



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2020

Alineado al Plan Estratégico Táctico 2020-2024 y al Plan Cuscatlán

Julio de 2020

Unidad de Planificación y Calidad, Defensoría del Consumidor



Tabla de contenido

I - PERSPECTIVA 1. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE NUESTROS SERVICIOS....	2
II - PERSPECTIVA 2: EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN	33
III- PERSPECTIVA 3: DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO.....	41
IV- PERSPECTIVA 4. EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS	51





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	
1.1.3 Cantidad de casos tramitados en Representación Judicial	FÓRMULA DE MEDICIÓN: Sumatoria de casos tramitados en Representación Judicial UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LINEA BASE: 1 ÁREA RESPONSABLE: Dirección Jurídica LÍMITE DE CONTROL 2020: 1; META: 2020: 2 LÍMITE DE CONTROL 2024: 2; META 2024: 3																		
1.1.3.1 Articulación con Tribunal Sancionador para promover el ejercicio de la representación judicial	Dirección Jurídica	1.1.3.1.1 Coordinar con los miembros del Tribunal Sancionador de la DC (TSDC) un plan de divulgación para promover la representación judicial en las resoluciones finales emitidas	Director(a) Jurídico(a)/ Gerente de Procuración de la Dirección Jurídica	Incrementar la cantidad de consumidores atendidos por representación judicial	Documentos (lista de asistencia/ Informe)													1	1
1.1.3.2 Articulación con Dirección del Centro de Solución de Controversias para mejorar los acuerdos conciliatorios, y que puedan ser ejecutables	Dirección Jurídica	1.1.3.2.1 Coordinar con el director del Centro de Solución de Controversias un plan de divulgación para promover la representación judicial en los medios alternos	Director(a) Jurídico(a)/ Gerente de Procuración de la Dirección Jurídica	Incrementar la cantidad de consumidores atendidos por representación judicial	Documentos (lista de asistencia/ Informe)													1	1


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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																				
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN																
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL				
1.1.4 Porcentaje de denuncias individuales y colectivas con monto recuperado	FÓRMULA DE MEDICIÓN: (Denuncias individuales y colectivas cerradas con acuerdos en avenimiento o conciliación con monto recuperado / Total de Denuncias individuales y colectivas cerradas con acuerdos en avenimiento o conciliación) x 100 UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Mensual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 82% ÁREA RESPONSABLE: Dirección del Centro de Solución de Controversias LÍMITE DE CONTROL 2020: 80%; META: 2020: 81% LÍMITE DE CONTROL 2024: 80%; META 2024: 81%																					
1.1.4.1 Crear mecanismos oportunos para la atención y tramitación de controversias de consumo en el corto y mediano plazo	Dirección del Centro de Solución de Controversias	1.1.4.1.1 Actualizar los documentos normativos del proceso de atención de controversias de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerentes	Documentos normativos actualizados	Memorándum, correo electrónico, ayuda memoria											1				1		
		1.1.4.1.2 Actualizar el proceso de Atención de Controversias de Consumo de la DCSC	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerentes	Proceso actualizado	Memorándum, correo electrónico, ayuda memoria												1				1	
		1.1.4.1.3 Actualizar el Manual de clasificación de atenciones	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerentes	Manual de clasificación de atenciones actualizado	Memorándum, correo electrónico, ayuda memoria														1			1
		1.1.4.1.4 Implementar y/o modificar lineamientos, indicaciones o criterios por parte de los CSC's para homologar actividades	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerentes	100% de lineamientos y criterios implementados	Correo y/o lista de asistencia													1				1
		1.1.4.1.5 Realizar encuesta telefónica para medir la percepción sobre la calidad y calidez, de los usuarios que ingresan sus reclamos en los CSCs	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		



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



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL		
1.1.4.1 Crear mecanismos oportunos para la atención y tramitación de controversias de consumo en el corto y mediano plazo	Dirección del Centro de Solución de Controversias	1.1.4.1.6 Analizar y socializar las encuestas de satisfacción para medir la percepción sobre la calidad y calidez de los usuarios de los CSC e implementar acciones, cuando aplique	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Resultados de encuesta analizados, socializados y planteamiento de acciones, cuando aplique	Correo/ lista de asistencia												1	1		
		1.1.4.1.7 Analizar y socializar las encuestas de satisfacción para medir la percepción sobre la calidad y calidez de los usuarios de los CSC e implementar acciones, cuando aplique	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente-oriental/ Gerente de atención descentralizada	Resultados de encuesta socializados y planteamiento de acciones, cuando aplique	Correo y/o lista de asistencia													1	1	
		1.1.4.1.8 Realizar foros, diplomados e intercambios de experiencias con agencias homólogas, entre otras, para el fortalecimiento de conocimientos en materia de medios alternos y derecho de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerentes	Mejores resultados en medios alternos de solución de controversias	Publicaciones web/ Diplomas, entre otros														100%	100%
		1.1.4.1.9 Atender auditoría externa del Organismo de Certificación, relativo a mantener la certificación, según la norma ISO 9001:2015	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Proceso de atención de controversias de consumo certificado	Informe final de auditoría														1	1


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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.1.4.1 Crear mecanismos oportunos para la atención y tramitación de controversias de consumo en el corto y mediano plazo	Dirección del Centro de Solución de Controversias	1.1.4.1.10 Brindar apoyo en la atención Web, 910 y WhatsApp	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Atenciones brindadas	Sistema SARA			1	1	1	1	1						5
		1.1.4.1.11 Crear mecanismo simplificado de denuncia 910	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Tutela oportuna de derechos	Sistema SARA			1	1	1	1	1						5
1.1.4.2 Atención oportuna y efectiva de casos colectivos ejemplarizantes de alto impacto en la población	Dirección del Centro de Solución de Controversias	1.1.4.2.1 Actualizar el procedimiento general para la atención de casos colectivos	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerentes	Procedimiento actualizado	Memorándum, correo electrónico, ayuda memoria									1				1
		1.1.4.2.2 Identificar, remitir y apoyar trámite de casos colectivos	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente-oriente/ Gerente de atención descentralizada	5 casos colectivos identificados	Informe	1	1							1	1	1		5
		1.1.4.2.3 Identificar y tramitar problemáticas de interés colectivo a través de la mesa técnica	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Coordinador(a) de medios alternos de solución de controversias de casos colectivos	4 casos colectivos identificados y tramitados	Reporte de SARA		1								1	1	1	


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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS														TOTAL				
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT		NOV	DIC		
1.1.4.2 Atención oportuna y efectiva de casos colectivos ejemplarizantes de alto impacto en la población	Dirección del Centro de Solución de Controversias	1.1.4.2.4 Identificar y tramitar casos colectivos por repetición	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Coordinador(a) de medios alternos de solución de controversias de casos colectivos	6 casos colectivos identificados y tramitados	Reporte de SARA	1	1									1	1	1	1	6
1.1.5 Porcentaje de cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas vinculantes	FORMULA DE MEDICIÓN: (Cantidad de inspecciones que cumplen la normativa aplicable para la protección al consumidor / Cantidad de inspecciones realizadas) x 100 UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Mensual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 71.36% ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Vigilancia de Mercado LÍMITE DE CONTROL 2020: 68.01%; META: 2020: 72.00% LÍMITE DE CONTROL 2024: 72.01%; META 2024: 75.00%																			
1.1.5.1 Impulso del Programa de incentivos a las buenas prácticas empresariales de sectores priorizados	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.5.1.1 Dar seguimiento a la implementación de la primera fase del programa de incentivos a las Buenas Prácticas en establecimientos de centros comerciales, restaurantes y hoteles	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	70% de los establecimientos adheridos cumplen con las disposiciones de la LPC y otras normativas vinculantes	Informes de resultados remitidos a Presidencia y a la Unidad de Comunicaciones	70%	70%											70%	70%	70%
1.1.5.2 Verificación de las obligaciones y prohibiciones de la LPC en proveedores de sectores priorizados	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.5.2.1 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	Plan de trabajo presentado a Presidencia	1														1
		1.1.5.2.2 Elaborar informes de resultados del Observatorio de Publicidad ilícita, promociones y ofertas	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	2 informes remitidos a Presidencia y a la Unidad de Comunicaciones	Documento de informe remitido a Presidencia y a la Unidad de Comunicaciones										1				1	


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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																			
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN															
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL			
1.1.5.2 Verificación de las obligaciones y prohibiciones de la LPC en proveedores de sectores priorizados	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.5.2.3 Evaluar las acciones de verificación 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/ Jefes Oficinas Regionales	1 evaluación realizada	Informe de evaluación														1	1	
		1.1.5.2.4 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 primer y cuarto trimestre	Actas de constatación de hecho														95%	95%	
		1.1.5.2.5 Elaborar y proponer plan operativo anual de inspecciones de sectores prioritarios	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección/ Director(a) de Descentralización	1 plan operativo anual de inspecciones de sectores prioritarios remitido a Presidencia	Documento presentado a Presidencia	1															1
		1.1.5.2.6 Verificar el cumplimiento de las disposiciones de la LPC y otras normativas aplicables	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección/ Director(a) de Descentralización	3,351 inspecciones y verificaciones realizadas	Actas de inspección/ Formularios de Verificación	500	450	233	572	300	46	50	150	200	300	300	250				3351

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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
1.1.5.2 Verificación de las obligaciones y prohibiciones de la LPC en proveedores de sectores priorizados	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.5.2.7 Elaborar y enviar informes de resultados de inspecciones realizadas en los sectores priorizados para verificar las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	6 informes con resultados de inspecciones ejecutados	Informe de resultado remitido a Presidencia		1		1	1	1		1		1		6	
		1.1.5.2.8 Evaluar las actividades de inspección ejecutadas en sectores priorizados	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	6 evaluaciones realizadas	Informe de evaluación		1	1	1	1			1		1		6	
		1.1.5.2.9 Realizar sondeo de precios de productos esenciales (alimentos, muebles y electrodomésticos, útiles escolares, etc.)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	251 sondeos de precios realizados	Base de datos en el sistema de sondeo	10	10	53	27	63	28	10	10	10	10	10	10	251
		1.1.5.2.10 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	4 acciones ejecutadas en función de la ocurrencia de la coyuntura y/o emergencia	Informes de acciones semestral						1						1	2


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





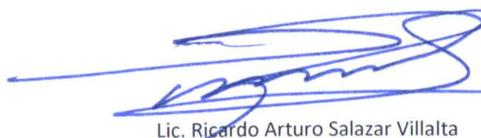
PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																							
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL							
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC								
1.1.5.2 Verificación de las obligaciones y prohibiciones de la LPC en proveedores de sectores priorizados	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.5.2.11 Elaborar Plan Anual de Auditoría de Consumo	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) Auditoría de Consumo	Un documento de plan de acciones de los proveedores a ser auditados remitido a Presidencia	Un documento de plan de acciones de los proveedores a ser auditados	1																	1		
		1.1.5.2.12 Finalización de auditoría de consumo iniciada en 2019 para verificar el cumplimiento de la Ley contra la usura y otra normativa de consumo de proveedores que prestan servicios financieros	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) Auditoría de Consumo/ Director(a) de Administración/ Gerente Sistemas Informáticos/ Director(a) Jurídico(a)/ Jefe(a) de Procuración de Dirección Jurídica	1 proveedor auditado	Informe de auditoría										1										1
		1.1.5.2.13 Realizar tres nuevas auditorías para verificar el cumplimiento de la Ley contra la usura y otra normativa de consumo de proveedores que prestan servicios financieros	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) Auditoría de Consumo/ Director(a) de Administración/ Gerente Sistemas Informáticos/ Director(a) Jurídico(a)/ Jefe(a) de Procuración de Dirección Jurídica	1 proveedor auditado	Informe de auditoría																			1	1


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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																			
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN															
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL			
1.1.5.2 Verificación de las obligaciones y prohibiciones de la LPC en proveedores de sectores priorizados	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.5.2.14 Verificar el cumplimiento de la LPC y otra normativa de consumo, en casos colectivos de servicios financieros, identificados a partir de la atención de denuncias en los CSC, coordinando con otras instituciones del estado referentes de la DC	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe (a) de Auditoría de Consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Coordinador(a) Unidad de Casos Colectivos/ Director(a) Jurídico(a)	1 caso colectivo identificado y verificado	Registro del trámite, actas de acuerdo o finalización del proceso											1			1		
		1.1.5.2.15 Elaborar informe general de los proveedores reportados por el Banco Central de Reserva a la DC con incumplimiento a la Ley Contra la Usura en lo relacionado a la información de sus operaciones crediticias; 14ava y 15ava tabla de tasas máximas legales	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) Auditoría de Consumo	2 informes de resultados	Documento de informe				1								1				2
		1.1.5.2.16 Elaborar el informe individual de los proveedores reportados por el Banco Central de Reserva a la DC con incumplimiento a la Ley Contra la Usura en lo relacionado a la información de sus operaciones crediticias; 14avo y 15avo cálculo de tasas máximas legales	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) Auditoría de Consumo	Informe por proveedor	Memorándum de envío a la Dirección Jurídica por proveedor					50%								50%			100%


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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.1.5.2 Verificación de las obligaciones y prohibiciones de la LPC en proveedores de sectores priorizados	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.5.2.17 Realizar monitoreo mensual de las devoluciones de casos colectivos resueltos o con acuerdo de devolución	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) Auditoría de Consumo	32 reportes de devoluciones realizados en el año	Reporte mensual de devolución	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	32	
		1.1.5.2.18 Atender y dar respuesta a las alertas de consumo	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	6 alertas de consumo emitidas	Informe de alertas	1	1							1	1	1	1	6	
		1.1.5.2.19 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	2 participaciones y aportes en las actividades de la RCSS	2 Informes de participación y aportes							1						1	2
		1.1.5.2.20 Revisión y elaboración de boletas para la realización de sondeos de precios.	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Boletas de sondeos creadas en el Sistema o en físico.	Archivo de Word o Excel.			4	6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26
		1.1.5.2.21 Verificar y dar seguimiento a proveedores que comercializan insumos médicos: mascarillas, guantes, alcohol gel y termómetros	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) Auditoría de Consumo	18 informes de resultados	Documento de informe						2	2	3	3	3	3	3	2	18
		1.1.5.2.22 Monitorear y dar seguimiento a proveedores que comercializan granos básicos	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) Auditoría de Consumo	2 informes de resultados	Documento de Informe							1		1					2



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



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																														
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN																										
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL														
1.1.5.2 Verificación de las obligaciones y prohibiciones de la LPC en proveedores de sectores priorizados	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.5.2.23 Monitorear y dar seguimiento a importadores que comercializan productos amparados al Decreto Legislativo N°604	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) Auditoría de Consumo	2 informes generales de resultados	Documento de Informe										1							1						2				
1.1.5.3 Verificación de normativa técnica en materia de consumo	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.5.3.1 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 y aporte en el 75% de las convocatorias mensuales para elaborar o actualizar normas y reglamentos técnicos	Informe mensual de la participación y los aportes en los comités técnicos		1	1							1						1					1			1	10		
		1.1.5.3.2 Verificar el cumplimiento de reglamentos técnicos y Normas Salvadoreñas Obligatorias de contenido neto y etiquetado en alimentos, así como en etiquetado de eficiencia energética y verificación del etiquetado de instrumentos de pesaje no automáticos	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	116 planes de inspección implementados	Documento de plan e informe de inspección												12	22	4										12	15	18	19


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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																					
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN																	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL					
1.1.6 Porcentaje de cumplimiento de las buenas prácticas en empresas adheridas a códigos de buenas prácticas FÓRMULA DE MEDICIÓN: (Número de empresas que cumplen con buenas prácticas/ Número de empresas adheridas a códigos de buenas prácticas) x 100 UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 50% ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Vigilancia de Mercado LÍMITE DE CONTROL 2020: 50%; META: 2020: 60% LÍMITE DE CONTROL 2024: 60%; META 2024: 70%																							
1.1.6.1 Promoción de Manuales/Códigos de buenas prácticas a favor de los consumidores	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.6.1.1 Verificar el cumplimiento del Manual de Buenas Prácticas para la protección de los intereses de las personas consumidoras a los 3 proveedores adheridos	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	3 informes de resultados de la verificación del cumplimiento del manual	Informe de resultados										1		2				3		
		1.1.6.1.2 Realizar talleres de divulgación del Manual de buenas prácticas para la protección de los intereses de las personas consumidoras en sus relaciones con los proveedores dirigidos a sectores priorizados	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	1 taller realizado	Listas de asistencia		1																1
		1.1.6.1.3 Gestionar la adopción del Manual de buenas prácticas para la protección de los intereses de las personas consumidoras en sus relaciones con los proveedores en al menos 3 establecimientos	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias	3 establecimientos formalizan su interés de adhesión	Formulario presentado por establecimiento interesado					2							1						3


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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																				
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL				
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC					
1.1.7 Resoluciones con restitución de derechos de los consumidores FÓRMULA DE MEDICIÓN: (Cantidad de resoluciones con restitución de derechos en casos sancionados / Cantidad de casos sancionados cerrados) * 100 UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: No Aplica ÁREA RESPONSABLE: Tribunal Sancionador LÍMITE DE CONTROL 2020: 30%; META: 2020: 35% LÍMITE DE CONTROL 2024: 50%; META 2024: 60%																						
1.1.7.1 Restituir los derechos de los consumidores a través de la aplicación de criterios de ampliación de las competencias del Tribunal	Tribunal Sancionador	1.1.7.1.1 Ampliar la competencia tuitiva (protectiva) del Tribunal	Miembros del Tribunal Sancionador	Mayor número de casos de terminación anormal (anticipada) con restitución de derechos	Número de resoluciones de sobreseimiento por conciliación/Número de resoluciones con restitución de derechos										2				2	4		
		1.1.7.1.2 Defensa de la legalidad y naturaleza jurídica social de los actos del Tribunal en sedes jurisdiccionales	Miembros del Tribunal Sancionador/ Unidad de Procuración (procuradoras)	Oportuna utilización de los medios impugnativos en las resoluciones que no son confirmadas	Bitácora de Recursos interpuestos por la Unidad de Procuración (Copia de expediente judicial)										1			1		1	4	
		1.1.7.1.3 Fortalecer las capacidades técnico jurídico y técnico financiero (razonamiento probatorio y delitos económicos)	Miembros del Tribunal Sancionador/ Asistente administrativa	Resoluciones más eficaces y sólidas legalmente	Certificado/ diploma/ registro de capacitación																1	1
1.1.7.2 Coordinación de las intervenciones competenciales de las unidades organizativas de la defensoría en favor de la defensa de las personas consumidoras en casos de alta relevancia	Tribunal Sancionador	1.1.7.2.1 Estandarizar con CSC, DVM y DJUR los criterios de recolección y aseguramiento probatorio oportuno durante la etapa de conciliación para robustecer la pretensión del consumidor en caso que llegue al Tribunal o incluso a las instancias judiciales	Miembros del Tribunal Sancionador/ Jefatura Unidad de estudios jurídicos, calidad y mejora regulatoria	Menos casos absueltos por falta de pruebas o por inconsistencias atribuibles a etapas previas del proceso sancionatorio	Documento														1		1	2

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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																						
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN																		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL						
1.1.7.2 Coordinación de las intervenciones competenciales de las unidades organizativas de la defensoría en favor de la defensa de las personas consumidoras en casos de alta relevancia	Tribunal Sancionador	1.1.7.2.2 Difundir criterios del Tribunal mediante la certificación de resoluciones de casos emblemáticos para mejorar la coordinación de las intervenciones	Miembros del Tribunal Sancionador/ Secretaria	Disminución de deficiencias en casos provenientes de CSC que puedan terminar en absoluciones	Certificación de resolución/ memorándum a la oficina de origen (que remitió el expediente)											1						1	2	
1.1.7.3 Establecimiento de criterios para la determinación y cuantificación de las multas de acuerdo a los principios de proporcionalidad y razonabilidad	Tribunal Sancionador	1.1.7.3.1 Crear modelos de resoluciones de terminación normal y anormal donde se desarrollen y apliquen criterios de proporcionalidad y razonabilidad	Miembros del Tribunal Sancionador/ Jefes de equipos de la Unidad Jurídica y la Unidad de estudios jurídicos, calidad y mejora regulatoria	Reducción de la impugnación de multas por contravención al principio de proporcionalidad	Modelo creado	1	1									1	1						1	5
1.1.8 Cantidad de estudios de consumo y/o mecanismos de información en sectores y mercados priorizados	FÓRMULA DE MEDICIÓN: Sumatoria de estudios de consumo y/o mecanismos de información en sectores y mercados priorizados realizados UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 6 ÁREA RESPONSABLE: Unidad de Análisis de Consumo y Mercados LÍMITE DE CONTROL 2020: 3; META: 2020: 4 LÍMITE DE CONTROL 2024: 5; META 2024: 6																							
1.1.8.1 Implementación de estudios de consumo y mecanismos de información de mercados, para el análisis y la toma de decisiones a favor de los consumidores	Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	1.1.8.1.1 Elaborar los estudios de consumo en sectores y mercados priorizados	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	4 estudios finalizados	Documento del estudio				1							1					1	1	4	
		1.1.8.1.2 Elaborar los sondeos comparativos "Quién es quién en los precios de productos y servicios", en Defensorías de Temporada	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	40 sondeos comparativos realizados	Documento del resultado del sondeo	2	1			2	4	2	6	3	6	6	4	4				4	4	40


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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1.1.8.1 Implementación de estudios de consumo y mecanismos de información de mercados, para el análisis y la toma de decisiones a favor de los consumidores	Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	1.1.8.1.3 Actualizar las plataformas de información de la Defensoría del Consumidor: 1) Observatorio de precios de mercados, observatorio de tarjetas de crédito, 2) Plataforma de enseres del hogar y tecnología- COMPARA-, y, 3) Portal del sector inmobiliario	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados/ Director(a) de Administración/ Gerente de Sistemas Informáticos	Plataformas de información actualizadas	Bases de datos actualizadas y presentadas	3	6	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	29		
		1.1.8.1.4 Actualizar la plataforma Portal del Viajero	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Administración/ Gerente de Sistemas Informáticos	Plataforma de información actualizada	Base de datos actualizada y presentada								1							1
		1.1.8.1.5 Elaborar el informe semanal de precios de productos en mercados y tiendas mayoristas	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	35 informes de precios	Informes de Word de precios	1	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2		35
		1.1.8.1.6 Actualizar la base de precios del MAG, gas y gasolina	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	24 actualizaciones a bases de datos	Archivos de Excel	3	3					3	3	3	3	3	3	3		24

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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.1.8.1 Implementación de estudios de consumo y mecanismos de información de mercados, para el análisis y la toma de decisiones a favor de los consumidores	Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	1.1.8.1.7 Sistematizar los informes semanales, memoria de labores y balance de logros	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	31 informes realizados	Archivos de los informes	3	4		2	2	3	3	3	3	3	2	3	31	
		1.1.8.1.8 Elaborar el boletín mensual de estadísticas de las atenciones	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	12 boletines realizados	Boletín de estadísticas	1	1				4	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.1.8.1.9 Elaborar los informes y las presentaciones técnicas en temas de consumo	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	8 presentaciones e informes técnicos	Presentaciones e informes	1	1					1	1	1	1	1	1	1	8
		1.1.8.1.10 Dar respuesta a requerimientos de información	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	100% de los requerimientos resueltos	Archivos de las respuestas	100%	100%					100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		1.1.8.1.11 Ampliación de productos y sucursales de la plataforma PRECOMPRA.	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Plataforma con más productos y sucursales en cada municipio disponibles.	Plataforma ampliada.					50%	50%								100%
		1.1.8.1.12 Elaboración de informes en el marco de la pandemia COVID- 19 (Precios y atenciones).	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	100 Informes técnicos elaborados	Archivo de Word, Excel o Power Point			24	30	10	5	6	5	5	5	5	5	5	100


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



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.1.8.3 Consolidación de la imagen y posicionamiento institucional	Unidad de Comunicaciones	1.1.8.3.1 Diseñar contenido digital para promocionar los servicios institucionales y derechos de los consumidores	Jefe(a) de Unidad de Comunicaciones	36 materiales diseñados	Publicaciones realizadas en redes sociales y web	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	
		1.1.8.3.2 Producir material multimedia para conocimiento de derechos y posicionamiento institucional	Jefe(a) de Unidad de Comunicaciones	18 videos producidos	Publicaciones realizadas en redes sociales y web	3	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	18	
		1.1.8.3.3 Realizar conferencias de prensa para la incidencia mediática en temas estratégicos de consumo.	Jefe(a) de Unidad de Comunicaciones/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) Jurídico(a)/ Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	3 actividades realizadas	Publicaciones realizadas en redes sociales y web				1					1			1		3
		1.1.8.3.4 Publicar comunicados de prensa (cuando aplique).	Jefe(a) Unidad de Comunicaciones/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) Jurídico(a)/ Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados/ Miembros Tribunal Sancionador	9 acciones institucionales divulgadas	Comunicado publicado en sitio web	1	1	1					1	1	1	1	1	1	9


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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS															
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN											
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1.2 Promover una cultura de educación, empoderamiento y participación activa de las personas consumidoras en el ejercicio de sus derechos, a través de la cercanía institucional, estrategias de organización y comunicación empática y efectiva																	
1.2.1 Formación de personas interesadas de comunidades, colonias y grupos priorizados (mujeres, jóvenes, iglesias, asociaciones de pacientes, etc.) que desean conocer y ejercer los derechos de los consumidores en mercados priorizados.	FÓRMULA DE MEDICIÓN: Número de personas capacitadas en diplomados, cursos cortos, conversatorios y talleres (presenciales y virtuales) UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 11,996 ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Ciudadanía y Consumo LÍMITE DE CONTROL 2020: 600; META: 2020: 700 LÍMITE DE CONTROL 2024: 9,800; META 2024: 10,300																
1.2.1.1 Instalación y funcionamiento del Centro de Formación en Consumo para brindar servicios integrales de educación, con calidad y calidez a nuestra población	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.1.1.1 Elaborar Plan de Educación en Consumo, que incorpore las modalidades presencial y virtual	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	Plan de Educación en Consumo elaborado	Plan de Educación en Consumo presentado a presidencia		1									1	
		1.2.1.1.2 Desarrollar talleres en comunidades y colonias sobre mercados/ temas priorizados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo	6 talleres desarrollados en 8 comunidades y colonias sobre temas priorizados	Informes de talleres realizados en 8 comunidades y colonias		4	2								6	
		1.2.1.1.3 Desarrollar talleres con mujeres, jóvenes, iglesias, asociaciones de pacientes, etc., sobre mercados/ temas priorizados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo	21 talleres desarrollados	Informes de talleres realizados sobre sectores/ temas priorizados		11	10								21	

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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	
1.2.1.1 Instalación y funcionamiento del Centro de Formación en Consumo para brindar servicios integrales de educación, con calidad y calidez a nuestra población	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.1.1.4 Elaboración del Plan de acciones educativas virtuales, dirigidos a proveedores y consumidores en general.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	Plan de acciones educativas virtuales elaborado	Documento							1						1	
1.2.1.2 Mecanismos de atención y divulgación territorial (Defensorías móviles y campañas)	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.1.2.1 Elaborar Plan de implementación de las Defensorías Móviles y campañas de divulgación sobre temas priorizados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	Plan de implementación de Defensorías móviles y campañas aprobado	1 plan presentado a presidencia		1											1	
		1.2.1.2.2 Implementar las Defensorías Móviles en puntos estratégicos de alto impacto	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo	56 defensorías móviles realizadas	Reportes de Defensorías Móviles realizadas		38	18											56
		1.2.1.2.3 Implementar las Defensorías Móviles a solicitud de instituciones públicas, privadas y ONGs	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo	8 defensorías móviles realizadas	Reportes de Defensorías Móviles realizadas		3	5											

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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.2.1.2 Mecanismos de atención y divulgación territorial (Defensorías móviles y campañas)	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.1.2.4 Implementar Defensorías Móviles de Temporada	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Director(a) de Descentralización/ Jefes Oficinas Regionales/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) Vigilancia de Mercado/ Director(a) Jurídico(a)/ Director(a) de Administración	50 defensorías móviles de temporada implementadas	Reportes de Defensorías Móviles	50													50
		1.2.1.2.5 Implementar y elaborar informes de resultados de las Defensorías de Temporada con criterios de impacto	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	2 defensorías de temporada implementadas	Informes de Defensorías Temporada	1	1												
1.2.1.3 Elaborar y divulgar materiales educativos por medios convencionales y digitales	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.1.3.1 Brindar a la Unidad de Comunicaciones los resultados de las inspecciones de la UIN	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	5 informes de resultado de inspecciones	Correo de envío de los informes de resultados de inspección a la Unidad de Comunicaciones	1	1						1	1			1		5

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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	
1.2.1.3 Elaborar y divulgar materiales educativos por medios convencionales y digitales	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.1.3.2 Brindar a la Unidad de Comunicaciones los resultados de los planes de inspección de la USC para su divulgación	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	6 envíos a la Unidad de Comunicaciones con los resultados de los planes de inspección en contenido neto	Correo de envío de los informes de resultados de planes de inspección a la Unidad de Comunicaciones	1	1							1	1	1	1	6	
		1.2.1.3.3 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	3 informes con resultados de las inspecciones realizadas	Correo de envío de informes de resultados a la Unidad de Comunicaciones	1						1			1				3
		1.2.1.3.4 Brindar insumos técnicos a la unidad de comunicaciones para emitir las alertas de consumo	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	6 alertas remitidas a la Unidad de Comunicaciones	Correo electrónico enviado a la Unidad de Comunicaciones	1	1								1	1	1	1	6
		1.2.1.3.5 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	5 alertas de productos publicadas en el SIAR	Información publicada en el Sistema Interamericano de Alerta Rápida (SIAR)		1	1							1	1	1		


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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	
1.2.2 Formación de promotores del ámbito público, académico, y sociedad civil en los derechos de los consumidores para elevar el conocimiento de los mismos		FÓRMULA DE MEDICIÓN: Numero de promotores del sector público, académico y sociedad civil formados (presencial y virtual). UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: No Disponible ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Ciudadanía y Consumo LÍMITE DE CONTROL 2020: 500; META: 2020: 800 LÍMITE DE CONTROL 2024: 800; META 2024: 1,000																	
1.2.2.1 Promoción del conocimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas aplicables con medios presenciales y virtuales (Docentes de colegios públicos y privados, estudiantes universitarios, asociaciones de profesionales y funcionarios/ empleados públicos u otros)	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.2.1.1 Desarrollar talleres presenciales sobre temas de consumo priorizados y otras normativas aplicables, con docentes de colegios públicos y privados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Director(a) Descentralización/ Jefes Oficinas Regionales	12 talleres desarrollados con docentes de colegios públicos y privados	Informes de talleres	12													12
		1.2.2.1.2 Desarrollar talleres presenciales sobre temas de consumo priorizados y otras normativas aplicables, con estudiantes universitarios a nivel nacional	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Director(a) Descentralización/ Jefes Oficinas Regionales	3 talleres desarrollados con estudiantes universitarios	informes de talleres		1	2											3
		1.2.2.1.3 Desarrollar talleres presenciales sobre temas de consumo priorizados y otras normativas aplicables, con empleados de alcaldías municipales	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Director(a) Descentralización/ Jefes Oficinas Regionales	3 talleres desarrollados con empleados	Informes de talleres	1	1	1											3



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



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	
1.2.2.1 Promoción del conocimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas aplicables con medios presenciales y virtuales (Docentes de colegios públicos y privados, estudiantes universitarios, asociaciones de profesionales y funcionarios/ empleados públicos u otros)	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.2.1.4 Desarrollar cursos cortos en temas de consumo (derechos de las personas consumidoras, servicios financieros y de telecomunicaciones) dirigidos a empleados públicos, promotores municipales y líderes de comunidades y colonias	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo	1 curso desarrollado	Informes de cursos			1									1		
		1.2.2.1.5 Formar a tutores de aula virtual para la implementación del Programa de Educación Virtual en materia de consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo	Tutores de aula virtual formados	Informe			50%	50%									100%	
		1.2.2.1.6 Formar a administradores de aula virtual para la implementación del Programa de Educación Virtual en materia de consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo	Administradores de aula virtual formados	Informe						50%	50%							100%
		1.2.2.1.7 Coordinar la implementación de los cursos virtuales con tutores sobre temas de consumo prioritarios y otras normativas aplicables, con diversos sectores poblacionales (estudiantes universitarios, asociaciones de profesionales y funcionarios/ empleados públicos u otros)	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias	3 cursos virtuales con tutores implementados	Informes de cursos virtuales con tutores								1		1			1	3


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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																				
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL				
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC					
1.2.2.1 Promoción del conocimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas aplicables con medios presenciales y virtuales (Docentes de colegios públicos y privados, estudiantes universitarios, asociaciones de profesionales y funcionarios/ empleados públicos u otros)	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.2.1.8 Administrar el aula virtual durante la implementación de los cursos	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Especialista en educación en consumo	Aula virtual administrada	Informes								2		1				2	5		
		1.2.2.1.9 Desarrollar webinar sobre temas de consumo priorizados y otras normativas aplicables, con estudiantes universitarios a nivel nacional	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Director(a) Descentralización/ Jefes Oficinas Regionales	3 webinar desarrollados con estudiantes universitarios	informes de webinar											1	1	1				3
		1.2.2.1.10 Desarrollar webinar presenciales sobre temas de consumo priorizados y otras normativas aplicables, con empleados de alcaldías municipales	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Director(a) Descentralización/ Jefes Oficinas Regionales	2 webinar desarrollados con empleados	informes de webinar												1	1				2
		1.2.2.1.11 Desarrollar cursos cortos virtuales en temas de consumo (derechos de las personas consumidoras, servicios financieros y de telecomunicaciones) dirigidos a empleados públicos, promotores municipales y líderes de comunidades y colonias	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo	3 cursos desarrollados	Informes de cursos											1	1	1				3

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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																							
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN																			
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL							
1.2.2.1 Promoción del conocimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas aplicables con medios presenciales y virtuales (Docentes de colegios públicos y privados, estudiantes universitarios, asociaciones de profesionales y funcionarios/ empleados públicos u otros)	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.2.1.12 Coordinar la implementación de webinar sobre la LPC y otras normativas aplicables, con proveedores de bienes y servicios.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Director(a) de Vigilancia de Mercado	3 webinar desarrollados	Informes de webinar												1	1	1			3			
		1.2.2.1.13 Evaluar los servicios de educación virtual brindados a través de la plataforma, para implementar mejoras en la ejecución de los cursos.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias	3 evaluaciones implementadas	Informe de evaluación																			1	3
		1.2.2.1.14 Elaboración del plan de mejoras de los servicios de educación virtual, a partir de los resultados de la evaluación	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias	1 Plan de mejoras elaborado	Documento																				1


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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																				
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN																
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL				
1.2.2.1 Promoción del conocimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas aplicables con medios presenciales y virtuales (Docentes de colegios públicos y privados, estudiantes universitarios, asociaciones de profesionales y funcionarios/ empleados públicos u otros)	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.2.1.15 Desarrollar webinar sobre temas de consumo priorizados y otras normativas aplicables, con estudiantes universitarios a nivel nacional	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo	3 webinar desarrollados	Informes de webinar												1	1	1			3
1.2.3 Formación de los representantes de prestadores de bienes y servicios en el ámbito privado y público en el derecho de consumo para la calidad de los servicios, elevar el respeto y el cumplimiento al marco normativo de protección del consumidor.	FÓRMULA DE MEDICIÓN: Número de representantes de prestadores de bienes y servicios en el ámbito privado y público formados en el derecho de consumo UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: No Disponible ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Ciudadanía y Consumo LÍMITE DE CONTROL 2020: 200; META: 2020: 300 LÍMITE DE CONTROL 2024: 600; META 2024: 800																					
1.2.3.1 Promoción del conocimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas aplicables con medios presenciales y virtuales (Representantes de	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.3.1.1 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	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección/ Jefe(a) de Auditoría de Consumo/	1 taller realizado	Lista de asistencia		1															1

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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
colegios públicos y privados, u otros)		Unidad de Auditoría de Consumo)	Director(a) de Descentralización/ Jefes Oficinas regionales															
1.2.4 Cantidad de casos colectivos promovidos con las asociaciones de consumidores	FÓRMULA DE MEDICIÓN: Sumatoria de casos colectivos promovidos con las asociaciones de consumidores UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Quinquenal DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: No Disponible ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Ciudadanía y Consumo LÍMITE DE CONTROL 2020: 1; META: 2020: 1 LÍMITE DE CONTROL 2024: 12; META 2024: 15																	
1.2.4.1 Fortalecimiento de la capacidad técnica de las Asociaciones de Consumidores relacionadas al marco legal, mecanismos/procedimientos para la atención de casos individuales y colectivos, y fortalecer la organización y participación ciudadana	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.4.1.1 Desarrollar talleres sobre el procedimiento de casos colectivos a miembros de las asociaciones de consumidores, sociedad civil e instituciones públicas, entre otras	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinar(a) de participación y organización en consumo	3 talleres desarrollados	Informes de talleres		2	1									3	
		1.2.4.1.2 Desarrollar talleres sobre sectores y temas priorizados en comunidades y colonias en coordinación con las Asociaciones de Consumidores	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinar(a) de participación y organización en consumo	8 talleres desarrollados	Informes	3	4	1										8
		1.2.4.1.3 Desarrollar conversatorios para la promoción e identificación de casos colectivos de los sectores inmobiliario, agua potable y energía eléctrica, en coordinación con las Asociaciones de consumidores	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinar(a) de participación y organización en consumo	3 conversatorios desarrollados	Informes		2	1										3


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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																			
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL			
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
1.2.4.1 Fortalecimiento de la capacidad técnica de las Asociaciones de Consumidores relacionadas al marco legal, mecanismos/procedimientos para la atención de casos individuales y colectivos, y fortalecer la organización y participación ciudadana	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.4.1.4 Realizar levantamiento y dar seguimiento a los casos colectivos en coordinación con las Asociaciones de Consumidores	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	1 caso colectivo presentado a la Unidad de Casos Colectivos	Informes de casos colectivos presentados													1	1		
		1.2.4.1.5 Desarrollar conversatorios para promover los Medios Alternos de Controversias de Consumo, Mecanismos de atención institucional y requisitos para interponer denuncias, la atención de controversias de consumo en casos individuales (colonias y comunidades)	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) de participación y organización en consumo	3 conversatorios desarrollados	Informes		1	2													3
		1.2.4.1.6 Desarrollar los Medios Alternos de Controversias de Consumo, Mecanismos de atención institucional y requisitos para interponer denuncias la atención de controversias de consumo en casos individuales (mujeres, jóvenes, iglesias, Asociaciones de pacientes, etc.)	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) de participación y organización en consumo	2 conversatorios desarrollados	Informes		1	1													2


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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.2.4.1 Fortalecimiento de la capacidad técnica de las Asociaciones de Consumidores relacionadas al marco legal, mecanismos/ procedimientos para la atención de casos individuales y colectivos, y fortalecer la organización y participación ciudadana	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.4.1.7 Desarrollar conversatorios para la promoción de la organización de asociaciones de consumidores y los pasos para su formación, dirigido a diversos sectores de la población	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) de participación y organización en consumo	4 conversatorios desarrollados	Informes	1	3										4	
		1.2.4.1.8 Desarrollar webinar para la promoción e identificación de casos colectivos de los sectores inmobiliario, agua potable y energía eléctrica, con miembros de las Asociaciones de consumidores	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinar(a) de participación y organización en consumo	1 webinar desarrollado	Informe de webinar								1					1
		1.2.4.1.9 Desarrollar webinar sobre los Medios Alternos de Controversias de Consumo, Mecanismos de atención institucional y requisitos para interponer denuncias la atención de controversias de consumo en casos individuales (mujeres, jóvenes, iglesias, Asociaciones de pacientes, etc.)	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) de participación y organización en consumo	2 webinar desarrollados	Informes										1	1		2


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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
1.2.5 Percepción de las personas usuarias sobre la calidez en los servicios de educación en consumo	FÓRMULA DE MEDICIÓN: Nota promedio otorgada en talleres, cursos cortos (presenciales y virtuales) y diplomados a nivel nacional UNIDAD DE MEDIDA: Calificación; PERIODICIDAD: Bianaual (dos veces al año) DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: No Disponible ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Ciudadanía y Consumo LÍMITE DE CONTROL 2020: 7.5; META: 2020: 8.0 LÍMITE DE CONTROL 2024: 8.5; META 2024: 9.0																	
1.2.5.1 Utilización de sistema de medición y mejora a partir de los resultados de encuestas de percepción de los servicios brindados en educación en consumo	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.5.1.1 Actualizar la documentación relativa al proceso de Educación en Consumo, para "talleres sobre consumo en modalidad de educación no formal presencial"	Director de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	Documentación relativa al proceso de educación actualizada y socializada	Documentación aprobada por presidencia											1	1	
		1.2.5.1.2 Monitorear la implementación del procedimiento de Educación en las oficinas de Ciudadanía y Consumo a nivel nacional	Director de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) de Descentralización/ Jefes Oficinas regionales	Proceso de Educación monitoreado	Fichas de monitoreo realizado a nivel nacional		1											1



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





II - PERSPECTIVA 2: EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												
						PROGRAMACIÓN												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
2. EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN																		
2.1 Innovar el proceso de la prestación de los servicios que se brindan a las personas consumidoras y el ejercicio de las competencias legales, potenciando la calidad, accesibilidad, cercanía y efectividad																		
2.1.1 Cantidad de iniciativas de innovación y ampliación en la prestación de nuestros servicios																		
FORMULA DE MEDICIÓN: Número de iniciativas de innovación y ampliación en la prestación de nuestros servicios UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Quinquenal DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: No Disponible ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Descentralización LÍMITE DE CONTROL 2020: 1; META: 2020: 2 LÍMITE DE CONTROL 2024: 3; META 2024: 4																		
2.1.1.1 Implementación de mecanismos innovadores de acercamiento de los servicios	Dirección de Descentralización	2.1.1.1.1 Tramitar atenciones de controversias de consumo, whatsapp, teléfonos directos, APP, 910 y ventanillas	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente-oriental/ Gerente de atención descentralizada	6 informes de boletín institucional	Boletín institucional		1						1	1	1	1	1	6
		2.1.1.1.2 Realizar la implementación de mecanismo de video conferencia/ capacitaciones virtuales para Gerencias Regionales con las distintas Unidades DC	Director(a) de Descentralización	4 espacios habilitados para video conferencia/ capacitaciones virtuales	Fotografías de espacios habilitados						4							4
		2.1.1.1.3 Implementar lineamientos, indicaciones o criterios por parte de los CSC's para homologar actividades	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente-oriental/ Gerente de atención descentralizada	100% de lineamientos y criterios implementados	Correo y/o lista de asistencia			1			1			1			1	4
		2.1.1.1.4 Realizar medición de llamada en espera y monitoreo de llamadas entrantes y su socialización	Director(a) de Descentralización/ Gerente de atención descentralizada	1 medición realizada	Informe/ lista de asistencia/ correo											1		1


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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
2.1.1.1 Implementación de mecanismos innovadores de acercamiento de los servicios	Dirección de Descentralización	2.1.1.1.5 Implementar proyecto para nueva plataforma de Whatsapp	Director(a) de Descentralización/ Gerente de atención descentralizada/ Director(a) de Administración/ Gerente de Sistemas Informáticos	Implementar nueva plataforma para Whatsapp	Plataforma funcionando											1			1	
		2.1.1.1.6 Realizar evaluación de criterios de calidad, eficiencia, certeza y oportunidad en llamadas atendidas en 910	Director(a) de Descentralización/ Gerente de atención descentralizada	1 evaluación realizada	Evaluaciones													1		1
		2.1.1.1.7 Implementar conciliación con apoyos tecnológicos	Director(a) de Descentralización	1 plan piloto implementado	Informe										1					1
		2.1.1.1.8 Implementar encuesta telefónica para medir la percepción sobre la calidez, de los usuarios del 910	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 ciudadana	1 ficha técnica y remisión a las partes interesadas											1				1
		2.1.1.1.9 Implementar el plan piloto de comunicación tecnológica en casos colectivos/individuales	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	1 plan piloto implementado	Informe		10%								20%	20%	20%	20%	10%	100%
		2.1.1.1.10 Socializar e implementar, cuando aplique, resultados de encuestas para medir la percepción sobre la calidad y calidez de los usuarios del 910	Director(a) de Descentralización/ Gerente de atención descentralizada	Resultados de encuesta socializados y planteamiento de acciones cuando aplique	Correo y/o lista de asistencia														1	


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



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL		
2.1.2 Cantidad de personas que acceden a protección jurídica de la DC a través de medios descentralizados FORMULA DE MEDICIÓN: Número de personas atendidas a través de medios electrónicos, ventanillas y telefónicos directos UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 24,518 ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Descentralización LÍMITE DE CONTROL 2020: 25,254; META: 2020: 25,744 LÍMITE DE CONTROL 2024: 30,353; META 2024: 31,292																				
2.1.2.1 Gestión con aliados estratégicos para un mayor acercamiento de los servicios de la DC con calidad, accesibilidad y efectividad	Dirección de Descentralización	2.1.2.1.1 Implementar, socializar y ejecutar atención en ventanillas	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente-oriente/ Gerente de atención descentralizada/ Coordinador de ventanillas	5 programaciones ejecutadas	Programaciones mensuales	1	1								1	1	1	5		
		2.1.2.1.2 Dar seguimiento, realizar monitoreo e impartir capacitación en ventanillas	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente-oriente/ Gerente de atención descentralizada/ Coordinador de ventanillas	2 informes mensuales	Informe	1	1													2
		2.1.2.1.3 Implementar acciones desde Ciudadanía y Consumo en Gerencias Regionales	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente-oriente	2 informes de acciones desde ciudadanía y consumo implementadas	Informe	1	1													2


 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	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL	
						PROGRAMACIÓN													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
2.1.2.1 Gestión con aliados estratégicos para un mayor acercamiento de los servicios de la DC con calidad, accesibilidad y efectividad	Dirección de Descentralización	2.1.2.1.4 Realizar evaluación de funcionamiento de las actividades de Gerencias Descentralizadas (Oriente, Occidente y GAD)	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente-orienté/ Gerente de atención descentralizada	1 evaluación realizada	Documento de evaluación de eficacia												1	1	
		2.1.2.1.5 Ejecutar actividades de verificación en el marco del observatorio de publicidad, avisos de infracción, programa de cumplimiento y planes en ejecución a proveedores para que cumplan con disposiciones LPC y otras normativas aplicables	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente-orienté	12 informes con actividades de verificación implementadas	informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		2.1.2.1.6 Informe mensual consolidado remitido a presidencia por gerencias adscritas a la DDD con énfasis en las áreas de CSC, VM y CC	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente-orienté/ Gerente de atención descentralizada	Retroalimentar a Presidencia de la ejecución de las gerencias	Informes presentados a Presidencia	1	1								1	1	1	1	5
2.1.3 Porcentaje de ejecución del Plan de acción anual del SNPC	FÓRMULA DE MEDICIÓN: (Número de acciones realizadas / Total de acciones programadas del Plan de acción anual) x 100 UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: No Disponible ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Descentralización LÍMITE DE CONTROL 2020: 75%; META: 2020: 80% LÍMITE DE CONTROL 2024: 80%; META 2024: 90%																		
2.1.3.1 Firma de convenios y cartas de entendimiento con instituciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC)	Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	2.1.3.1.1 Atender requerimientos de revisión de propuestas de convenios	Director(a) Jurídico(a)	3 solicitudes atendidas	Documentos (memorando, correo electrónico)			1							1			1	3



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	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL
						PROGRAMACIÓN												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
2.1.3.1 Firma de convenios y cartas de entendimiento con instituciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC)	Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	2.1.3.1.2 Identificar y priorizar los convenios y cartas de entendimiento con instituciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor	Jefe(a) Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	Convenios priorizados para el año	Convenios y cartas de entendimiento	1												1
		2.1.3.1.3 Realizar/actualizar firma de convenios con instituciones priorizadas (Imprenta Nacional, CIFCO, RNPN, Ministerio de Gobernación, CONAIPD)	Jefe(a) Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales/ Director(a) Jurídico(a) / Gerente de Procuración de la Dirección Jurídica/ Directo(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Administración / Gerente de Sistemas Informáticos/ Director(a) de Descentralización	Convenio firmado con instituciones	Documentos de convenios		1	1							2	1		
2.1.3.2 Relaciones de cooperación de la DC con otros actores a nivel internacional, regional, nacional y local	Dirección Jurídica	2.1.3.2.1 Participar en redes e iniciativas internacionales: FIAGC, Consumers International, COMPAL, RCSS	Jefe(a) Unidad de Comunicaciones	3 participaciones de la DC en campañas impulsadas por organismos internaciones en redes	Publicaciones en redes sociales y materiales						1				1	1		3


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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
2.1.3.3 Actuación coordinada y articulada del Sistema Nacional de Protección al Consumidor	Dirección de Descentralización	2.1.3.3.1 Elaborar y adecuar Plan de Acción Anual del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC)	Director(a) de Descentralización/ Coordinador del SNPC/ Jefaturas direcciones misionales	Un plan de acción aprobado	Documento de plan de acción		1								1			2		
		2.1.3.3.2 Participación en la conformación del Plan de Acción Anual del SNPC	Jefe(a) Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	Convenios requeridos por el SNPC para el año	Documento		1												1	
		2.1.3.3.3 Elaborar las cartas de derecho en instituciones públicas	Director(a) de Descentralización/ Coordinador del SNPC	1 convocatoria para cartas de derecho ejecutada	10 cartas listas para aprobación de entidad correspondiente						20%	20%	20%	40%						100%
		2.1.3.3.4 Realizar taller de monitoreo de cartas de derecho	Director(a) de Descentralización/ Coordinador del SNPC	1 taller realizado	Listas de asistencia/ material de apoyo											1				1
		2.1.3.3.5 Desarrollar talleres a personas asalariadas del sector público, en temas financieros	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerente del Centro de Solución de Controversias	8 talleres desarrollados con personas asalariadas	Informes de talleres desarrollados		6	2												8
		2.1.3.3.6 Desarrollar talleres en universidades sobre servicios financieros	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerente del Centro de Solución de Controversias	3 talleres desarrollados en universidades sobre temas financieros	Informes de talleres desarrollados				3											3



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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL		
2.1.3.3 Actuación coordinada y articulada del Sistema Nacional de Protección al Consumidor	Dirección de Descentralización	2.1.3.3.7 Elaborar una guía metodológica para desarrollar el diplomado Derecho de Consumo dirigido a representantes de universidades	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Especialista en educación en consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) Jurídico(a)	Guía metodológica	Documento		60%	40%										100%		
		2.1.3.3.8 Participar en el Comité de inclusión y educación financiera	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerente del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) Jurídico(a)	Ejecución del Plan de acción de la Política Nacional de Inclusión Financiera y en el Programa de Educación Financiera (PEF)	Informe trimestral de ejecución									1				1	2	
		2.1.3.3.9 Consolidación y remisión de bases de datos a instituciones que conforman el SNPC	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Bases de datos socializadas.	Archivo de Excel.			20	36	11	10	4	4						85	
		2.1.3.3.10 Desarrollar webinar con personas asalariadas del sector público, en temas financieros	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerente del Centro de Solución de Controversias	2 webinar desarrollados con personas asalariadas	Informes de webinar desarrollados									1		1				2
		2.1.3.3.11 Desarrollar webinar con estudiantes universitarios sobre servicios financieros	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerente del Centro de Solución de Controversias	2 webinar desarrollados con estudiantes universitarios	Informes de webinar desarrollados									1		1				2


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





III- PERSPECTIVA 3: DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	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 Brindar condiciones de trabajo y oportunidades de desarrollo al talento humano, contribuyendo a su formación continua, para potenciar e innovar la excelencia en los servicios institucionales																							
3.1.1 Porcentaje de temas de formación continua impartidos	FORMULA DE MEDICIÓN: (Número de temas de formación continua impartidos / Número de temas de formación continua programados) x 100 UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 84.88% ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Administración LÍMITE DE CONTROL 2020: 80%; META: 2020: 85% LÍMITE DE CONTROL 2024: 86%; META 2024: 90%																						
3.1.1.1 Gestión del proceso de formación continua institucional	Dirección de Administración	3.1.1.1.1 Elaborar diagnóstico de habilidades gerenciales	Director(a) de Administración/ Jefe(a) Unidad de Talento Humano	Identificar temas de formación	Documento		50%							50%								100%	
		3.1.1.1.2 Diseñar plan de capacitación institucional 2020	Director(a) de Administración/ Jefe(a) Unidad de Talento Humano	Identificar temas de formación para el personal de la DC	Documento		50%								50%								100%
		3.1.1.1.3 Gestionar la ejecución de temas de capacitación (de forma presencial o virtual)	Director(a) de Administración/ Jefe(a) Unidad de Talento Humano	Personal formado	Listas de asistencia, formularios de inscripción, etc.		8%	8%	9%		8%	9%	8%	10%	10%	10%	10%	10%					100%
		3.1.1.1.4 Evaluar ejecución del plan de capacitación institucional 2020	Director(a) de Administración/ Jefe(a) Unidad de Talento Humano	Valorar la eficacia de las capacitaciones impartidas	Informe																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	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS														
						PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL		
3.1.2 Índice del desempeño del talento humano		FÓRMULA DE MEDICIÓN: Promedio de calificación obtenida en evaluación de desempeño UNIDAD DE MEDIDA: Calificación; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 8.85 ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Administración LÍMITE DE CONTROL 2020: 8.86; META: 2020: 8.90 LÍMITE DE CONTROL 2024: 8.91; META 2024: 9.00																		
3.1.2.1 Impulsar el acceso seguro a los servicios al cliente interno en cualquier momento y lugar	Dirección de Administración	3.1.2.1.1 Realizar medición de satisfacción de cliente interno	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Técnico(a) de Gestión de la Calidad	Partes interesadas retroalimentadas con resultados de satisfacción de cliente interno	Informe											1			1	
		3.1.2.1.2 Elaborar, ejecutar y evaluar plan con acciones de mejora en base a los resultados de encuesta de satisfacción de cliente interno	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Unidad de Talento Humano/ Jefe(a) de Logística/ Gerente de Sistemas Informáticos/ Jefe(a) de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional/ Oficial de Gestión Documental y Archivos	Mejorar los servicios que prestan las unidades de apoyo al cliente interno	Plan de mejoras elaborado/ Informe de mejoras realizadas/ Informe de evaluación													1		1
		3.1.2.1.3 Elaborar protocolo sobre bioseguridad en el trabajo frente al covid-19	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Unidad de Talento Humano/	Cumplir con los lineamientos brindados por MITRAB	Documento presentado a Presidencia							1								
3.1.2.2 Desarrollo y mantenimiento de una cultura organizacional con el fin de ejercer influencia en la conducta y compromiso de los(as) empleados(as) para impactar positivamente en	Dirección de Administración	3.1.2.2.1. Ejecutar actividades virtuales enfocadas al desarrollo de la cultura institucional (comunicados institucionales, cumpleaños, valores institucionales, divulgación de prestaciones adicionales a ley)	Director(a) de Administración/ Jefe(a) Unidad de Talento Humano	Mantener la cultura institucional	Correos, SINCO	8%	8%	8%	8%	9%	9%	8%	9%	8%	8%	8%	8%	9%	100%	


 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	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL		
						PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
el desempeño laboral																				
3.1.2.2 Desarrollo y mantenimiento de una cultura organizacional con el fin de ejercer influencia en la conducta y compromiso de los(as) empleados(as) para impactar positivamente en el desempeño laboral	Dirección de Administración	3.1.2.2.2. Actualizar y realizar medición de clima organizacional	Director(a) de Administración/ Jefe(a) Unidad de Talento Humano	Instrumento actualizado	Encuesta actualizada								25%	25%	25%	25%		100%		
		3.1.2.2.3 Coordinar y sistematizar el proceso de evaluación de desempeño	Director(a) de Administración/ Jefe(a) Unidad de Talento Humano	Identificación de compromiso en el desempeño por parte del personal	Formularios de desempeño			33%				33%						34%	100%	
		3.1.2.2.4 Realizar la evaluación de desempeño de Tribunal Sancionador	Miembros Tribunal Sancionador	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño														1	1
		3.1.2.2.5 Realizar la evaluación de desempeño de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño														1	1
		3.1.2.2.6 Realizar la evaluación de desempeño de la Unidad de Comunicaciones	Jefe(a) Unidad de Comunicaciones	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño														1	1
		3.1.2.2.7 Realizar la evaluación de desempeño de la Unidad de Planificación y Calidad	Jefe(a) Unidad de Planificación y Calidad	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño														1	1
		3.1.2.2.8 Realizar la evaluación de desempeño de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	Jefe(a) Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño														1	1


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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																				
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL				
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC					
3.1.2.2 Desarrollo y mantenimiento de una cultura organizacional con el fin de ejercer influencia en la conducta y compromiso de los(as) empleados(as) para impactar positivamente en el desempeño laboral	Dirección de Administración	3.1.2.2.9 Realizar la evaluación de desempeño de la Unidad Financiera Institucional	Jefe(a) Unidad Financiera Institucional	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño														1	1		
		3.1.2.2.10 Realizar la evaluación de desempeño de la Unidad de Auditoría Interna	Jefe(a) Unidad de Auditoría Interna	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño															1	1	
		3.1.2.2.11 Realizar la evaluación de desempeño de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	Jefe(a) Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño																1	1
		3.1.2.2.12 Realizar la evaluación de desempeño de la Dirección de Vigilancia de Mercado	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño																1	1
		3.1.2.2.13 Realizar la evaluación de desempeño de la Dirección Jurídica	Director(a) Jurídico(a)	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño																1	1
		3.1.2.2.14 Realizar la evaluación de desempeño de la Dirección de Ciudadanía y Consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño																1	1
		3.1.2.2.15 Realizar la evaluación de desempeño de la Dirección del Centro de Solución de Controversias	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño																1	1
		3.1.2.2.16 Realizar la evaluación de desempeño de la Dirección de Descentralización	Director(a) de Descentralización	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño																1	1


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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																			
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL			
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
3.1.2.2 Desarrollo y mantenimiento de una cultura organizacional con el fin de ejercer influencia en la conducta y compromiso de los(as) empleados(as) para impactar positivamente en el desempeño laboral	Dirección de Administración	3.1.2.2.17 Realizar la evaluación de desempeño de la Dirección de Administración	Director(a) de Administración	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño													1	1		
		3.1.2.2.18 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	Cumplir con la normativa legal establecida en la Sección de Probidad de la Corte Suprema de Justicia	Nota de remisión a la Corte Suprema de Justicia										1					1	
		3.1.2.2.19 Dar seguimiento al plan de trabajo del Comité de Ética Gubernamental de la DC del 2020	Director(a) Administración/ Jefe(a) Unidad de Talento Humano/ Director(a) Jurídico(a)/ Gerente(a) de Procuración de la Dirección Jurídica	Cumplir con la normativa legal establecida en la Ley de Ética Gubernamental	2 informes y/o listas de asistencia									1				1			2
		3.1.2.2.20 Presentar Plan de trabajo del Comité de Ética Gubernamental del 2021	Director(a) Administración/ Jefe(a) de Talento Humano/ Director(a) Jurídico(a)/ Gerente(a) de Procuración	Obtener visto bueno del Tribunal de Ética Gubernamental	Informe														1		1



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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																					
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL					
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC						
3.1.2.2 Desarrollo y mantenimiento de una cultura organizacional con el fin de ejercer influencia en la conducta y compromiso de los(as) empleados(as) para impactar positivamente en el desempeño laboral	Dirección de Administración	3.1.2.2.21 Realizar un proceso de revisión del marco regulatorio interno de la DC (políticas, manuales y documentos institucionales) a fin de incorporar la perspectiva de equidad de género e inclusión	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión/ Director(a) Jurídico(a)	Contar con documentos armonizados con el principio de transversalización	2 documentos armonizados presentados a Presidencia											1		1			2		
		3.1.2.2.22 Elaborar el Protocolo institucional para abordar el acoso sexual y laboral	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión/ Director(a) Jurídico(a)	Contar con un mecanismo institucional para abordar el acoso sexual y laboral	Documento presentado a Presidencia												1					1	
		3.1.2.2.23 Divulgar e implementar el Protocolo institucional para abordar el acoso sexual y laboral	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión/ Director(a) Jurídico(a)	Empoderar al personal sobre temas relacionados al acoso sexual y laboral	Lista de asistencia														30%	40%	30%		100%
		3.1.2.2.24 Elaborar el Plan de Comunicación Institucional para la igualdad y no discriminación	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión/ Jefe(a) Unidad de Comunicaciones	Contar con un mecanismo institucional para abordar la igualdad y no discriminación	Documento presentado a Presidencia													1					1
		3.1.2.2.25 Divulgar e implementar el Plan de Comunicación Institucional para la igualdad y no discriminación	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión/ Jefe(a) Unidad de Comunicaciones	Empoderar al 80% del personal sobre temas relacionados a la igualdad y no discriminación	Documento presentado a Presidencia														20%	20%	20%	20%	80%


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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
3.1.2.2 Desarrollo y mantenimiento de una cultura organizacional con el fin de ejercer influencia en la conducta y compromiso de los(as) empleados(as) para impactar positivamente en el desempeño laboral	Dirección de Administración	3.1.2.2.26 Producir y publicar un boletín interno	Jefe(a) Unidad de Comunicaciones/ Director(a) de Administración/ Jefe(a) Unidad de Talento Humano	12 boletines divulgados	Correo electrónico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		3.1.2.2.27 Elaborar el Plan de Acción de la Política Institucional de Igualdad y No Discriminación de la Defensoría del Consumidor	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión	Cumplir con los lineamientos brindados por ISDEMU	Documento presentado a Presidencia										1			
3.1.3 Cooperación técnica orientada al desarrollo de capacidades	FÓRMULA DE MEDICIÓN: (Proyectos aprobados orientados a desarrollar capacidades / Proyectos de desarrollo de capacidades solicitados) x 100 UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: No Disponible ÁREA RESPONSABLE: Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales LÍMITE DE CONTROL 2020: 20%; META: 2020: 40% LÍMITE DE CONTROL 2024: 60%; META 2024: 80%																	
3.1.3.1 Administración de portafolio de proyectos de cooperación técnica	Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	3.1.3.1.1 Ejecutar el proyecto de cooperación técnica con Pro-Consumidor	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales/ Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados/ Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	Componentes de fases realizadas	Informes de componentes de fases implementadas		1										1	2


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



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
3.1.3.1 Administración de portafolio de proyectos de cooperación técnica	Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	3.1.3.1.2 Ejecutar el proyecto de cooperación técnica con SERNAC	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales/ Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Componentes de fases realizadas	Informes de componentes de fases implementadas												1		1	
		3.1.3.1.3 Dar Seguimiento a proyectos y acciones internacionales con entidades homólogas de países miembros de FIAGC y CONCADECO	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	Apoyar a la presidencia pro- tempore del FIAGC en el avance del trabajo, estrechando al mismo tiempo relaciones de cooperación con las entidades homólogas	Correos de solicitud de Informes de avance de proyectos FIAGC						1				1				2	
		3.1.3.1.4 Elaborar el diagnóstico de necesidades de proyecto en unidades misionales de la DC	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales/ Directores(as) de las unidades misionales de la DC	Identificación de proyectos potenciales que apoyen la gestión de las unidades misionales	Documentos de Identificación de necesidades por dirección	1										1				2
		3.1.3.1.5 Realizar depuración de los proyectos de unidades misionales por Presidencia	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales/ Directores(as) de las unidades misionales de la DC	Portafolio de proyectos depurado y alineado a Presidencia	Documento de proyectos que apoyan la gestión de las unidades misionales											1				1
		3.1.3.1.6 Realizar presentación de proyectos autorizados y alineados a Presidencia, y mecánica para la co- construcción	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales/ Directores(as) de las unidades misionales de la DC	Directores conocen los proyectos aprobados para sus áreas o unidades	Presentación de proyectos alineados y autorizados por Presidencia											50%	50%			100%



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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
3.1.3.1 Administración de portafolio de proyectos de cooperación técnica	Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	3.1.3.1.7 Conformar perfiles de proyecto para someter a autorización	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales/ Directores(as) de las unidades misionales de la DC	Perfiles de proyecto levantados	Perfiles de proyectos autorizados por presidencia para el 2020			3						2			5	
		3.1.3.1.8 Remitir, dar seguimiento y autorizar los proyectos por parte de los cooperantes técnicos	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	Proyectos de cooperación técnica recibidos y aprobados	Correos de notificación de autorización por parte de MIREX									3			2	5
		3.1.3.1.9 Coordinar acciones de documentación, difusión y formación técnica a funcionarios de agencias FIAGC en buenas prácticas de contingencia de la emergencia COVID-19	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	Documentar prácticas de contingencia a la emergencia del COVID-19 realizadas por las Agencias de Iberoamérica e impulsar actividades virtuales de difusión y formación técnica para los funcionarios de las agencias sobre los temas más relevantes de estas contingencias, como parte del apoyo de la presidencia pro- tempore del FIACG.	Matriz de prácticas de contingencia COVID-19 FIAGC, Memorias virtuales o escritas de Webinars realizados				3	3		2	2					

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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
3.1.4 Cooperación financiera orientada a la modernización de la institución para cubrir necesidades de infraestructura y/o mejora de los servicios	FÓRMULA DE MEDICIÓN: (Proyectos aprobados orientados a cubrir necesidades de infraestructura y/o mejora de los servicios / Proyectos de cobertura de necesidades de infraestructura y/o mejora de los servicios solicitados) x 100 UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: No Disponible ÁREA RESPONSABLE: Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales LÍMITE DE CONTROL 2020: 15%; META: 2020: 20% LÍMITE DE CONTROL 2024: 75%; META 2024: 80%																			
3.1.4.1 Administración de portafolio de proyectos de cooperación financiera	Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	3.1.4.1.1 Remitir, dar seguimiento y autorizar los proyectos por parte de los cooperantes financieros	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	Proyectos de cooperación financiera recibidos y aprobados	Correos de notificación de autorización por parte de MIREX											1			1	
3.1.5 Cantidad de iniciativas desarrolladas para mejorar los espacios de trabajo, mobiliario y equipo en nuestra institución ¹	FÓRMULA DE MEDICIÓN: Cantidad de iniciativas realizadas del Plan Anual UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 3 ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Administración LÍMITE DE CONTROL 2020: 2; META: 2020: 3 LÍMITE DE CONTROL 2024: 2; META 2024: 3 ¹ De acuerdo a disponibilidad financiera.																			
3.1.5.1 Generación de espacios de trabajo para coadyuvar a la prestación de nuestros servicios	Dirección de Administración	3.1.5.1.1. Identificar y ejecutar proyectos de fortalecimiento institucional	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Logística	Mejorar los espacios de trabajo del personal	2 proyectos ejecutados											1			1	2



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



IV- PERSPECTIVA 4. EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																					
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL					
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC						
4. EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS																							
4.1 Modernizar la institución a través del aprovechamiento tecnológico, gestión eficiente de los recursos, presupuestos orientados a las necesidades de la población y automatización de procesos internos y externos.																							
4.1.1 Cantidad de iniciativas prioritizadas automatizadas de procesos institucionales	FORMULA DE MEDICIÓN: Cantidad de iniciativas prioritizadas automatizadas de procesos institucionales (nuevas o actualizadas) UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Quinquenal DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: No Disponible ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Administración LÍMITE DE CONTROL 2020: 2; META: 2020: 3 LÍMITE DE CONTROL 2024: 7; META 2024: 8																						
4.1.1.1 Modernización y renovación tecnológica institucional para impactar en la innovación de los servicios que se brindan	Dirección de Administración	4.1.1.1.1 Elaborar diagnóstico institucional de proyectos de modernización para impactar al cliente interno	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos/ Todas las jefaturas	Identificar proyectos de mejora que impacten en el quehacer institucional	Documento											1				1			
		4.1.1.1.2 Realizar mantenimiento Preventivo de equipo informático (computadoras, equipo de comunicación, servidores, entre otros)	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Equipos de cómputo funcionando	Informe								1								1	2	
		4.1.1.1.3 Desarrollar una aplicación adaptable a móvil para sondeo de mercados y actualización de plataforma administrativa	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo de Mercado	Aplicación funcionando e implementada	Carta de Aceptación de el(la) Director(a) de Vigilancia de Mercado				30%	20%	20%	20%	20%	10%									100%
		4.1.1.1.4 Desarrollar minería de datos para la generación de conocimiento de la atención a reclamaciones y de los sondeos de precios para la UACM	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos/ Jefe(a) de la Unidad de Análisis y Consumo de Mercados	Plataforma funcionando e implementada	Carta de Aceptación			10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	15%	15%	10%						100%


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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
4.1.1.1 Modernización y renovación tecnológica institucional para impactar en la innovación de los servicios que se brindan	Dirección de Administración	4.1.1.1.5 Elaborar y socializar guía de compras verdes institucionales (papel, productos de limpieza, plástico de un solo uso)	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad Ambiental/ Jefe(a) de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional	Cumplir con los lineamientos emitidos en la Política Anual de Adquisiciones y Contrataciones de las Instituciones en lo relativo a compras públicas sostenibles	Documento presentado a Presidencia, listas de asistencia, fotografías		10%	10%	10%	5%	10%	10%	5%	10%	10%	10%	100%		
		4.1.1.1.6 Actualizar el procedimiento para el manejo integral de desechos sólidos	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad Ambiental	Brindar respuesta a nuevas necesidades institucionales	Documento presentado a Presidencia										1			1	
		4.1.1.1.7 Desarrollar e implementar módulo simplificado de capturas de atenciones que ingresan por redes sociales.	Director(a) de Administración/ Gerente de Sistemas Informáticos	Módulo implementado	Carta de Aceptación			30%	30%	20%	10%	10%							100%
		4.1.1.1.8 Desarrollar e implementar recepción de Denuncias Simplificada para el Centro de Solución de Controversias.	Director(a) de Administración/ Gerente de Sistemas Informáticos	Módulo implementado	Carta de Aceptación					40%	30%	20%	10%						100%
		4.1.1.1.9 Actualizar e implementar mejoras en Defensoría en Línea para fortalecer el mecanismo de recepción por medios electrónicos.	Director(a) de Administración/ Gerente de Sistemas Informáticos	Módulo implementado	Carta de Aceptación							10%	20%	20%	20%	20%	10%		100%

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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL		
4.1.2 Resultados de auditorías externas sin hallazgos en el cumplimiento de las normas de auditoría interna del sector gubernamental		FÓRMULA DE MEDICIÓN: (Cantidad de hallazgos de incumplimiento de las normas de auditoría interna del sector gubernamental / Cantidad total de hallazgos reportados por auditorías externas) x 100 UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: - ; LÍNEA BASE: 20% ÁREA RESPONSABLE: Unidad de Auditoría Interna LÍMITE DE CONTROL 2020: 0%; META: 2020: 0% LÍMITE DE CONTROL 2024: 0%; META 2024: 0%																		
4.1.2.1 Vigilancia del cumplimiento legal de las transacciones, registros, informes financieros y el control interno institucional	Unidad de Auditoría Interna	4.1.2.1.1 Auditar los registros y saldos de almacén de proveeduría a diciembre 2019 (toma física) y a septiembre 2020	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		
		4.1.2.1.2 Auditar los procesos de adquisición de bienes y servicios a diciembre 2019 (fraccionamiento) y a noviembre 2020	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
		4.1.2.1.3 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
4.1.2.1 Vigilancia del cumplimiento legal de las transacciones, registros, informes financieros y el control interno institucional	Unidad de Auditoría Interna	4.1.2.1.4 Formular Plan de Trabajo 2020 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	
		4.1.2.1.5 Formular Plan de Trabajo 2021 de Auditoría Interna	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	Plan de trabajo presentado a Corte de Cuentas de la República	Carta de remisión a Corte de Cuentas de la República				1											1
		4.1.2.1.6 Auditar la administración y custodia de fondos y valores en Oficina Central y Regionales	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	1 informe de auditoría elaborados	Comprobante de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas de la República											1				


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



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	
4.1.2.1 Vigilancia del cumplimiento legal de las transacciones, registros, informes financieros y el control interno institucional	Unidad de Auditoría Interna	4.1.2.1.7 Revisar matrices de riesgo por proceso 2020 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 2020 consolidada, aprobada por Presidencia DC			1									1		
		4.1.2.1.8 Revisar la eficacia de las acciones evaluadas en la matriz de riesgos 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 2019 y 2020 de todas las Unidades organizativas revisados	Evaluación de acciones de gestión de riesgos por proceso 2019 y 2020 reportadas a Presidencia			1						1				2	
		4.1.2.1.9 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
		4.1.2.1.10 Auditar la ejecución presupuestaria institucional a junio 2020	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
		4.1.2.1.11 Auditar el uso de vehículos y consumo de combustible a junio 2020	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
		4.1.2.1.12 Dar seguimiento a recomendaciones de auditoría de la Corte de Cuentas de la República (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



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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
4.1.2.2 Fomento de la igualdad y equidad en el personal de la institución	Dirección de Administración	4.1.2.2.1. Elaborar e impulsar plan de formación para los(as) empleados(as) sobre normativas de igualdad y equidad de género y no discriminación	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión	Talento humano ejerce sus derechos y conoce sus obligaciones en temas de igualdad, equidad y no discriminación	Documento aprobado por Presidencia			1							1		2	
		4.1.2.2.2 Realizar actividades permanentes de difusión de la UEGI y Política Institucional de Igualdad y no discriminación en coordinación con el Comité Institucional de Género	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión	Sensibilizar a los(as) empleados(as) en temas de igualdad, equidad y no discriminación	Listas de asistencia, fotografías		1		1						1	1		4
		4.1.2.2.3 Realizar campañas en las oficinas de la institución encaminadas a fomentar la igualdad, equidad y no discriminación	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión	Sensibilizar a los(as) empleados(as) en temas de igualdad, equidad y no discriminación	Publicaciones o fotografías			50%									50%	100%
		4.1.2.2.4 Elaborar informes requeridos por ISDEMU	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión	Cumplir con los lineamientos establecidos por el ISDEMU como ente rector	Informes													1
4.1.2.3 Mejoras de la gestión ambiental institucional	Dirección de Administración	4.1.2.3.1 Promover el uso eficiente y responsable de los recursos institucionales	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad Ambiental	Generar una cultura de uso eficiente de los recursos	Correos electrónicos y fotografías									1	1	1	3	
		4.1.2.3.2 Coordinar la implementación del manejo de desechos sólidos con todas las oficinas de la Defensoría	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad Ambiental	Reciclar la mayor cantidad de desechos que se generen a nivel institucional	2 informes y fotografías								1					1


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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
4.1.2.3 Mejoras de la gestión ambiental institucional	Dirección de Administración	4.1.2.3.3 Diseñar, ejecutar, verificar y evaluar el cumplimiento de las medidas de eficiencia energética, hídrica en la institución	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad Ambiental	Hacer uso racional de agua y electricidad por parte del talento humano	Informes	5%	10%	5%	10%	5%	10%	5%	10%	15%	10%	5%	10%	100%		
		4.1.2.3.4 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	Cumplir con los lineamientos establecidos por el MARN como ente rector	Documentos										1				1	2
4.1.2.4 Mecanismos y procedimientos de control interno de las unidades de apoyo que procuren la eficiencia institucional	Dirección de Administración	4.1.2.4.1 Actualizar el activo fijo institucional en las distintas unidades organizativas de acuerdo a programación	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Logística	Identificar prioridades de inversión y descarga de activo fijo	Informe y/o actas de asignación firmadas por el personal	1	1								1	1	1	5		
		4.1.2.4.2 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) de Logística	Asegurar el cumplimiento de lo contratado en bienes y servicios	Actas de recepción, facturas y/o reportes de servicios recibidos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		4.1.2.4.3 Elaborar y analizar mensualmente informe de control de gastos prioritarios	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Logística	Monitorear e implementar acciones preventivas a nivel administrativo	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		4.1.2.4.4 Implementar medidas de Ahorro a nivel institucional	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Logística	Generar impacto positivo en el presupuesto institucional	Informe									1		1				2

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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																				
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN																
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL				
4.1.2.4 Mecanismos y procedimientos de control interno de las unidades de apoyo que procuren la eficiencia institucional	Dirección de Administración	4.1.2.4.5 Formular y ejecutar el plan de contingencia para el resguardo y protección de las personas, bienes e información a nivel institucional	Director(a) de Administración/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Descentralización/ Director(a) Jurídico(a)	Asegurar la continuidad de las operaciones ante eventos que podrían alterar el normal funcionamiento institucional	Documento												1			1		
		4.1.2.4.6 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	Cumplir con la normativa legal establecida en la LACAP	Documentos	1														1		4
		4.1.2.4.7 Actualizar los procedimientos de la Unidad de Talento Humano (permiso de personal, incapacidades y evaluación de desempeño).	Director de Administración/ Jefe(a) Unidad de Talento Humano	Brindar lineamientos claros al personal	Procedimiento enviado a Presidencia para aprobación										1				1			3
		4.1.2.4.8 Actualizar manuales (de bienvenida y MOF)	Director de Administración/ Jefe(a) Unidad de Talento Humano	Documentación actualizada para brindar respuesta a nuevas necesidades institucionales	manual enviado a Presidencia para aprobación		1												1			2
		4.1.2.4.9 Elaborar y remitir información para publicación oficiosa de las contrataciones y adquisiciones formalizadas o adjudicadas	Director de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional	Cumplir con la normativa legal establecida en la LAIP	Documentos																1	


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



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
4.1.2.5 Gestionar la información y archivos institucionales	Dirección de Administración	4.1.2.5.1. Dar cumplimiento a los lineamientos del Instituto de Acceso a la Información Pública respecto a la gestión documental	Director(a) de Administración/ Oficial de Gestión Documental y Archivos/ Todas las jefaturas	Cumplir con la normativa legal establecida en la LAIP	Informes que respalden el cumplimiento de Ley				1				1			1		1		4
		4.1.2.5.2. Recibir y revisar los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de las diferentes Unidades, Gerencias o Direcciones	Director(a) de Administración/ Oficial de Gestión Documental y Archivos/ Todas las jefaturas	Cumplir con la normativa legal establecida en la LAIP como parte del proyecto de digitalización de documentos	Documentos	75	75							75	75	75	75	75	75	75
4.1.2.6 Fortalecimiento institucional para la transparencia, el acceso de la población a la información pública y datos personales	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4.1.2.6.1 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	1 procedimiento revisado y/o actualizado	Expediente que contenga el proceso seguido en la revisión y/o actualización del o de los procedimientos													1		1
		4.1.2.6.2 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 seguimientos de atención implementado	Expedientes que muestren las gestiones realizadas	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	8%	9%	9%	100%



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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
4.1.2.6 Fortalecimiento institucional para la transparencia, el acceso de la población a la información pública y datos personales	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4.1.2.6.3 Realizar atenciones de denuncias de actos de corrupción	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% de las atenciones con seguimientos	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%
		4.1.2.6.4 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%
		4.1.2.6.5 Realizar la recolección de información estadística sobre las solicitudes de información y datos personales	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% de la información de solicitudes de información y datos personales recolectada	Mecanismo que contiene información anual de las solicitudes de información y datos personales	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%
		4.1.2.6.6 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	Mecanismo que contiene información anual de las atenciones brindadas a la ciudadanía	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%
		4.1.2.6.7 Coordinar y gestionar con las unidades administrativas de la DC para la efectiva publicación de la información Oficiosa según la LAIP y lineamientos emitidos por el Instituto de Acceso a la Información Pública	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	25%			25%			25%				25%		

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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																			
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL			
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
4.1.2.6 Fortalecimiento institucional para la transparencia, el acceso de la población a la información pública y datos personales	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4.1.2.6.8 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	2 materiales elaborados y/o divulgados	Materiales elaborados y/o divulgados													2	2		
		4.1.2.6.9 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	
		4.1.2.6.10 Elaborar informe anual y perfil del oficial al Instituto de Acceso a la Información Pública	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	Informe anual y perfil elaborado	Documento elaborado y presentado al Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP)	2															2
		4.1.2.6.11 Elaborar informes estadísticos de la Unidad de acceso a la información Pública y Transparencia a la Presidencia de la DC	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	2 informes remitidos a Presidencia de la DC	Expediente que contiene los informes presentados								1							1	2
		4.1.2.6.12 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%

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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS														TOTAL				
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT		NOV	DIC		
4.1.2.6 Fortalecimiento institucional para la transparencia, el acceso de la población a la información pública y datos personales	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4.1.2.6.13 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	100% de participación en capacitaciones, charlas, talleres o similares	Expediente que muestre las capacitaciones realizadas y/o participaciones							50%						50%	100%	
4.1.3 Cantidad de Informes del Sistema de Planificación actualizado y analizado oportunamente	FÓRMULA DE MEDICIÓN: Cantidad de informes del Sistema de Planificación elaborados UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 12 ÁREA RESPONSABLE: Unidad de Planificación y Calidad LÍMITE DE CONTROL 2020: 12; META: 2020: 12 LÍMITE DE CONTROL 2024: 12; META 2024: 12																			
4.1.3.1 Gestión del Sistema de Planificación, monitoreo y evaluación	Unidad de Planificación y Calidad	4.1.3.1.1 Coordinar la elaboración y adecuación del Plan Operativo Anual 2020 de la Defensoría del Consumidor y el rediseño de la herramienta de seguimiento y monitoreo	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Analista de Planificación	Plan Operativo Anual 2020 elaborado y adecuado, herramienta de seguimiento y monitoreo diseñada, rediseñada e implementada	Documentos y herramientas		2												2	4


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



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
4.1.3.1 Gestión del Sistema de Planificación, monitoreo y evaluación	Unidad de Planificación y Calidad	4.1.3.1.2 Dar seguimiento a la ejecución de los Planes Operativos Anuales 2019 y 2020, y de los Planes Estratégicos Tácticos 2015-2019 y 2020-2024 de la Defensoría del Consumidor	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Analista de Planificación	12 informes de seguimiento de Planes Anuales 2019 y 2020, y de los Planes Estratégicos Tácticos 2015-2019 y 2020-2024 de la Defensoría del Consumidor, con resultados mensuales	Informes	1	1						5	1	1	1	1	1	12
		4.1.3.1.3 Realizar verificación y evaluación de la gestión institucional 2020	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Analista de Planificación	1 evaluación de impacto COVID-19; 1 verificación y 1 evaluación bilaterales realizadas con todas las unidades organizativas	Informes				1							1	1		
4.1.4 Ejecución eficiente del presupuesto institucional	FÓRMULA DE MEDICIÓN: (Monto devengado al mes de evaluación según estado de ejecución presupuestaria de egresos (-) monto devengado mes anterior / Monto programado según PEP inicial) * 100 UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Mensual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 95% ÁREA RESPONSABLE: Unidad Financiera Institucional LÍMITE DE CONTROL 2020: 90%; META: 2020: 95% LÍMITE DE CONTROL 2024: 90%; META: 2024: 95%																		
4.1.4.1 Gestión del proceso financiero institucional	Unidad Financiera Institucional	4.1.4.1.1 Declarar y pagar impuestos retenidos	Jefe(a) Unidad Financiera Institucional/ Tesorero(a) Institucional	Cumplir con las obligaciones fiscales dentro de las fechas establecidas	Declaraciones presentadas y/o pagadas	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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
4.1.4.1 Gestión del proceso financiero institucional	Unidad Financiera Institucional	4.1.4.1.2 Realizar cierres mensuales y anual de la contabilidad institucional	Jefe(a) Unidad Financiera Institucional/ Tesorero(a) Institucional	Cierre contable efectuado en el tiempo establecido según normativa vigente	Informes de cierres mensuales y anual remitidos oportunamente	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		
		4.1.4.1.3 Presentar informes de ejecución presupuestaria para análisis y toma de decisiones	Jefe(a) Unidad Financiera Institucional/ Encargado(a) de Presupuesto	11 informes de ejecución presupuestaria presentados a Presidencia	Remisión de informe a Presidencia.		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	
		4.1.4.1.4 Elaborar y presentar proyecto de presupuesto 2021	Jefe(a) Unidad Financiera Institucional	1 proyecto de presupuesto 2021 elaborado y remitido a la DGP oportunamente	Nota de remisión de proyecto de presupuesto a DGP							50%	50%						100%	
		4.1.4.1.5 Implementar las recomendaciones de auditoría de las diferentes instancias auditoras o supervisoras	Jefe(a) Unidad Financiera Institucional / Tesorero(a) Institucional/ Contador(a) Institucional/ Encargado(a) de Presupuesto	Seguimiento al 100% de las observaciones de auditoría	Memorándum, correos y otros medios verificables de seguimiento				25%			25%			25%				25%	100%
		4.1.4.1.6 Actualizar los instrumentos institucionales del proceso financiero para su alineación con la normativa técnica y legal vigente	Jefe(a) Unidad Financiera Institucional/ Tesorero(a) Institucional/ Contador(a) Institucional/ Encargado(a) de Presupuesto	100% de mejoras identificadas y solicitudes del Ministerio de Hacienda, atendidas	Envíos de documentos para aprobación				25%						25%				50%	100%

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

