 2.3.1.1.2 Elaborar y presentar Plan de trabajo del Comité sectorial de Servicios Financieros | Director(a) de Centro de Solución de Controversias | 1 Plan elaborado y presentado | Documento | | 1 | | | | | | | | | 1 | | |
| | | 2.3.1.1.3 Elaborar y presentar Plan de trabajo del Comité sectorial Inmobiliario | Director(a) de Centro de Solución de Controversias | 1 Plan elaborado y presentado | Documento | | 1 | | | | | | | | | 1 | | |
| | | 2.3.1.1.4 Elaborar y presentar Plan de trabajo del Comité sectorial de Agua potable | Director(a) de Centro de Solución de Controversias | 1 Plan elaborado y presentado | Documento | | 1 | | | | | | | | | 1 | | |
| | | 2.3.1.1.5 Elaborar y presentar Plan de trabajo 2019 del Comité sectorial de Telecomunicaciones y energía | Director(a) de Ciudadanía y Consumo | 1 Plan elaborado y presentado | Documento | | 1 | | | | | | | | | 1 | | |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|---|
| | | | | | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL | | |
| 2.3.1.1 Plan de implementación 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 | 2.3.1.1.6 Elaborar y presentar Plan de trabajo 2019 del Comité sectorial de Educación y participación ciudadana | Director(a) de Ciudadanía y Consumo | 1 Plan elaborado y presentado | Documento | | 1 | | | | | | | | | | | 1 | | |
| | | 2.3.1.1.7 Elaborar y presentar Plan de trabajo 2019 del Comité sectorial de Comunicaciones | Jefe(a) de Unidad de Comunicaciones | 1 Plan elaborado y presentado | Documento | | 1 | | | | | | | | | | | | 1 | |
| | | 2.3.1.1.8 Elaborar y presentar Plan de trabajo 2019 del Comité sectorial de Alimentos | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad | 1 Plan elaborado y presentado | Documento | 1 | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| | | 2.3.1.1.9 Elaborar y presentar Plan de trabajo 2019 del Comité sectorial de Salud y medicamentos | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad | 1 Plan elaborado y presentado | Documento | 1 | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| | | 2.3.1.1.10 Coordinar la ejecución del Plan de trabajo 2019 del Comité sectorial de Servicios Financieros | Director(a) de Centro de Solución de Controversias | 80% del Plan ejecutado | Documentos de ejecución trimestral del plan | | | 1 | | | 1 | | | | 1 | | | | 1 | 4 |
| | | 2.3.1.1.11 Coordinar la ejecución del Plan de trabajo 2019 del Comité sectorial Inmobiliario | Director(a) de Centro de Solución de Controversias | 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 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|--|---|---|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | |
| 2.3.1.1 Plan de implementación 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 | 2.3.1.1.12 Coordinar la ejecución del Plan de trabajo 2019 del Comité sectorial de Agua potable | Director(a) de Centro de Solución de Controversias | 80% del Plan ejecutado | Documentos de ejecución trimestral del plan | | | 1 | | | | 1 | | | 1 | | 1 | 4 |
| | | 2.3.1.1.13 Coordinar la ejecución del Plan de trabajo 2019 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 |
| | | 2.3.1.1.14 Coordinar la ejecución del Plan de trabajo 2019 del Comité sectorial de Educación y Participación Ciudadana | Director(a) de Ciudadanía y Consumo | 80% del Plan ejecutado | Documentos de ejecución trimestral del plan | | | 1 | | | 1 | | | 1 | | | 1 | 4 |
| | | 2.3.1.1.15 Coordinar la ejecución del Plan de trabajo 2019 del Comité sectorial de Comunicaciones | Jefe(a) de Unidad de Comunicaciones | 80% del Plan ejecutado | Documentos de ejecución trimestral del plan | | | 1 | | | 1 | | | 1 | | | 1 | 4 |
| | | 2.3.1.1.16 Coordinar la ejecución del Plan de trabajo 2019 del Comité sectorial de Alimentos | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad | 80% del Plan ejecutado | Documentos de ejecución trimestral del plan | | | 1 | | | 1 | | | 1 | | | 1 | 4 |
| | | 2.3.1.1.17 Coordinar la ejecución del Plan de trabajo 2019 del Comité sectorial de Salud y Medicamentos | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad | 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 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | TOTAL | | |
|--|--|---|--|--|--------------------------------------|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|----|
| | | | | | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | |
| 2.3.1.1 Plan de implementación 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 | 2.3.1.1.18 Participar en el comité de firma electrónica | Director(a) de Centro de Solución de Controversias | 4 Aportes brindados para la ejecución del plan del comité de firma electrónica | Informes | | | | 1 | | | 1 | | | 1 | | | 1 | 4 | |
| | | 2.3.1.1.19 Participar en el comité interinstitucional de educación e inclusión financiera | Director(a) de Centro de Solución de Controversias | 4 Aportes brindados para la ejecución del plan del comité interinstitucional de educación e inclusión financiera | Informes | | | | 1 | | | 1 | | | 1 | | | 1 | 4 | |
| | | 2.3.1.1.20 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 | |
| | | 2.3.1.1.21 Coordinar la realización y seguimiento de las reuniones del Comité Ejecutivo | Director(a) de Descentralización | 10 Reuniones realizadas | Ayudas memoria y lista de asistencia | | 1 | 1 | | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 10 |
| | | 2.3.1.1.22 Elaborar propuesta de informe de cumplimiento de la PNPC 2015-2019 | Director(a) de Descentralización | 1 Propuesta de informe de cumplimiento elaborado | Documento | | | | | | | | | | | | | | | 1 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | TOTAL | |
|---|--------------------------------|---|----------------------------------|---|---|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|------|
| | | | | | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | |
| 2.3.1.2 Política Nacional de Protección al Consumidor actualizada | Dirección de Descentralización | 2.3.1.2.1 Diseñar proyecto de cooperación para financiar la elaboración de la Política Nacional de Protección al Consumidor 2020-2030 | Director(a) de Descentralización | 1 Proyecto de cooperación diseñado | Documento de proyecto presentado para aprobación de Presidencia | | | 1 | | | | | | | | | | 1 | |
| | | 2.3.1.2.2 Gestionar proyecto para financiar la elaboración de la Política Nacional de Protección al Consumidor 2020-2030 con organismo de cooperación | Director(a) de Descentralización | 100% de gestiones realizadas | Documentos de TDR | | | | 20% | 20% | 20% | 20% | 20% | | | | | | 100% |
| | | 2.3.1.2.3 Elaborar la nueva Política Nacional de Protección al Consumidor 2020-2030 | Director(a) de Descentralización | 1 Política Nacional de Protección al Consumidor elaborada | Documento presentado a Presidencia | | | | | | | | | 30% | 40% | 30% | | | 100% |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



III- PERSPECTIVA3: Desarrollo institucional y humano

| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | TOTAL |
|---|--|---|--|---|-------------------------------|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | | | | | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | |
| 3. Desarrollo institucional y humano | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.1 Fortalecer la 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 continua institucional | Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Unidad de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia | 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 | 1 Nómina de temas que pueden fortalecerse con apoyo interno | Documento, correo electrónico | 1 | | | | | | | | | | 1 | | |
| | | 3.1.1.1.2 Realizar jornadas de capacitación brindadas en las Gerencias adscritas a la DDD y fortalecer capacidades | Director(a) de Descentralización | 6 Jornadas de capacitación realizadas | Listas de asistencia | | | | 3 | | | | | 3 | | | 6 | |
| | | 3.1.1.1.3 Elaborar el Plan de capacitación institucional 2019 | Director(a) de Administración/Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano | Plan de capacitación elaborado | Documento | 1 | | | | | | | | | | | 1 | |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|--|--|---|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|------|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | |
| 3.1.1.1 Programa de formación continua institucional | Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Unidad de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia | 3.1.1.1.4 Ejecutar plan de capacitación institucional 2019 | Director(a) de Administración/Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano Todas las unidades | 94 Capacitaciones realizadas | Listas de asistencia, formularios de inscripción, diplomas y/o correos de invitación a capacitaciones | 4 | 2 | 12 | 9 | 7 | 10 | 12 | 11 | 10 | 8 | 8 | 1 | 94 | | |
| | | 3.1.1.1.5 Evaluar implementación del plan de capacitación institucional 2019 | Director(a) de Administración/Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano | Plan de capacitación evaluado | Documento de evaluación | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 | |
| | | 3.1.1.1.6 Detectar necesidades de capacitación para el próximo año | Director(a) de Administración/Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano | 100% Necesidades de capacitación identificadas | Fichas de detección de necesidades de capacitación | | | | | | | | | | 50% | 50% | | | | 100% |
| | | 3.1.1.1.7 Coordinar la logística para replicar las formaciones especializadas que se realicen en misiones oficiales dentro o fuera del país | Director(a) de Administración/Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano | 1 Seguimiento de las formaciones especializadas replicadas | Informe | | | | | | | | | | | | | 1 | | 1 |
| | | 3.1.1.1.8 Fortalecer y actualizar las capacidades del personal de Auditoría Interna en temas laborales, fiscales, control interno, gestión de riesgos y ética profesional | Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna | 6 Capacitaciones dirigidas al personal de la UAI | Diplomas de participación en cursos y seminarios | | 1 | | | | 1 | | 1 | 1 | | 1 | 1 | | | 6 |



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



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|---|---|--|--------------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-------|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | |
| 3.1.1.1 Programa de formación continua institucional | Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Unidad de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia | 3.1.1.1.9 Elaborar plan de capacitaciones sobre temáticas de Acceso a la Información Pública, Ética y Anticorrupción para el año 2019 dirigido al personal de la DC, estudiantes del servicio social y prácticas profesionales | Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia | 1 Plan de capacitación elaborado | Expediente que demuestre los documentos elaborados | 1 | | | | | | | | | | | 1 | |
| | | 3.1.1.1.10 Ejecutar plan de capacitaciones para el personal de la DC, estudiantes del servicio social y prácticas profesionales | Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia | 100% Plan implementado | Documento que respalde las gestiones realizadas en el año, los instrumentos, listas de asistencias, y/o documentos elaborados para tal fin | | | | | | 50% | | | | | | 50% | 100% |
| 3.1.1.2 Mejora del instrumento de Evaluación de Desempeño institucional | Dirección de Administración | 3.1.1.2.1 Coordinar la aplicación del proceso de evaluación de desempeño 2018 | Director(a) de Administración/Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano | 100% de evaluaciones de desempeño realizadas | Formularios llenos | | 100% | | | | | | | | | | 100% | |
| | | 3.1.1.2.2 Coordinar la aplicación del proceso de evaluación de desempeño 2019 | Director(a) de Administración/Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano | 100% del proceso de evaluaciones de desempeño realizado | Formularios llenos | | 33% | | | | 33% | | | | | | 34% | 100% |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------------------------|---|---|--|-----------------------|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | | | | | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL |
| 3.1.1.2 Mejora del instrumento de Evaluación de Desempeño institucional | Dirección de Administración | 3.1.1.2.3 Realizar mejora al instrumento de evaluación de desempeño | Director(a) de Administración/Jef e(a) de la Unidad de Talento Humano | 1 Instrumento de evaluación de desempeño con mejoras | 1 Documento | | | | | | | | | | | | 1 | 1 |
| | | 3.1.1.2.4 Analizar y evaluar resultados de evaluación de desempeño del año anterior | Director(a) de Administración/Jef e(a) de la Unidad de Talento Humano | 1 Documento de análisis de resultados obtenidos de evaluación de desempeño | 1 Informe | | | | 1 | | | | | | | | | |
| 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 Fortalecimiento de la cultura organizacional con el fin de ejercer influencia en la conducta y compromiso de los(as) empleados(as) | Dirección de Administración | 3.1.2.1.1 Elaborar plan de acciones para fortalecer clima organizacional | Director(a) de Administración/Jef e(a) de la Unidad de Talento Humano | 1 Plan de acciones elaborado | Documento | | | | 1 | | | | | | | | | 1 |
| | | 3.1.2.1.2 Coordinar y evaluar la ejecución del plan de acciones para fortalecer clima organizacional | Director(a) de Administración/Jef e(a) de la Unidad de Talento Humano | 100% Plan implementado y evaluado | Documento | | | | | 20% | 20% | 20% | 20% | 20% | | | | 100% |
| | | 3.1.2.1.3 Realizar medición de clima organizacional | Director(a) de Administración/Jef e(a) de la Unidad de Talento Humano | 100% de acciones identificadas encaminadas a mejorar el clima organizacional | Informe | | | | | | | | | | 50% | 50% | | 100% |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|---|------------------------------------|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| | | | | | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC |
| 3.1.2.1 Fortalecimiento de la cultura organizacional con el fin de ejercer influencia en la conducta y compromiso de los(as) empleados(as) | Dirección de Administración | 3.1.2.1.4 Realizar actividades recreativas de esparcimiento y/o convivencia con el personal | Director(a) de Administración/Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano | 2 Actividades recreativas realizadas | Fotografías, convocatorias, etc. | | | | | | 1 | | | | | 1 | 2 |
| 3.1.2.2 Actualización de instrumentos institucionales relativos al talento humano acorde a normativas, reglamentaciones o leyes pertinentes | Dirección de Administración | 3.1.2.2.1 Actualizar Manual de organización y funciones de la DC | Director(a) de Administración/Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano Director(a) Jurídico(a) | 100% del Manual de organización y funciones actualizado | Documento presentado a Presidencia | | 40% | 40% | 20% | | | | | | | | 100% |
| | | 3.1.2.2.2 Actualizar procedimiento de selección y contratación de personal | Director(a) de Administración/Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano | 1 Procedimiento actualizado | Documento presentado a Presidencia | | | | | | | | 1 | | | | 1 |
| 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 Fomento de la igualdad y equidad en el personal de la institución | 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 la Unidad de Equidad de Género e Inclusión | 3 Actividades de sensibilización realizadas | Fotos y lista de asistencia | | | 1 | | | 1 | | | | | 1 | 3 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-----------------------------|--|---|--|--|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|------|
| | | | | | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL | | |
| 3.1.3.1 Fomento de la igualdad y equidad en el personal de la institución | Dirección de Administración | 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 la Unidad de Equidad de Género e Inclusión | 2 Informes sobre los avances elaborados | Documentos | | | | | | 1 | | | | | 1 | | 2 | | |
| | | 3.1.3.1.3 Elaborar la Política Institucional de género | Director(a) de Administración/Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión | 1 Política elaborada | Documento presentado a Presidencia | | | | | | | | | | | | 1 | | 1 | |
| | | 3.1.3.1.4 Actualizar Plan de Acción de Prevención del feminicidio y violencia sexual de la Defensoría del Consumidor | Director(a) de Administración/Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión | 1 Plan de acción de prevención del feminicidio y violencia sexual de la DC actualizado | Documento enviado a Presidencia para su aprobación | | 1 | | | | | | | | | | | | | 1 |
| | | 3.1.3.1.5 Dar seguimiento al Plan de acción de prevención del feminicidio y violencia sexual de la Defensoría del Consumidor | Director(a) de Administración/Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión | 100% de seguimientos al plan de acción realizados | Documento presentado a Presidencia | | | | 20% | 10% | 10% | 10% | 10% | 5% | 5% | 20% | 5% | 5% | | 100% |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|-------------------------------------|--|--|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | |
| 3.2 Consolidación y diversificación de las relaciones de cooperación técnica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.2.1 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% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.2.1.1 Gestión de programas de cooperación sur-sur y triangular | Dirección de Administración | 3.2.1.1.1 Gestionar proyectos de cooperación técnica | Director(a) de Administración | 2 proyectos de cooperación técnica gestionados | Informe de gestión | | | | | 1 | | | | | | 1 | | 2 | |
| 3.2.1.2 Relaciones de cooperación de la DC con otros actores a nivel internacional, regional, nacional y local | Dirección Jurídica Dirección de Administración Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo | 3.2.1.2.1 Organizar XIII Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC) | Director(a) de Administración | 1 Foro realizado | Informe institucional | 5% | 10% | 10% | 10% | 10% | 10% | 10% | 10% | 10% | 10% | 15% | | 100% | |
| | | 3.2.1.2.2 Participar 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 | Documentos (correos, memorandos, etc.) | | | | 1 | | | 1 | | | | 1 | | | 4 |
| | | 3.2.1.2.3 Formular y gestionar proyectos de cooperación técnica o financiera | Director(a) de Ciudadanía y Consumo | 1 Proyecto gestionado | Documento | | | | | | 1 | | | | | | | | |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | |
| 3.2.1.2 Relaciones de cooperación de la DC con otros actores a nivel internacional, regional, nacional y local | Dirección Jurídica Dirección de Administración Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo | 3.2.1.2.4 Elaborar proyecto de cooperación para ampliar el funcionamiento del Laboratorio de Cantidad de Producto en Preempacado | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad | 1 Proyecto elaborado y aprobado por Presidencia | Documento aprobado por Presidencia | | | | 1 | | | | | | | | 1 | | |
| | | 3.2.1.2.5 Gestionar ante instituciones de educación superior el apoyo de estudiantes universitarios para la realización de proyectos de apoyo externo voluntario | Director(a) de Administración/Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano | 12 Informes de gestiones realizadas | Documentos | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 | |
| | | 3.2.1.2.6 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 |
| | | 3.2.1.2.7 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 |
| | | 3.2.1.2.8 Monitorear la implementación de los acuerdos y/o convenios priorizados | Director(a) Jurídico(a) | 3 Seguimientos de los acuerdos y/o convenios priorizados | Informes de avance presentados a Presidencia | | | | 1 | | | | | 1 | | | | 1 | 3 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA 4: Eficiencia en la gestión de los recursos

| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | |
|--|---------------------------------|---|---|--|---|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-------|
| | | | | | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL |
| 4. 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 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 Adecuación de normativa técnica y legal en materia administrativa y financiera | Unidad Financiera Institucional | 4.1.1.1.1 Gestionar la aprobación de la Programación de la Ejecución Presupuestaria (PEP) | Jefe(a) de la Unidad Financiera 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) de la Unidad Financiera 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) de la Unidad Financiera Institucional/Encargado(a) de Presupuesto | 3 Seguimientos con administradores de contratos realizados | Cuadro de seguimiento a compromisos con erogaciones múltiples | | | | 1 | | | 1 | | | 1 | | 3 | |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | TOTAL | | | |
|--|---------------------------------|--|---|--|---|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|------|------|------|
| | | | | | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | | |
| 4.1.1.1 Adecuación de normativa técnica y legal en materia administrativa y financiera | Unidad Financiera Institucional | 4.1.1.1.4 Gestionar la aprobación de ajustes y reprogramaciones presupuestarias con intervención de la DGP | Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional/Encargado(a) de Presupuesto | 100% de movimientos presupuestarios que requieren intervención de la DGP aprobados | Reporte de movimientos presupuestarios por ajustes aprobados por la DGP | | | | 25% | | | 25% | | | 25% | | | 25% | 100% | | |
| | | 4.1.1.1.5 Presentar informes de ejecución presupuestaria para análisis y toma de decisiones | Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional/Encargado(a) de Presupuesto | 11 Informes de ejecución presupuestaria presentados a Presidencia | Documentos | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 11 | |
| | | 4.1.1.1.6 Elaborar y presentar proyecto de presupuesto 2020 | Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional/Encargado(a) de Presupuesto | 1 Proyecto de presupuesto 2020 elaborado y remitido a la DGP | Documento | | | | | | | | 50% | 50% | | | | | | | 100% |
| | | 4.1.1.1.7 Elaborar y dar seguimiento a requerimientos de fondos | Jefe(a) de la Unidad Financiera 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% | 8% | 9% | 100% | |
| | | 4.1.1.1.8 Declarar y pagar impuestos retenidos | Jefe(a) de la Unidad Financiera 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 | 3 | 3 | 37 |



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



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | TOTAL | | |
|--|---------------------------------|---|---|--|--|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|----|------|
| | | | | | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | |
| 4.1.1.1 Adecuación de normativa técnica y legal en materia administrativa y financiera | Unidad Financiera Institucional | 4.1.1.1.9 Elaborar y remitir reportes mensuales de análisis de saldos de las cuentas bancarias institucionales | Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional/Tesorero(a) Institucional | 12 Reportes de análisis de saldos de las cuentas bancarias institucionales | Reporte de saldos remitido a la DGT | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 | | |
| | | 4.1.1.1.10 Dar seguimiento y control de Embargos Judiciales trabados a empleados de la Defensoría | Jefe(a) de la Unidad Financiera 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 | 1 | 12 | |
| | | 4.1.1.1.11 Realizar cierre anual de la contabilidad institucional 2018 | Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional/Contador(a) Institucional | 1 Cierre contable efectuado en tiempos y criterios según normativa vigente | Estados Financieros anuales 2018 definitivos | 1 | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| | | 4.1.1.1.12 Elaborar y remitir la liquidación del Presupuesto 2018 | Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional/Contador(a) Institucional | 100% del presupuesto 2018 liquidado | Nota de remisión y documento de liquidación del presupuesto 2018 | 100% | | | | | | | | | | | | | | 100% |
| | | 4.1.1.1.13 Conciliar registros contables y control administrativo de existencias (almacén), combustible y activos fijos institucionales | Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional/Contador(a) Institucional | 36 Conciliaciones al año (dic 2018 - nov 2019) | Documentos de conciliación y documentos anexos | 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 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|--|---|--|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|------|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | |
| 4.1.1.1 Adecuación de normativa técnica y legal en materia administrativa y financiera | Unidad Financiera Institucional | 4.1.1.1.14 Implementar las recomendaciones de auditoría a los Estados Financieros de las diferentes instancias auditoras | Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional/Técnico(a) o especialista del área observada | 100% de seguimiento a observaciones de auditorías | Memorándum, correos y otros medios verificables de seguimiento | | | | 25% | | | | 25% | | | 25% | | 25% | 100% |
| | | 4.1.1.1.15 Atender los requerimientos del Ministerio de Hacienda relativos a la implementación de los Presupuestos por Programa con Enfoque de Resultados | Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional/Encargado(a) de Presupuesto. | 100% de los requerimientos atendidos | Documentos que den constancia de la atención de los requerimientos al MH (notas, correos, entre otros) | | | | | | | 50% | | | | | | | |
| 4.1.1.2 Mecanismos y procedimientos de control interno de las unidades de apoyo que procuren la eficiencia institucional | Dirección de Administración Dirección de Descentralización | 4.1.1.2.1 Implementar la Agenda Institucional (SATI) | Director(a) de Administración/Gerente(a) de Sistemas Informáticos Todas las Jefaturas | 100% de Sistema implementado | Informe | | | | | | | | | | | 35% | 35% | 30% | 100% |
| | | 4.1.1.2.2 Implementar el SIGA (módulos del ERP Almacén y Activo Fijo) en coordinación con SETEPLAN | Director(a) de Administración/Gerente(a) de Sistemas Informáticos/Jefe(a) de Logística | 100% de Sistema implementado | Acta de Recepción | | | | 10% | 25% | 25% | 20% | 20% | | | | | | |


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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|--|--|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | |
| 4.1.1.2 Mecanismos y procedimientos de control interno de las unidades de apoyo que procuren la eficiencia institucional | Dirección de Administración Dirección de Descentralización | 4.1.1.2.3 Elaborar y analizar mensualmente informe de control de gastos de transporte | Director(a) de Administración/Jefe(a) Logística | 12 Informes de control de gastos analizados | Documento | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| | | 4.1.1.2.4 Dar seguimiento a los Sistemas de activo fijo y almacén | Director(a) de Administración/Jefe(a) Logística | 12 Informes actualizados y entregados a la Dirección de Administración | Documento | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| | | 4.1.1.2.5 Dar seguimiento a la ejecución de los contratos de servicios en lo relativo al cumplimiento de las cláusulas contractuales establecidas | Director(a) de Administración/Jefe(a) Logística | 12 Seguimientos a la ejecución de los contratos realizados | Actas de recepción, facturas y/o reportes de servicios recibidos | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| | | 4.1.1.2.6 Actualizar el activo fijo institucional en las diferentes unidades organizativas de acuerdo a programación | Director(a) de Administración/Jefe(a) Logística | 12 Informes elaborados | Informe y/o actas de asignación firmadas por el personal | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| | | 4.1.1.2.7 Gestionar el descargo de bienes de activo fijo que se encuentren obsoletos o inservibles | Director(a) de Administración/Jefe(a) Logística | 2 Informes elaborados | Acta de descargo y/o informe de la comisión | | | | | | | 1 | | | | | | 1 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | TOTAL | | |
|--|---|--|---|---|-------------------------------|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|----|
| | | | | | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | |
| 4.1.1.2 Mecanismos y procedimientos de control interno de las unidades de apoyo que procuren la eficiencia institucional | Dirección de Administración Dirección de Descentralización | 4.1.1.2.8 Atender los requerimientos de recursos de forma oportuna | Director(a) de Administración/Jefe(a) Logística/Jefe(a) de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional/Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano | 12 Informes mensuales sobre requerimientos atendidos | Documentos | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 | | |
| | | 4.1.1.2.9 Elaborar informe de las adquisiciones y contrataciones institucionales procesos libre gestión, contratación directa y licitación pública | Director de Administración/Jefe(a) de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional | 4 Informes remitidos a Presidencia | Documentos | 1 | | | 1 | | | 1 | | | 1 | | | | 4 | |
| | | 4.1.1.2.10 Realizar revisión de viáticos y cumplimiento de procedimiento | Director(a) de Descentralización | 40 Informes de eficiencia de recursos realizados | Formatos de viáticos/Informes | | | | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| | | 4.1.1.2.11 Aplicar medidas de conformidad a lineamientos administrativos o buenas prácticas en Gerencias Regionales | Director(a) de Descentralización | 4 Informes de eficiencia en la utilización de recursos realizados | Documentos | | | | | 2 | | | | | | 2 | | | | 4 |
| | | 4.1.1.2.12 Participar en el Comité de seguridad y salud ocupacional | Director(a) de Descentralización | 36 Reuniones para cumplir con normativa laboral | Actas de reunión | | | | 9 | | | 9 | | | 9 | | | | 9 | 36 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-----------------------------|---|--|--|--|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|------|---|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | |
| 4.1.1.3 Mejoras de la gestión ambiental institucional | 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/R responsable de la Unidad Ambiental | 3 Informes elaborados remitidos a la Dirección de Administración | Documentos | | | | 1 | | | 1 | | | | | 1 | 3 | | |
| | | 4.1.1.3.2 Diseñar, ejecutar, verificar y evaluar el cumplimiento de las medidas de eficiencia energética en la institución | Director(a) de Administración/R responsable de la Unidad Ambiental | 100% de seguimiento realizado | Informes | | | 20% | 10% | 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/R responsable de la Unidad Ambiental | 1 Diagnóstico elaborado | Documento | | | | 1 | | | | | | | | | | | 1 |
| | | 4.1.1.3.4 Socializar el Diagnóstico Ambiental con jefaturas y el Comité de eficiencia energética DC | Director(a) de Administración/R responsable de la Unidad Ambiental | 2 Jornadas de socialización realizadas | 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/R responsable de la Unidad Ambiental | 2 Campañas realizadas | Fotos | | | | 1 | | | | | | 1 | | | | | 2 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | TOTAL | | |
|---|-----------------------------|---|---|--|---|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|---|
| | | | | | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | |
| 4.1.1.3 Mejoras de la gestión ambiental institucional | Dirección de Administración | 4.1.1.3.6 Brindar seguimiento a la adopción de medidas para la eliminación de plástico de un solo uso | Director(a) de Administración/R esponsable de la Unidad Ambiental | 100% de las medidas para la eliminación de plástico de un solo uso implementadas | Reportes | 5% | 5% | 10% | 10% | 10% | 10% | 5% | 10% | 10% | 10% | 5% | 10% | 100% | | |
| 4.1.1.4 Vigilancia de cumplimiento de normativa técnica y legal vigente | Unidad de Auditoría Interna | 4.1.1.4.1 Formular Plan de Trabajo 2019 de Auditoría Interna | Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna | Plan de trabajo aprobado por Presidente DC | Carta de remisión a Corte de Cuentas de la República | | 1 | | | | | | | | | | | 1 | | |
| | | 4.1.1.4.2 Formular Plan de Trabajo 2020 de Auditoría Interna | Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna | Plan de trabajo presentado a Corte de Cuentas | Carta de remisión a Corte de Cuentas de la República | | | 1 | | | | | | | | | | | 1 | |
| | | 4.1.1.4.3 Auditar los registros y saldos de almacén de proveeduría a diciembre 2018 y a agosto 2019 | Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna | 2 Informes de auditoría elaborados | Comprobante de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas de la República | 1 | | | | | | | | 1 | | | | | | 2 |
| | | 4.1.1.4.4 Auditar los procesos de adquisición de bienes y servicios a diciembre 2018 y a noviembre 2019 | Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna | 2 Informes de auditoría elaborados | Medio de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas de la República | 1 | | | | | | | | | | | | | 1 | 2 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-----------------------------|---|---|--|---|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | |
| 4.1.1.4 Vigilancia de cumplimiento de normativa técnica y legal vigente | Unidad de Auditoría Interna | 4.1.1.4.5 Evaluar el Control Interno Institucional | Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna | 1 Informe de auditoría elaborado | Comprobante de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas de la República | | 1 | | | | | | | | | | 1 | | |
| | | 4.1.1.4.6 Auditar la ejecución presupuestaria institucional a junio 2019 | Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna | 1 Informe de auditoría elaborado | Comprobante de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas de la República | | | | | | | | 1 | | | | | 1 | |
| | | 4.1.1.4.7 Auditar la administración y custodia de fondos y valores en Oficina Central y Regionales | Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna | 2 Informes de auditoría elaborados | Comprobante de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas de la República | | | 1 | | | | | | | | | | 1 | 2 |
| | | 4.1.1.4.8 Auditar los registros, control y saldos de bienes del activo fijo a mayo 2019 | Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna | 1 Informe de auditoría elaborado | Comprobante de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas de la República | | | | | | | 1 | | | | | | | 1 |
| | | 4.1.1.4.9 Auditar la gestión institucional a marzo 2019 | Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna | 1 Informe de auditoría elaborado | Comprobante de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas de la República | | | | 1 | | | | | | | | | | 1 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-----------------------------|---|---|---|---|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|---|---|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | | |
| 4.1.1.4 Vigilancia de cumplimiento de normativa técnica y legal vigente | Unidad de Auditoría Interna | 4.1.1.4.10 Auditar las medidas de ahorro y austeridad institucional a septiembre 2019 | Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna | 1 Informe de auditoría elaborado | Comprobante de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas de la República | | | | | | | | | | | 1 | | | 1 | | |
| | | 4.1.1.4.11 Dar seguimiento a recomendaciones de auditoría de la Corte de Cuentas (si las hay) | Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna | 1 Informe de auditoría elaborado | Comprobante de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas de la República | | | | | | | | | | | | | 1 | | 1 | |
| | | 4.1.1.4.12 Dar seguimiento a recomendaciones de firmas privadas de auditoría externa (si las hay) | Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna | 1 Informe de auditoría elaborado | Comprobante de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas de la República | | | | | 1 | | | | | | | | | | | 1 |
| | | 4.1.1.4.13 Auditar el uso de vehículos y consumo de combustible a junio 2019 | Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna | 1 Informe de auditoría elaborado | Comprobante de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas de la República | | | | | | | | | 1 | | | | | | | 1 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|---|--|--|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | | | | | | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL |
| 4.2 Gestionar y utilizar los recursos asignados con probidad y transparencia | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.2.1 Percepción de los asistentes acerca de la rendición de cuentas institucional 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 Acercamiento de las rendiciones institucional a la ciudadanía | 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 la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia | 1 Propuesta elaborada | Expediente que contiene la propuesta y comunicación de envío a Presidencia | | 1 | | | | | | | | | | 1 | |
| | | 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 la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia | 3 Eventos organizados y realizados | Expediente que contenga las gestiones realizadas para los eventos | | | | | 3 | | | | | | | 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 cada uno de los eventos | Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia | 3 Evaluaciones realizadas | Documento que contiene el resultado de las evaluaciones de los eventos de rendición de cuentas | | | | | 3 | | | | | | | 3 | |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|--|---|-----------------------|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | |
| 4.2.1.1 Acercamiento de las rendiciones institucional a la ciudadanía | Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia | 4.2.1.1.4 Crear comisión institucional de transición de gobierno | Director(a) Jurídico(a) | 1 Acuerdo para conformar la comisión institucional de transición de gobierno presentado a Presidencia | Documento | | 1 | | | | | | | | | | 1 | |
| | | 4.2.1.1.5 Elaborar documento institucional para la transición de gobierno | Director(a) de Administración Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad Director(a) Jurídico(a) Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional | 1 Documento institucional elaborado | Documento | | 1 | | | | | | | | | | | 1 |
| | | 4.2.1.1.6 Actualizar documento institucional para la transición de gobierno | Director(a) de Administración Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad Director(a) Jurídico(a) Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional | 2 Revisiones y/o actualizaciones realizadas | Documento | | | | 1 | 1 | | | | | | | | |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|---|--|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | |
| 4.2.2 Resultados de auditorías externas sin hallazgos en el manejo de recursos financieros | | FORMULA DE MEDICION: (Número de hallazgos financieros/Número total de hallazgos reportados por auditorias 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 Actualización del control interno y mejora en la gestión de riesgos institucionales | 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 | 4.2.2.1.1 Fortalecer la comprensión de la Guía de Gestión de Riesgos a los actores claves del Equipo de Valoración de Riesgos | Jefe(a) Unidad de Auditoría Interna | 2 Jornadas dirigidas a los equipos de Valoración de Riesgos instruidos en el uso de la Guía de Gestión de Riesgos | Lista de asistencia a jornadas de revisión de contenido de la Guía de Gestión de Riesgos | 1 | | 1 | | | | | | | | | | | 2 |
| | | 4.2.2.1.2 Revisar matriz de riesgo 2019 correspondiente a Tribunal Sancionador | Presidente(a) del Tribunal Sancionador | 1 Matriz de riesgo de la Tribunal Sancionador revisada | Matriz de Riesgo 2019 presentada al CRI (Comité de Riesgos Institucionales) | 1 | | | | | | | | | | | | | 1 |
| | | 4.2.2.1.3 Revisar matriz de riesgo 2019 correspondiente a la Unidad de Auditoría Interna | Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna | 1 Matriz de riesgo de la Unidad de Auditoría Interna revisada | Matriz de Riesgo 2019 presentada al CRI (Comité de Riesgos Institucionales) | 1 | | | | | | | | | | | | | 1 |
| | | 4.2.2.1.4 Revisar matriz de riesgo 2019 correspondiente a la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia | Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia | 1 Matriz de riesgo de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia revisada | Matriz de Riesgo 2019 presentada 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 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|--|--|---|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | |
| 4.2.2.1 Actualización del control interno y mejora en la gestión de riesgos institucionales | Tribunal Sancionador Unidad de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y | 4.2.2.1.5 Revisar matriz de riesgo 2019 correspondiente a la Unidad de Comunicaciones | Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones | 1 Matriz de riesgo de la Unidad de Comunicaciones revisada | Matriz de Riesgo 2019 presentada al CRI (Comité de Riesgos Institucionales) | 1 | | | | | | | | | | | 1 | |
| | Transparencia Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y | 4.2.2.1.6 Revisar matriz de riesgo 2019 correspondiente a la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados | Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados | 1 Matriz de riesgo de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados revisada | Matriz de Riesgo 2019 presentada al CRI (Comité de Riesgos Institucionales) | 1 | | | | | | | | | | | 1 | |
| | Calidad Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo | 4.2.2.1.7 Revisar matriz de riesgo 2019 correspondiente a la Unidad Financiera Institucional | Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional | 1 Matriz de riesgo de la Unidad Financiera Institucional revisada | Matriz de Riesgo 2019 presentada al CRI (Comité de Riesgos Institucionales) | 1 | | | | | | | | | | | | 1 |
| | Dirección Jurídica Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización | 4.2.2.1.8 Revisar matriz de riesgo 2019 correspondiente a la Unidad de Planificación y Calidad | Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad | 1 Matriz de riesgo de la Unidad de Planificación y Calidad revisada | Matriz de Riesgo 2019 presentada al CRI (Comité de Riesgos Institucionales) | 1 | | | | | | | | | | | | 1 |
| | | 4.2.2.1.9 Revisar matriz de riesgo 2019 correspondiente a la Dirección de Vigilancia de Mercado | Director(a) de Vigilancia de Mercado | 1 Matriz de riesgo de la Dirección de Vigilancia de Mercado revisada | Matriz de Riesgo 2019 presentada 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 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|---|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | |
| 4.2.2.1 Actualización del control interno y mejora en la gestión de riesgos institucionales | 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 | 4.2.2.1.10 Revisar matriz de riesgo 2019 correspondiente a la Dirección de Ciudadanía y Consumo | Director(a) de Ciudadanía y Consumo | 1 Matriz de riesgo de la Dirección de Ciudadanía y Consumo revisada | Matriz de Riesgo 2019 presentada al CRI (Comité de Riesgos Institucionales) | 1 | | | | | | | | | | | | 1 | | |
| | | 4.2.2.1.11 Revisar matriz de riesgo 2019 correspondiente a la Dirección Jurídica | Director(a) Jurídico(a) | 1 Matriz de riesgo de la Dirección Jurídica revisada | Matriz de Riesgo 2019 presentada al CRI (Comité de Riesgos Institucionales) | 1 | | | | | | | | | | | | | 1 | |
| | | 4.2.2.1.12 Revisar matriz de riesgo 2019 correspondiente a la Dirección Administrativa | Director(a) de Administración | 1 Matriz de riesgo de Dirección Administrativa revisada | Matriz de Riesgo 2019 presentada al CRI (Comité de Riesgos Institucionales) | 1 | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| | | 4.2.2.1.13 Revisar matriz de riesgo 2019 correspondiente a la Dirección del Centro de Solución de Controversias | Director(a) del Centro de Solución de Controversias | 1 Matriz de riesgo de la Dirección del Centro de Solución de Controversias revisada | Matriz de Riesgo 2019 presentada al CRI (Comité de Riesgos Institucionales) | 1 | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| | | 4.2.2.1.14 Revisar matriz de riesgo 2019 correspondiente a la Dirección de Descentralización | Director(a) de Descentralización | 1 Matriz de riesgo de la Dirección de Descentralización revisada | Matriz de Riesgo 2019 presentada 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 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|--|---|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|---|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | |
| 4.2.2.1 Actualización del control interno y mejora en la gestión de riesgos institucionales | 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 | 4.2.2.1.15 Revisar matrices de riesgo por proceso 2019 de todas las Unidades organizativas | Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna | 1 Matriz de riesgos de todas las unidades organizativas revisada | Matriz de riesgos por proceso 2019 consolidada, aprobada por Presidencia DC | | 1 | | | | | | | | | | | 1 | | |
| | | 4.2.2.1.16 Evaluar eficacia de las acciones planteadas en la matriz de riesgos 2018 y 2019 de Tribunal Sancionador | Presidente(a) del Tribunal Sancionador | 2 Informes de evaluación realizados | 2 Informes presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucional) | 1 | | | | | | | | 1 | | | | | 2 | |
| | | 4.2.2.1.17 Evaluar eficacia de las acciones planteadas en la matriz de riesgos 2018 y 2019 de la Unidad de Auditoría Interna | Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna | 2 Informes de evaluación realizados | 2 Informes presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucional) | 1 | | | | | | | | | 1 | | | | | 2 |
| | | 4.2.2.1.18 Evaluar eficacia de las acciones planteadas en la matriz de riesgos 2018 y 2019 de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia | Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia | 2 Informes de evaluación realizados | 2 Informes presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucional) | 1 | | | | | | | | | 1 | | | | | 2 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|--|--|--|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | |
| 4.2.2.1 Actualización del control interno y mejora en la gestión de riesgos institucionales | 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 Institucional Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización | 4.2.2.1.19 Evaluar eficacia de las acciones planteadas en la matriz de riesgos 2018 y 2019 de la Unidad de Comunicaciones | Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones | 2 Informes de evaluación realizados | 2 Informes presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucional) | 1 | | | | | | | | 1 | | | 2 | |
| | | 4.2.2.1.20 Evaluar eficacia de las acciones planteadas en la matriz de riesgos 2018 y 2019 de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados | Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados | 2 Informes de evaluación realizados | 2 Informes presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucional) | 1 | | | | | | | | 1 | | | 2 | |
| | | 4.2.2.1.21 Evaluar eficacia de las acciones planteadas en la matriz de riesgos 2018 y 2019 de la Unidad Financiera Institucional | Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional | 2 Informes de evaluación realizados | 2 Informes presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucional) | 1 | | | | | | | | 1 | | | 2 | |
| | | 4.2.2.1.22 Evaluar eficacia de las acciones planteadas en la matriz de riesgos 2018 y 2019 de la Unidad de Planificación y Calidad | Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad | 2 Informes de evaluación realizados | 2 Informes presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucional) | 1 | | | | | | | | 1 | | | 2 | |

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






DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--------------------------------------|--|--|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | |
| 4.2.2.1 Actualización del control interno y mejora en la gestión de riesgos institucionales | Tribunal Sancionador Unidad de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia Unidad de Comunicaciones | 4.2.2.1.23 Evaluar eficacia de las acciones planteadas en la matriz de riesgos 2018 y 2019 de la Dirección de Vigilancia de Mercado | Director(a) de Vigilancia de Mercado | 2 Informes de evaluación realizados | 2 Informes presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucional) | 1 | | | | | | | | | 1 | | | 2 |
| | Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad | 4.2.2.1.24 Evaluar eficacia de las acciones planteadas en la matriz de riesgos 2018 y 2019 de la Dirección de Ciudadanía y Consumo | Director(a) de Ciudadanía y Consumo | 2 Informes de evaluación realizados | 2 Informes presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucional) | 1 | | | | | | | | | 1 | | | 2 |
| | Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo | 4.2.2.1.25 Evaluar eficacia de las acciones planteadas en la matriz de riesgos 2018 y 2019 de la Dirección Jurídica | Director(a) Jurídico(a) | 2 Informes de evaluación realizados | 2 Informes presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucional) | 1 | | | | | | | | | 1 | | | 2 |
| | Dirección Jurídica Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización | 4.2.2.1.26 Evaluar eficacia de las acciones planteadas en la matriz de riesgos 2018 y 2019 de la Dirección de Administración | Director(a) de Administración | 2 Informes de evaluación realizados | 2 Informes presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucional) | 1 | | | | | | | | | 1 | | | 2 |


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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|--|---|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|---|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | |
| 4.2.2.1 Actualización del control interno y mejora en la gestión de riesgos institucionales | 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 | 4.2.2.1.27 Evaluar eficacia de las acciones planteadas en la matriz de riesgos 2018 y 2019 de la Dirección de Centro de Solución de Controversias | Director(a) del Centro de Solución de Controversias | 2 Informes de evaluación realizados | 2 Informes presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucional) | 1 | | | | | | | | 1 | | | | 2 | | |
| | | 4.2.2.1.28 Evaluar eficacia de las acciones planteadas en la matriz de riesgos 2018 y 2019 de la Dirección de Descentralización | Director(a) de Descentralización | 2 Informes de evaluación realizados | 2 Informes presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucional) | 1 | | | | | | | | | 1 | | | | 2 | |
| | | 4.2.2.1.29 Revisar la eficacia de las acciones evaluadas en la matriz de riesgos 2018 y 2019 de todas las Unidades Organizativas | Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna | 2 Reportes de evaluación de eficacia de acciones de gestión de riesgos 2018 y 2019 de todas las Unidades organizativas revisados | Evaluación de acciones de gestión de riesgos por proceso 2018 y 2019 reportadas a Presidencia | | | | | | | | | | | | 1 | | | 2 |
| | | 4.2.2.1.30 Comunicar a la Sección de Probidad de la Corte Suprema de Justicia los funcionarios(as) actuantes de la Defensoría del Consumidor | Director(a) de Administración/Jefe(a) la Unidad de Talento Humano | 2 Listados de funcionarios(as) actualizados a la Sección de Probidad | Nota de remisión a la Corte Suprema de Justicia | 1 | | | | | | | | | | | | 1 | | 2 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|--|---|---|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|------|---|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | |
| 4.2.2.1 Actualización del control interno y mejora en la gestión de riesgos institucionales | 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 | 4.2.2.1.31 Implementar un sistema informático para la gestión y control de talento humano de la Defensoría del Consumidor | Director(a) de Administración/Gerente(a) de Sistemas Informáticos/Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano | 1 Sistema Informático de Talento Humano en funcionamiento | Informe institucional | | | | | | | 25% | 25% | 25% | 25% | | | 100% | | |
| | | 4.2.2.1.32 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 | 100% de sistema implementado | Informe institucional y/o acta de Recepción | 5% | 10% | 15% | 15% | 15% | 15% | 25% | | | | | | | 100% | |
| | | 4.2.2.1.33 Elaborar un diagnóstico a nivel institucional para identificar riesgos y establecer acciones para el fortalecimiento del Sistema de control interno | Director(a) de Administración Director(a) Jurídico(a)/Gerente(a) de Procuración | 1 Diagnóstico elaborado | Documento | | 1 | | | | | | | | | | | | | 1 |
| | | 4.2.2.1.34 Elaborar Proyecto de Actualización de Normas Técnicas de Control Interno Específicas | Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna | Proyecto de actualización de NTCIE aprobado por Presidencia | Correo de remisión a la Dirección de Auditoría de la Corte de Cuentas de la República | | 1 | | | | | | | | | | | | | 1 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|--|---|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | |
| 4.2.3 <u>Cumplimiento de las disposiciones de la LAIP</u> | FORMULA DE MEDICION: 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 Acciones para conservar y/o incrementar la buena percepción sobre el acceso a información y transparencia institucional | Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia | 4.2.3.1.1 Gestionar con las Unidades administrativas internas, las solicitudes de información y datos personales | Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia | 100% de las atenciones con seguimiento | Expedientes que muestren las gestiones realizadas | 8% | 8% | 9% | 8% | 8% | 9% | 8% | 8% | 9% | 8% | 8% | 9% | 100% |
| | | 4.2.3.1.2 Realizar atenciones de denuncias de actos de corrupción | Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia | 100% Mecanismo de atención implementado | Carpeta organizada 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 Realizar atenciones a la ciudadanía de acuerdo con la Política de Transparencia de la DC | Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia | 100% de las atenciones realizadas | Expedientes de las atenciones y sus seguimientos | 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 la Unidad 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% |

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






DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|--|--|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|---|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | |
| 4.2.3.1 Acciones para conservar y/o incrementar la buena percepción sobre el acceso a información y transparencia institucional | Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia | 4.2.3.1.5 Coordinar y gestionar con las unidades administrativas de la DC para la efectiva publicación de la información según la LAIP | Jefe(a) de la Unidad 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% | | |
| | | 4.2.3.1.6 Elaborar material divulgativo y publicación interna en temas relacionados al Acceso a la Información Pública, datos personales, atención ciudadana, transparencia y anticorrupción | Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia | 4 Materiales elaborados y/o divulgados | Materiales elaborados y/o divulgados | | | | 1 | | 1 | | 1 | | | | | 1 | 4 | |
| | | 4.2.3.1.7 Prestar servicios de atención a la ciudadanía en las Defensorías Móviles y otros eventos gubernamentales, especialmente cuando esté orientado a Acceso a la Información, Transparencia y Anticorrupción | Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia | 3 Participaciones realizadas | Documento que contiene las actas de participación en las móviles | | | | | | | 1 | | | | | | | 2 | 3 |
| | | 4.2.3.1.8 Elaborar y/o actualizar el índice de información reservada | Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia | 2 Actualizaciones del índice de información reservada realizadas | Documento que contenga el índice de Información Reservada | 1 | | | | | | | | 1 | | | | | | 2 |


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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|---|---|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|------|------|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | | |
| 4.2.3.1 Acciones para conservar y/o incrementar la buena percepción sobre el acceso a información y transparencia institucional | Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia | 4.2.3.1.9 Elaborar informe anual al Instituto de Acceso a la Información Pública | Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia | 1 Informe anual elaborado | Documento elaborado y presentado al Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP) | 1 | | | | | | | | | | | | 1 | | |
| | | 4.2.3.1.10 Elaborar informes estadísticos a la Secretaría de Participación, Transparencia y Anticorrupción (SPTA) | Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia | 100% Informes elaborados | Expediente que contiene los informes presentados | | | | | | 50% | | | | | | | 50% | 100% | |
| | | 4.2.3.1.11 Desarrollar y/o participar en actividades que fortalecen los resultados de las evaluaciones realizadas por las entidades responsables | Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia | 100% Participaciones realizadas | Documento anual que respalde las gestiones llevadas a cabo para el cumplimiento | | | | | | 50% | | | | | | | | 50% | 100% |
| | | 4.2.3.1.12 Analizar y Actualizar la Política de Transparencia y Anticorrupción de la DC | Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia | Documento presentado para aprobación en Presidencia | Documento | | | | 1 | | | | | | | | | | | 1 |

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



| PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S) | ÁREA RESPONSABLE | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|--|---|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|------|-------|------|
| | | ACTIVIDAD(ES) | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con meta numérica) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | TOTAL | |
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | |
| 4.2.3.1 Acciones para conservar y/o incrementar la buena percepción sobre el acceso a información y transparencia institucional | Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia | 4.2.3.1.13 Elaborar un Mecanismo de control de seguimiento al Archivo de Gestión de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia | Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia | 100 % de Mecanismo de Control de seguimiento al Archivo de Gestión de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia elaborado | Carpeta que contiene el mecanismo de Control de seguimiento al Archivo de Gestión | | | | | | | | | | | | 100% | 100% | |
| | | 4.2.3.1.14 Modificar el mecanismo de control de seguimiento a Casos de Solicitudes de Información pública, datos personales y Atención Ciudadana que registra la UAIP | Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia | 100% de Mecanismo de control de seguimiento modificado | Carpeta que contiene la modificación al Mecanismo de Control de seguimiento a casos | | | | | | | 100% | | | | | | | 100% |
| | | 4.2.3.1.15 Realizar acciones y/o participar en capacitaciones para el efectivo cumplimiento de los esquemas de certificación y/o acreditación, Ley de Acceso a la Información Pública, Archivo, Transparencia, Anticorrupción y otros temas que contribuyan al fortalecimiento del Talento Humano de la UAIP | Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia | 12 Capacitaciones realizadas | Expediente que muestre las capacitaciones realizadas | 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





[Handwritten signature]