



DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

# PLAN OPERATIVO ANUAL 2022

ALINEADO AL PLAN CUSCATLÁN 2020-2024  
Y AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2020-2024

Febrero 2022



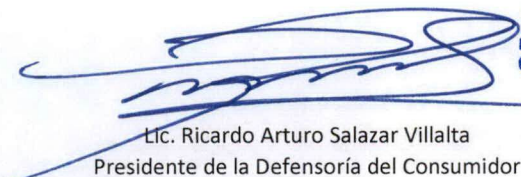
**Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta**  
Presidente de la Defensoría del Consumidor

Unidad de Planificación y Calidad

# INDICE

## Contenido

I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. PENSAMIENTO FILOSÓFICO .....	3
III. MAPA ESTRATÉGICO ORGANIZACIONAL 2020-2024 .....	5
IV. PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO / PERSPECTIVAS Y OBJETIVOS.....	6
V. PLAN OPERATIVO ANUAL 2022 .....	9
I- PERSPECTIVA 1: Satisfacción de las/los usuarias/os de nuestros servicios .....	9
II- PERSPECTIVA 2: Efectividad en nuestra actuación .....	57
III- PERSPECTIVA 3: Desarrollo institucional y humano .....	76
IV- PERSPECTIVA 4: Eficiencia en la gestión de los recursos .....	89

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



# PLAN OPERATIVO ANUAL 2022

## I. INTRODUCCIÓN

### PLAN INSTITUCIONAL

La protección de derechos de las personas consumidoras en El Salvador tiene su base legal en la máxima norma del ordenamiento jurídico: la Constitución de la República, la cual establece en el Art. 101 que: “El orden económico debe responder esencialmente a principios de justicia social, que tiendan a asegurar a todos los habitantes del país una existencia digna del ser humano (...) Con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores”.

El Gobierno del presidente Nayib Bukele se ha comprometido mediante el “Plan Cuscatlán”, a construir un “Gobierno más eficiente, más compacto, más efectivo, más ciudadano, menos político y más técnico. Un aparato estatal que elimine los cacicazgos institucionales, que saque del mapa las prioridades personales o de pequeños grupos, y que ponga más interés en las prioridades ciudadanas”, en este marco, las instituciones deben captar el sentir de la población, solventar sus necesidades, proyectar su rumbo a futuro y responder en tiempo real.

En este contexto, la Defensoría del Consumidor (DC) asume el compromiso de transformar realidades a favor de las personas consumidoras a nivel nacional, mediante la efectiva aplicación del marco legal que nos asiste.

### PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

La coherencia y articulación de las unidades de la DC se logra mediante un sistema de planificación que asegure la interdependencia y coordinación. Así, el Sistema de Planificación Institucional (SPI) está conformado por tres herramientas:

- Plan Estratégico (PE) (Largo plazo): Perspectivas, objetivos estratégicos e indicadores.
- Plan Táctico (PT) (Mediano plazo): Iniciativas.
- Plan Operativo Anual (POA) (Corto plazo): actividades.



# PLAN OPERATIVO ANUAL 2022

El procedimiento de planificación se realiza en tres etapas:

1. Etapa de preparación: donde se formaliza el proceso de elaboración del PE, el PT y el POA al interior de la DC y se crean las condiciones técnicas y organizativas para llevarlo a cabo con éxito.
2. Etapa de elaboración: esta es la etapa principal de la metodología porque en ella se recopila y analiza la información clave para formular el PE, PT y POA.
3. Etapa de autorización y difusión: En ella se avala el resultado final del proceso mediante la autorización de Presidencia, y se publica para conocimiento de las diferentes partes interesadas.

Las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Defensoría del Consumidor (NTCIE DC) y el Reglamento de la Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado (AFI) establecen el marco normativo para la planificación institucional.



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

# PLAN OPERATIVO ANUAL 2022

## II. PENSAMIENTO FILOSÓFICO

### MISIÓN

La misión describe nuestro objetivo fundamental e indica a qué nos dedicamos y cuál es la razón de ser de nuestra institución.

#### MISIÓN

Transformar realidades a favor de los consumidores, mediante la solución de controversias de consumo, el fortalecimiento y aplicación del marco jurídico, la vigilancia efectiva de los mercados, la generación de información para las decisiones de consumo, la educación y el empoderamiento del consumidor para el ejercicio de sus derechos, el acercamiento e innovación de los servicios, ejerciendo la potestad sancionadora y restitutiva de derechos, y la actuación articulada del Sistema Nacional de Protección al Consumidor para disminuir las asimetrías que afectan al consumidor en su relación con los proveedores.

### VISIÓN

Nuestra visión representa cómo nos queremos ver y cómo queremos ser vistos en el devenir de los próximos años. Nos permite plantear un futuro deseable, que sea lo suficientemente claro y motivador para trabajar en su cumplimiento.

#### VISIÓN

Ser una institución cercana, confiable y reconocida por su efectividad en la protección y promoción de los derechos de las personas consumidoras para contribuir a su bienestar y dignificación en el mercado.

# PLAN OPERATIVO ANUAL 2022

## VALORES

Los valores reflejan las creencias más profundas de la institución y su talento humano.

<b>EXCELENCIA EN EL SERVICIO</b>	Hacemos nuestro trabajo con calidad, calidez, efectividad, eficiencia y disciplina. Nos actualizamos permanentemente y nos fundamentamos en la rigurosidad para lograr altos niveles en la defensa y protección de los derechos de las personas consumidoras.
<b>IDENTIFICACIÓN Y COMPROMISO INSTITUCIONAL</b>	Estamos identificados y comprometidos con la visión, la misión, los valores y las estrategias organizacionales como la base de la motivación, el desarrollo y el éxito operacional de nuestro quehacer institucional.
<b>IMPARCIALIDAD</b>	Procedemos con objetividad en el ejercicio de la función pública.
<b>CONFIDENCIALIDAD</b>	Guardamos reserva sobre hechos o información que se haya obtenido en el desempeño del cargo o empleo y no la utilizamos para fines personales o de terceros
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	Valoramos el trabajo en equipo como la clave para desarrollar una cultura organizacional que genere un ambiente de alta confianza y cooperación; y promovemos alianzas, diálogos y articulaciones con instituciones nacionales e internacionales con las cuales podamos generar complementariedades en el ámbito de consumo.
<b>PROACTIVIDAD</b>	Desarrollamos ideas innovadoras y creativas de actuación para un óptimo funcionamiento de la institución y de los servicios que prestamos.
<b>EQUIDAD</b>	Brindamos nuestros servicios desde la igualdad y en consonancia y equilibrio con las diferencias y especificidades individuales, lo que nos permite juzgar y proceder con rectitud.
<b>SOLIDARIDAD</b>	Mantenemos un alto nivel de servicio y colaboración entre compañeros y compañeras, y nuestras acciones se orientan a favorecer a todas las personas consumidoras que requieran de nuestros servicios.
<b>PROBIDAD</b>	Actuamos con integridad, rectitud y honradez.
<b>TRANSPARENCIA</b>	Actuamos de manera accesible para que toda persona natural o jurídica, que tenga interés legítimo, pueda conocer si las actuaciones del servidor público son apegadas a la ley, a la eficiencia, a la eficacia y a la responsabilidad.
<b>INCLUSIÓN</b>	Actuamos sin discriminar por motivos de nacionalidad, raza, sexo, religión, ideología política, posición social o económica.



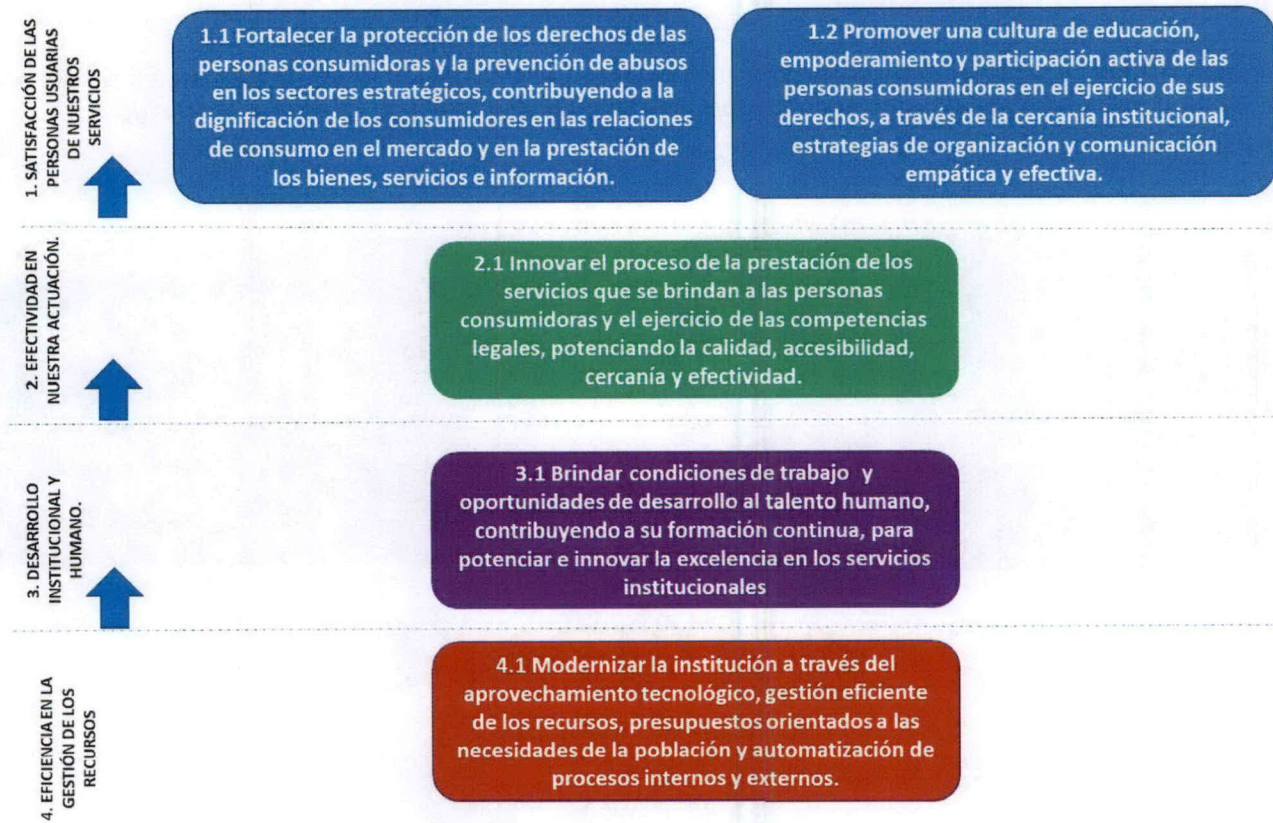
Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta  
Presidente de la Defensoría del Consumidor



# PLAN OPERATIVO ANUAL 2022

## III. MAPA ESTRATÉGICO ORGANIZACIONAL 2020-2024

Las perspectivas constituyen los cuatro pilares estratégicos de la Defensoría del Consumidor por medio de los cuales busca lograr el cumplimiento de su misión y en base a ellos se tomarán las decisiones estratégicas para mejorar la situación actual y alcanzar la visión de la institución.



El mapa estratégico organizacional 2020-2024 ha sido construido en base a las principales líneas de acción identificadas por la institución, mismas que se derivan del pensamiento filosófico organizacional.

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



# PLAN OPERATIVO ANUAL 2022

## IV. PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO / PERSPECTIVAS Y OBJETIVOS

Las líneas de acción están construidas partiendo de cuatro principales perspectivas desde las cuales se aborda la totalidad de los objetivos estratégicos, indicadores e iniciativas que realiza la DC, los cuales se definen a continuación:

### PERSPECTIVA 1. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE NUESTROS SERVICIOS

Esta perspectiva responde a la forma en que se van a satisfacer las necesidades de las personas consumidoras a través de los servicios que brinda la DC con calidad, calidez y efectividad.

1.1 Fortalecer la protección de los derechos de las personas consumidoras y la prevención de abusos en los sectores estratégicos, contribuyendo a la dignificación de los consumidores en las relaciones de consumo en el mercado y en la prestación de los bienes, servicios e información.

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. SATISFACCIÓN  
DE LAS PERSONAS  
USUARIAS DE  
NUESTROS  
SERVICIOS



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



# PLAN OPERATIVO ANUAL 2022

## PERSPECTIVA 2. EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

Esta perspectiva responde principalmente a la necesidad de innovar los procesos claves de la institución para elevar nuestra productividad en beneficio de las personas consumidoras.

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. EFECTIVIDAD EN  
NUESTRA  
ACTUACIÓN.

# PLAN OPERATIVO ANUAL 2022

## PERSPECTIVA 3. DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

Esta perspectiva responde a la necesidad de focalizar los esfuerzos en los recursos que son básicos para la institución y el talento humano. Contar con el personal altamente competente permitirá a la DC mejorar los procesos organizacionales, garantizar la satisfacción de las partes interesadas y por tanto cumplir con los objetivos.

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. DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO.



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

# PLAN OPERATIVO ANUAL 2022

## PERSPECTIVA 4. EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS

Esta perspectiva se enfoca en los recursos que utiliza la institución para alcanzar sus objetivos. A través de esta perspectiva se busca especialmente contribuir a la sostenibilidad financiera de la DC.

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. EFICIENCIA EN  
LA GESTIÓN DE LOS  
RECURSOS



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



V. PLAN OPERATIVO ANUAL 2022

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

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL		
						PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE NUESTROS SERVICIOS																				
1.1 Fortalecer la protección de los derechos de las personas consumidoras y la prevención de abusos en los sectores estratégicos, contribuyendo a la dignificación de los consumidores en las relaciones de consumo en el mercado y en la prestación de los bienes, servicios e información																				
1.1.1 Propuestas de ampliación y/o modificación del marco normativo para la protección al consumidor																				
FÓRMULA DE MEDICIÓN: Sumatoria de propuestas elaboradas y remitidas a Presidencia de la Defensoría del Consumidor UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 3 ÁREA RESPONSABLE: Dirección Jurídica LÍMITE DE CONTROL 2020: 2; META 2020: 3 LÍMITE DE CONTROL 2021: 2; META 2021: 3 LÍMITE DE CONTROL 2022: 2; META 2022: 3 LÍMITE DE CONTROL 2024: 2; META 2024: 3																				
1.1.1.1 Actualización de los marcos normativos relacionados con la protección al consumidor	Dirección Jurídica	1.1.1.1.1 Actualizar la Ley de Protección al Consumidor (LPC) de conformidad con la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA) y otras normativas vinculantes	Director(a) Jurídico(a)	100% de propuestas de modificación a la LPC identificadas	Documento con propuestas de actualización presentado en presidencia de la DC								1						1	
		1.1.1.1.2 Actualizar el reglamento de la Ley de Protección al Consumidor (LPC)	Director(a) Jurídico(a)	Una propuesta de modificación y actualización realizada	Documento con propuesta de actualización presentado a presidencia DC										1					1
		1.1.1.1.3 Revisar y presentar propuestas de actualización de los marcos normativos relacionados con la protección al consumidor, en servicios financieros, en protección de datos personales, protección a derechos económicos de los consumidores y regulación de precios	Director(a) Jurídico(a)	3 propuestas de modificación y ampliación realizadas	Documentos con propuesta para ampliación de marco normativo presentado en presidencia de la DC				1							1				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												TOTAL									
						PROGRAMACIÓN																					
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC										
1.1.2 Cantidad de denuncias de oficio colectivas y/o difusas remitidas FORMULA DE MEDICION: Sumatoria de denuncias de oficio colectivas y/o difusas remitidas UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 1,000 ÁREA RESPONSABLE: Dirección Jurídica LÍMITE DE CONTROL 2020: 500; META 2020: 700 LÍMITE DE CONTROL 2021: 500; META 2021: 700 LÍMITE DE CONTROL 2022: 500; META 2022: 550 LÍMITE DE CONTROL 2024: 800; META 2024: 1,000																											
1.1.2.1 Tutela de los derechos e intereses de las personas consumidoras	Dirección Jurídica	1.1.2.1.1 Implementar acciones de verificación del avance de los casos de representación judicial en sede judicial y comunicar el estado de los mismos a los consumidores	Director(a) Jurídico(a)/ Gerente de Procuración de la Dirección Jurídica	Mejorar la calidad del servicio de representación judicial, así como el monitoreo constante del avance de los casos	Bitácora del expediente/ cuadro de Excel con información actualizada				1				1					1	3								
		1.1.2.1.2 Generar espacios de intercambios de conocimientos/ experiencias en el ámbito jurídico para ser más eficientes en la tutela de los derechos e intereses de las personas consumidoras	Director(a) Jurídico(a)/ Gerente de Procuración de la Dirección Jurídica/ Miembros Tribunal Sancionador/ Secretaría/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Descentralización/ Gerente(a) Defensoría regional de occidente - oriente / Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) de Vigilancia de Mercado	Mejorar la eficiencia en la tutela de los derechos e intereses de las personas consumidoras de manera articulada	Listas de asistencia y/o fotografías			1		1			1			1		1	6								

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										
1.1.2.1 Tutela de los derechos e intereses de las personas consumidoras	Dirección Jurídica	1.1.2.1.3 Participar en espacios de intercambios de conocimientos/ experiencias en el ámbito jurídico para ser más eficientes en la tutela de los derechos e intereses de las personas consumidoras por parte de la Dirección de Descentralización	Director(a) de Descentralización/ Gerente(a) Defensoría regional de occidente-oriente/ Gerente de atención descentralizada	Mejorar la eficiencia en la tutela de los derechos e intereses de las personas consumidoras de manera articulada	Listas de asistencias y/o fotografías y/o informe												1						1	3			
		1.1.2.1.4 Participar en espacios de intercambios de conocimientos/ experiencias en el ámbito jurídico para ser más eficientes en la tutela de los derechos e intereses de las personas consumidoras por parte de la Dirección de Vigilancia de Mercado	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 la Unidad de Auditoría de Consumo	Mejorar la eficiencia en la tutela de los derechos e intereses de las personas consumidoras de manera articulada	Listas de asistencias y/o fotografías																				1	3	
		1.1.2.1.5 Participar en espacios de intercambios de conocimientos/ experiencias en el ámbito jurídico para ser más eficientes en la tutela de los derechos e intereses de las personas consumidoras por parte de la Dirección del Centro de Solución de Controversias	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerentes	Mejorar la eficiencia en la tutela de los derechos e intereses de las personas consumidoras de manera articulada	Listas de Asistencias y/o fotografías																				1		3
		1.1.2.1.6 Participar en espacios de intercambios de conocimientos/ experiencias en el ámbito jurídico para ser más eficientes en la tutela de los derechos e intereses de las personas consumidoras por parte del Tribunal Sancionador	Miembros del Tribunal Sancionador	Mejorar la eficiencia en la tutela de los derechos e intereses de las personas consumidoras de manera articulada	Listas de Asistencias y/o fotografías																					1	2

  
 Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalón  
 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	
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: +; LÍNEA BASE: 1 ÁREA RESPONSABLE: Dirección Jurídica LÍMITE DE CONTROL 2020: 1; META 2020: 2 LÍMITE DE CONTROL 2021: 1; META 2021: 2 LÍMITE DE CONTROL 2022: 1; META 2022: 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 Actualizar 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 Actualizar 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		
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 2021: 80%; META 2021: 81% LÍMITE DE CONTROL 2022: 81%; META 2022: 82% 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 el proceso de atención de controversias de consumo de la DCSC con sus respectivos documentos normativos	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerentes	Documentos normativos actualizados	Memorándum, correo electrónico, ayuda memoria					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	1.1.4.1.2 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		
		1.1.4.1.3 Actualizar los instructivos de calificar procedencia y realizar avenimiento, y de realizar conciliación	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerentes	2 instructivos actualizados	Memorándum, correo electrónico, ayuda memoria		1	1											2	
		1.1.4.1.4 Actualizar los instructivos de brindar atención presencial, atención por citas y atenciones domiciliarias	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerentes	3 instructivos actualizados	Memorándum, correo electrónico, ayuda memoria				1	1	1									3
		1.1.4.1.5 Actualizar instructivos de atención de personas con alto potencial de conflicto y de atenciones financieras de casos por morosidad	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerentes	2 instructivos actualizados	Memorándum, correo electrónico, ayuda memoria							1	1							2
		1.1.4.1.6 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 electrónico			2				2			2					6
		1.1.4.1.7 Brindar apoyo en la atención de casos no presenciales	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerentes	4 informes de atenciones brindadas	Sistema SARA			1				1			1				1	4





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	1.1.4.1.8 Brindar atenciones a las personas consumidoras que solicitan asesoría e interponen sus reclamos	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerentes	100,000 atenciones brindadas	Sistema SARA	8,300	8,300	8,700	8,200	8,300	8,200	8,700	8,200	8,200	8,500	8,200	8,200	100,000		
		1.1.4.1.9 Realizar acciones estratégicas con proveedores priorizados o más denunciados para su adaptación a la realidad del contexto	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerentes	4 acciones realizadas con proveedores priorizados o más denunciados	Documento, ayuda memoria, correos electrónicos			1			1			1		1			4	
		1.1.4.1.10 Realizar encuesta para medir la percepción de los usuarios que ingresan sus reclamos en los CSCs	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerentes	3 mediciones realizadas al servicio de denuncias ciudadanas	Base de datos			1			1			1					3	
		1.1.4.1.11 Elaborar informe de la percepción 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	3 informes elaborados del servicio de atención de denuncias ciudadanas	Ficha técnica y remisión a las partes interesadas				1					1			1		3	
		1.1.4.1.12 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 encuestas analizados, socializados y planteamiento de acciones, cuando aplique	Correo electrónico				1						1			1		3
		1.1.4.1.13 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(a) Defensoría regional de occidente-oriente/ Gerente de atención descentralizada	Resultados de encuesta socializados y planteamiento de acciones, cuando aplique	Correo electrónico y/o 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	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			
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	1.1.4.1.14 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						50%						50%	100%		
		1.1.4.1.15 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	
		1.1.4.1.16 Implementar el mecanismo de atención por cita para la atención de controversias de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Descentralización/ Gerentes	4,500 Personas consumidoras atendidas por mecanismo de atención por cita	Sistema SARA	400	400	400	300	400	400	400	400	300	400	400	400	300	4,500	
		1.1.4.1.17 Implementar encuestas de satisfacción vía QR en atención presencial y puntos de atención, realizando análisis y socialización de resultados.	Director(a) de Descentralización/ Gerente(a) Defensoría regional de oriente-occidente	Resultados de encuesta socializados y planteamiento de acciones, cuando aplique	Correo electrónico y/o lista de asistencia y/o fotografías						1									1
		1.1.4.1.18 Identificar en SARA la atención de MYPES que hacen uso de los servicios de atención de controversias de consumo	Director(a) de Descentralización/ Gerente(a) Defensoría regional de occidente-oriente	SARA actualizado con MYPES que hacen uso de los servicios de atención de controversias de consumo	SARA	33%	34%	33%												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			
1.1.4.1 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	1.1.4.1.19 Realizar actividades de promoción para atención a consumidores MYPES	Director(a) de Descentralización/ Gerente(a) Defensoría regional de occidente-oriente	24 actividades de promoción realizadas	Informe/ Fotografías			6				6			6			6	24	
		1.1.4.1.20 Elaborar Plan de acción del Programa de protección integral de los derechos de consumo de la diáspora salvadoreña	Director(a) de Descentralización/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) Jurídico(a)/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados/ Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones/ Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	Plan de acción elaborado	Documento		1													1
		1.1.4.1.21 Dar seguimiento a implementación de Plan de acción del Programa de protección integral de los derechos de consumo de la diáspora salvadoreña, en lo referente a la Dirección de Vigilancia de Mercado	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Plan de acción ejecutado	Documento							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				
1.1.4.1 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	1.1.4.1.22 Dar seguimiento a implementación de Plan de acción del Programa de protección integral de los derechos de consumo de la diáspora salvadoreña, en lo referente a la Dirección de Ciudadanía y Consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	Plan de acción ejecutado	Documento							50%						50%	100%		
		1.1.4.1.23 Dar seguimiento a implementación de Plan de acción del Programa de protección integral de los derechos de consumo de la diáspora salvadoreña, en lo referente a la Dirección del Centro de Solución de Controversias	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Plan de acción ejecutado	Documento							50%							50%	100%	
		1.1.4.1.24 Dar seguimiento a implementación de Plan de acción del Programa de protección integral de los derechos de consumo de la diáspora salvadoreña, en lo referente a la Dirección de Descentralización	Director(a) de Descentralización	Plan de acción ejecutado	Documento							50%								50%	100%
		1.1.4.1.25 Dar seguimiento a implementación de Plan de acción del Programa de protección integral de los derechos de consumo de la diáspora salvadoreña, en lo referente a la Dirección de Administración	Director(a) de Administración	Plan de acción ejecutado	Documento							50%									50%



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	1.1.4.1.26 Dar seguimiento a implementación de Plan de acción del Programa de protección integral de los derechos de consumo de la diáspora salvadoreña, en lo referente a la Dirección Jurídica	Director(a) Jurídico(a)	Plan de acción ejecutado	Documento										50%							50%	100%		
		1.1.4.1.27 Dar seguimiento a implementación de Plan de acción del Programa de protección integral de los derechos de consumo de la diáspora salvadoreña, en lo referente a la Unidad de Comunicaciones	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	Plan de acción ejecutado	Documento											50%							50%	100%	
		1.1.4.1.28 Dar seguimiento a implementación de Plan de acción del Programa de protección integral de los derechos de consumo de la diáspora salvadoreña, en lo referente a la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercado	Plan de acción ejecutado	Documento											50%								50%	100%
		1.1.4.1.29 Dar seguimiento a implementación de Plan de acción del Programa de protección integral de los derechos de consumo de la diáspora salvadoreña, en lo referente a la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	Plan de acción ejecutado	Documento											50%									50%

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	1.1.4.1.30 Evaluar ejecución del Plan de acción del Programa de protección integral de los derechos de consumo de la diáspora salvadoreña	Director(a) de Descentralización/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) Jurídico(a)/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados/ Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones/ Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	Mejoras identificadas a partir de la evaluación de la ejecución de las acciones	Informe										1		1					2	
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 Gestionar seguimiento y Plan de formación en tramitación de casos colectivos en oficinas regionales en coordinación con Unidad de casos colectivos (DCSC)	Director(a) de Descentralización/ Gerente(a) Defensoría regional de occidente-orienté	2 equipos de casos colectivos regionales capacitados	Documentos de capacitación y/o correo electrónico				2									2					4
		1.1.4.2.3 Identificar y/o tramitar casos colectivos por la Dirección de Descentralización	Director(a) de Descentralización/ Gerente(a) Defensoría regional de occidente-orienté/ Gerente de atención descentralizada	10 casos colectivos identificados y tramitados (5 casos colectivos orienté y 5 casos colectivos occidente)	Correo electrónico y/o notificación y/o informe					2			3					2				3	



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				
1.1.4.2 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 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	20 casos colectivos identificados y tramitados	Reporte de SARA				5				5				5			5	20
		1.1.4.2.5 Identificar y tramitar casos colectivos por la Dirección del Centro de Solución de Controversias	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Coordinador(a) de medios alternos de solución de controversias de casos colectivos	25 casos colectivos identificados y tramitados	Reporte de SARA				6				6				7			6	25
1.1.5 Porcentaje de cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas vinculantes	<p>FÓRMULA DE MEDICIÓN: (Cantidad de inspecciones que cumplen la normativa aplicable para la protección al consumidor / Cantidad de inspecciones realizadas) x 100</p> <p>UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Mensual</p> <p>DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 71.36%</p> <p>ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Vigilancia de Mercado</p> <p>LÍMITE DE CONTROL 2020: 68.01%; META 2020: 72.00%</p> <p>LÍMITE DE CONTROL 2021: 68.01%; META 2021: 72.00%</p> <p>LÍMITE DE CONTROL 2022: 68.01%; META 2022: 73.00%</p> <p>LÍMITE DE CONTROL 2024: 72.01%; META 2024: 75.00%</p>																				
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 2019 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				1								1				2



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			
1.1.5.1 Impulso del Programa de incentivos a las buenas prácticas empresariales de sectores priorizados	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.5.1.2 Dar seguimiento al programa de incentivos de buenas prácticas 2021 en establecimientos de centros comerciales	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						1						1		2		
		1.1.5.1.3 Diseñar y divulgar convocatoria 2022 del programa de incentivos a las buenas prácticas en establecimientos de centros comerciales y restaurantes	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	Divulgación en 4 nuevos centros comerciales a nivel nacional	Listas de asistencia						2	2								4	
		1.1.5.1.4 Dar seguimiento al programa de incentivos de buenas prácticas 2022 en establecimientos de centros comerciales	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											1				1	
		1.1.5.1.5 Realizar la entrega de reconocimiento a los establecimientos que cumplen con el programa de incentivos de buenas prácticas 2022	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	Establecimientos reconocidos	Reconocimiento entregado a los establecimientos											100%					100%
		1.1.5.1.6 Dar seguimiento al programa de sello de garantía en plataformas electrónicas 2021	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	16 proveedores adheridos cumplen con las disposiciones de la LPC en comercio electrónico	Informes de resultados remitidos a presidencia y a la Unidad de Comunicaciones							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	
1.1.5.1 Impulso del Programa de incentivos a las buenas prácticas empresariales de sectores priorizados	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.5.1.7 Diseñar y divulgar convocatoria 2022 del programa de sello de garantía en plataformas electrónicas	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	Divulgación a proveedores que poseen plataformas electrónicas	Documento del programa de sello de garantía en plataformas electrónicas remitido a presidencia, lista de asistencia y/o fotografías	50%	50%											100%
		1.1.5.1.8 Dar seguimiento al programa de sello de garantía en plataformas electrónicas 2022	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	20 proveedores adheridos cumplen con las disposiciones de la LPC en comercio electrónico	Informes de resultados remitidos a presidencia y a la Unidad de Comunicaciones				1					1				2
		1.1.5.1.9 Realizar la entrega de reconocimiento a los proveedores que cumplen con el programa de sello garantía en plataformas electrónicas 2022	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	20 proveedores reconocidos	Firma de carta compromiso					20								
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, promociones u 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, promociones u ofertas	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	3 informes remitidos a presidencia y a la Unidad de Comunicaciones	Documento de informe remitido a presidencia y a la Unidad de Comunicaciones				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														
						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 Aportar al diseño y funcionamiento del Observatorio de Publicidad, promociones u ofertas en la página web institucional	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Descentralización/ Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones/ Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Observatorio de publicidad, promociones u ofertas en funcionamiento	Observatorio de publicidad, promociones u ofertas en página web institucional				1										1	
		1.1.5.2.4 Lanzamiento público del Observatorio de publicidad, promociones u ofertas en la página web institucional	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección/ Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	Lanzamiento público del Observatorio de publicidad, promociones u ofertas ejecutado	Lista de asistencia				1											1
		1.1.5.2.5 Evaluar las acciones de verificación del Observatorio de publicidad, promociones u ofertas	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección/ Director(a) de Descentralización/ Gerente(a) Defensoría regional occidente - oriente	3 evaluaciones realizadas	Informe de evaluación						1				1					1




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	1.1.5.2.6 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 segundo y cuarto trimestre	Memorándums remitidos al Centro de Solución de Controversias						95%						95%	95%		
		1.1.5.2.7 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	Un plan operativo anual de inspecciones de sectores prioritarios remitido a presidencia	Documento presentado a presidencia	1													1	
		1.1.5.2.8 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	6,000 inspecciones y verificaciones realizadas	Actas de inspección/ Formularios de verificación	500	500	600	500	500	450	500	500	450	500	600	400			6,000
		1.1.5.2.9 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	8 informes con resultados de inspecciones ejecutados	Informe de resultado remitido a presidencia y a la Unidad de Comunicaciones	1	1	1	1	1	1			1				1		8
		1.1.5.2.10 Evaluar las actividades de inspección ejecutadas en sectores priorizados	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	8 evaluaciones realizadas	Informe de evaluación	1	1	1	1	1	1			1					1	8

  
 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	1.1.5.2.11 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	120 sondeos de precios realizados	Base de datos en el sistema de sondeo	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120		
		1.1.5.2.12 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 Auditoría de Consumo/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	2 acciones ejecutadas en función de la ocurrencia de la coyuntura y/o emergencia	Informes de acciones semestral						1							1	2	
		1.1.5.2.13 Elaborar Plan anual de auditoría de consumo	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Auditoría de Consumo	Un documento de plan de acciones de los proveedores a ser auditados, y otras actividades, remitido a presidencia	Un documento de plan de acciones de los proveedores a ser auditados y demás actividades	1														1
		1.1.5.2.14 Realizar dos auditorías para verificar el cumplimiento de la Ley contra la usura y otra normativa de consumo de proveedores que prestan servicios	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Auditoría de Consumo/ Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos / Director(a) Jurídico(a)/ Jefe(a) de Procuración de Dirección Jurídica	Dos proveedores auditados	Informe de auditoría							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	1.1.5.2.15 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; 18ava y 19ava tabla de tasas máximas legales	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de 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; 18ava y 19ava cálculo de tasas máximas legales	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Auditoría de Consumo	Informe por proveedor	Memorándum de envío a la Dirección Jurídica por proveedor							50%							50%		100%
		1.1.5.2.17 Realizar tres auditorías para verificar el cumplimiento de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas – LRSIHCP – y otra normativa de consumo a las agencias de información de datos	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Auditoría de Consumo/ Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos / Director(a) Jurídico(a)/ Jefe(a) de Procuración de Dirección Jurídica	3 agencias de información de datos auditadas	Informe de auditoría									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												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	1.1.5.2.18 Verificar y dar seguimiento a casos por incremento injustificado de precios en proveedores que comercializan productos esenciales y de primera necesidad	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Auditoría de Consumo/ Director(a) Jurídico(a)/ Jefe(a) de Procuración de Dirección Jurídica	2 Informes de resultados	Documento de informe		1	1										2		
		1.1.5.2.19 Realizar monitoreo mensual de las devoluciones de casos colectivos resueltos o con acuerdo de devolución	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Auditoría de Consumo	8 reportes de devoluciones realizados en el año	Reporte mensual de devolución				1	1	1	1	1	1	1	1			8	
		1.1.5.2.20 Elaborar informe general de cierre a devoluciones de casos colectivos resueltos o con acuerdo de devolución	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Auditoría de Consumo/ Director(a) Jurídico(a)/ Jefe(a) de Procuración de Dirección Jurídica	Un informe general de cierre a devoluciones	Documento de informe													1		1
		1.1.5.2.21 Atender y dar respuesta a las alertas de consumo	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	11 alertas de consumo emitidas	Informe de alertas remitidos a presidencia y a la Unidad de Comunicaciones	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			11

  
 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	1.1.5.2.22 Desarrollar e implementar el sistema de gestión de alertas relacionadas con la calidad, seguridad y eficacia de medicamentos, dispositivos médicos, cosméticos, productos higiénicos y de limpieza, así como otros productos de consumo	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	Sistema de gestión de alertas implementado	Sistema de gestión de alertas											1					1		
		1.1.5.2.23 Dar seguimiento al funcionamiento del sistema de gestión de alertas relacionadas con la calidad, seguridad y eficacia de medicamentos, dispositivos médicos, cosméticos, productos higiénicos y de limpieza, así como otros productos de consumo	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	Sistema de gestión de alertas funcionando	Reporte trimestral de funcionamiento																1	1	
		1.1.5.2.24 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
		1.1.5.2.25 Revisar y elaborar boletas para la realización de sondeos de precios	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	12 boletas de sondeos creadas en el Sistema o en físico	Archivo de Word o Excel		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12

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





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		
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 cuatrimestral de la participación y los aportes en los comités técnicos remitido a presidencia				1				1				1	3	
		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	195 planes de inspección implementados	Documento de plan e informe de inspección	3	17	17	15	20	18	21	14	19	19	17	15	195	
<p>1.1.6 Porcentaje de cumplimiento de las buenas prácticas en empresas adheridas a códigos de buenas prácticas</p> <p>FÓRMULA DE MEDICIÓN: (Número de empresas que cumplen con buenas prácticas/ Número de empresas adheridas a códigos de buenas prácticas) x 100</p> <p>UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Anual</p> <p>DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 50%</p> <p>ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Vigilancia de Mercado</p> <p>LÍMITE DE CONTROL 2020: 50%; META 2020: 60%</p> <p>LÍMITE DE CONTROL 2021: 50%; META 2021: 60%</p> <p>LÍMITE DE CONTROL 2022: 50%; META 2022: 60%</p> <p>LÍMITE DE CONTROL 2024: 60%; META 2024: 70%</p>																			
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 10 proveedores adheridos	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	20 informes de resultados de la verificación del cumplimiento del manual	Informe de resultados	1	2	1	1		5	1	2	1	1		5	20	

  
 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		
1.1.6.1 Promoción de Manuales/Códigos de buenas prácticas a favor de los consumidores	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.6.1.2 Realizar un webinar para divulgar el 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	Un webinar realizado	Fotografías del webinar				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 10 establecimientos	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias	10 establecimientos formalizan su interés de adhesión	Formulario presentado por establecimiento interesado						10								10
		1.1.6.1.4 Realizar la entrega de reconocimiento a 10 empresas que adoptaron el Manual de buenas prácticas para la protección de los intereses de las personas consumidoras en sus relaciones con los proveedores	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	10 empresas adoptan el manual	Firma de carta compromiso											10			
1.1.7 Resoluciones con restitución de derechos de los consumidores	FÓRMULA DE MEDICIÓN: (Cantidad de resoluciones con restitución de derechos en casos con resolución final procedentes del CSC / Cantidad total de casos con resolución final procedentes del CSC) * 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 2021: 30%; META: 2021: 35% LÍMITE DE CONTROL 2022: 30%; META: 2022: 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 los criterios de las competencias del Tribunal	Tribunal Sancionador	1.1.7.1.1 Revisar y/o actualizar el procedimiento sancionatorio para la restitución de derechos a las personas consumidoras	Miembros del Tribunal Sancionador	Procedimiento sancionatorio actualizado	Documento revisado y/o presentado a presidencia para aprobación						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		
1.1.7.1 Restituir los derechos de los consumidores a través de la aplicación de los criterios de las competencias del Tribunal	Tribunal Sancionador	1.1.7.1.2 Adoptar mecanismos administrativos más ágiles para restituir derechos a las personas consumidoras	Miembros del Tribunal Sancionador	Un mecanismo implementado	Documento						1							1	
		1.1.7.1.3 Evaluar la implementación de los mecanismos administrativos definidos	Miembros del Tribunal Sancionador	Evaluación implementada	Documento								1					1	
		1.1.7.1.4 Establecer plan de mejoras (si aplica) al mecanismo administrativo establecido	Miembros del Tribunal Sancionador	Procedimiento sancionatorio fortalecido	Plan de mejora									1					1
		1.1.7.1.5 Implementar plan de mejoras para restituir los derechos de las personas consumidoras, si aplica	Miembros del Tribunal Sancionador	Plan de mejora implementado	Documento											1			1
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 2021: 3; META 2021: 4 LÍMITE DE CONTROL 2022: 3; META 2022: 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

  
 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	1.1.8.1.2 Elaborar los sondeos comparativos "Quién es quién en los precios de productos y servicios"	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	12 sondeos comparativos realizados	Documento del resultado del sondeo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		
		1.1.8.1.3 Actualizar las plataformas de información de la Defensoría del Consumidor: 1) Precios de mercados y tiendas mayoristas, 2) Observatorio de tarjetas de crédito, 3) Plataforma de enferos del hogar y tecnología- COMPARA-, y, 4) Portal del sector inmobiliario	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados/ Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	4 plataformas de información actualizadas	Bases de datos actualizadas y presentadas				3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	41
		1.1.8.1.4 Actualizar la plataforma Portal del Viajero	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Plataforma de información actualizada	Base de datos actualizada y presentada															1
		1.1.8.1.5 Actualizar la plataforma del Observatorio Inmobiliario	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Plataforma de información actualizada	Base de datos actualizada y presentada									1						1
		1.1.8.1.6 Elaborar el informe semanal de precios de productos en mercados y tiendas mayoristas	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	47 informes de precios	Informes de Word de precios	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	47

  
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 Actualizar la base de precios del MAG, gas y gasolina	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	36 actualizaciones a bases de datos	Archivos de Excel	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	
		1.1.8.1.8 Verificar y gestionar la actualización de la Plataforma PRECOMPRA	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Una plataforma PRECOMPRA verificada	Informe de Word	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	3	49
		1.1.8.1.9 Sistematizar los informes semanales, memoria de labores y balance de logros	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	26 informes realizados	Archivos de los informes	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	26
		1.1.8.1.10 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	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.1.8.1.11 Elaborar los informes y las presentaciones técnicas en temas de consumo	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	12 presentaciones e informes técnicos	Presentaciones e informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.1.8.1.12 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%	100%	100%	100%
		1.1.8.1.13 Desarrollar reportes del sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados correspondientes a la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Reportes automatizados en los archivos de Power BI	Archivos de Power BI				30%					40%			30%	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				
1.1.8.1 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	1.1.8.1.14 Dar seguimiento a la implementación de los reportes del sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Validación de los reportes y/u observaciones subsanadas	Listas de asistencia/ correos electrónicos/ fotografías/ ayudas memoria			25%				25%			25%			25%	100%		
		1.1.8.1.15 Generar reportes del sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados correspondientes a la Dirección del Centro de Solución de Controversias	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Reportes generados	Documento		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	
		1.1.8.1.16 Generar reportes del sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados correspondientes a la Dirección de Vigilancia de Mercado	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección/ Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad/ Jefe(a) de la Unidad de Auditoría de Consumo/ Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Reportes generados	Documento		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
		1.1.8.1.17 Generar reportes mensuales del sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados correspondientes a la Dirección de Descentralización	Director(a) de Descentralización/ Gerente(a) Defensoría regional de occidente-oriental/ Gerente de atención descentralizada	Reportes generados	Documento		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
		1.1.8.1.18 Generar reportes mensuales del sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados correspondientes al Tribunal Sancionador	Miembros del Tribunal Sancionador / Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Reportes generados	Documento		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11

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





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	1.1.8.1.19 Generar reportes mensuales del sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados correspondientes a la Dirección de Ciudadanía y Consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo /Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Reportes generados	Documento		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11		
		1.1.8.1.20 Evaluar la implementación de los reportes del sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados correspondientes a la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Nivel de avance en implementación de reportes	Documento					1					1				2	
		1.1.8.1.21 Evaluar la implementación de los reportes del sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados correspondientes a la Dirección del Centro de Solución de Controversias	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Nivel de avance en implementación de reportes	Documento							1								1
		1.1.8.1.22 Evaluar la implementación de los reportes del sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados correspondientes a la Dirección de Vigilancia de Mercado	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección/ Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad/ Jefe(a) de la Unidad de Auditoria de Consumo/Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Nivel de avance en implementación de reportes	Documento												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			
1.1.8.1 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	1.1.8.1.23 Evaluar la implementación de los reportes del sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados correspondientes a la Dirección de Descentralización	Director(a) de Descentralización/ Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Nivel de avance en implementación de reportes	Documento											1			1	
		1.1.8.1.24 Evaluar la implementación de los reportes del sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados correspondientes al Tribunal Sancionador	Miembros del Tribunal Sancionador / Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Nivel de avance en implementación de reportes	Documento												1			1
		1.1.8.1.25 Evaluar la implementación de los reportes del sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados correspondientes a la Dirección de Ciudadanía y Consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo /Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Nivel de avance en implementación de reportes	Documento												1			1
		1.1.8.1.26 Generar información al consumidor con base en el sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados/ Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	Personas consumidoras informadas en temas de consumo y mercado	Reportes del sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados				1				1				1		1	4
		1.1.8.1.27 Publicar/Difundir información al consumidor con base en el sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones/ Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Información en temas de consumo y mercado publicada/ difundida	Publicaciones realizadas en redes sociales y web								1			1			1	3
		1.1.8.1.28 Generar información útil a la población sobre los resultados de la implementación del procedimiento sancionatorio	Miembros del Tribunal Sancionador	Numero de informe publicados	Documento o plataforma tecnológica				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												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 la Unidad de Comunicaciones	68 materiales diseñados	Publicaciones realizadas en redes sociales y web	5	5	7	7	7	7	5	5	5	5	5	5	68		
		1.1.8.3.2 Realizar conferencias de prensa para la incidencia mediática en temas estratégicos de consumo	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) Jurídico(a)/ Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	9 actividades realizadas	Publicaciones realizadas en redes sociales y web	4		1	1				1				1	1	9	
		1.1.8.3.3 Ejecutar comunicacionalmente la agenda estratégica institucional	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) Jurídico(a)/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Descentralización/ Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados/ Miembros Tribunal Sancionador	36 acciones institucionales divulgadas	Comunicado publicado en sitio web y/o artículo de opinión en un medio de comunicación	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
		1.1.8.3.4 Realizar campaña en medios digitales para el fomento del conocimiento de derechos de los consumidores	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	Campaña realizada	Publicaciones en redes sociales				20%	10%	10%		20%				20%	20%	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				
<b>1.1.9 Eficacia sancionatoria en el cumplimiento de protección al consumidor conforme a la LPA</b> FORMULA DE MEDICION: (Cantidad de sanciones/Cantidad de casos iniciados (menos sobreseimiento y absoluciones) x 100 UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Mensual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 25% ÁREA RESPONSABLE: Tribunal Sancionador LÍMITE DE CONTROL 2021: 40%; META 2021: 50% LÍMITE DE CONTROL 2022: 40%; META 2022: 50% LÍMITE DE CONTROL 2024: 76%; META 2024: 86%																					
<b>1.1.9.1 Cumplir con los plazos establecidos por la LPA en los casos iniciados en el TSDC y plazos de la LJCA cuando corresponda</b>	Tribunal Sancionador	<b>1.1.9.1.1</b> Elaborar al menos 10 resoluciones de inicio al mes por técnico legal	Miembros del Tribunal Sancionador / Jefe(a) de la Unidad de estudios jurídicos, calidad y mejora regulatoria	Iniciar el mayor número de casos ingresados al Tribunal	Número de casos iniciados	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	960	
		<b>1.1.9.1.2</b> Elaborar al menos 10 resoluciones finales al mes por técnico legal	Miembros del Tribunal Sancionador / Jefe(a) de la Unidad de estudios jurídicos, calidad y mejora regulatoria	Finalizar el mayor número de casos iniciados	Número de resoluciones finales	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	960
		<b>1.1.9.1.3</b> Elaborar y remitir a los Miembros del Tribunal Sancionador las estrategias de defensa para contestaciones de demanda y/o avisos de demandas u otras asignaciones requeridas	Miembros del Tribunal Sancionador/ Jefe(a) de la Unidad de Procuración	Estrategias de defensa remitidas oportunamente a los Miembros del Tribunal Sancionador	Informe trimestral de actividades de la Unidad de Procuración			100%			100%				100%				100%		100%
		<b>1.1.9.1.4</b> Representar judicialmente a los Miembros del Tribunal Sancionador en los procesos contenciosos administrativos, ejerciendo la defensa judicial de sus actuaciones, en especial de las resoluciones sancionadoras impugnadas, si es requerido	Miembros del Tribunal Sancionador/ Jefe(a) de la Unidad de Procuración	Representar en un 100% en los requerimientos judiciales recibidos	Informe trimestral de actividades de la Unidad de Procuración			100%			100%				100%				100%		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														
						PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL		
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 2021: 1,200; META 2021: 1,300 LÍMITE DE CONTROL 2022: 2,500; META 2022: 3,000 LÍMITE DE CONTROL 2024: 9,800; META 2024: 10,300																				
1.2.1.1 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 Elaborar la estrategia de educación virtual	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	Estrategia de educación virtual elaborada	Estrategia de educación virtual presentada a Presidencia	1													1	
		1.2.1.1.3 Elaborar el plan de acción de la estrategia de educación virtual	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	Plan de acción de la estrategia de educación virtual elaborado	Plan de acción de la estrategia de educación virtual presentada a Presidencia	1														1
		1.2.1.1.4 Implementar la estrategia de educación virtual	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	Estrategia de educación virtual implementada	Informe de implementación de la estrategia							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	
1.2.1.1 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	1.2.1.1.5 Desarrollar talleres y/o webinars con personas consumidoras de diferentes sectores de comunidades y colonias sobre mercados/temas priorizados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo	80 talleres y/o webinars desarrollados en 10 comunidades y colonias sobre temas priorizados	Informes de talleres y/o webinars realizados en 10 comunidades y colonias	2	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	6	80
		1.2.1.1.6 Atender requerimientos de apoyos, para la facilitación y/o revisión de contenido de las acciones educativas virtuales, impulsadas en el marco del plan de acción de la estrategia de educación virtual, por parte de la Dirección del Centro de Solución de Controversias	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% de apoyos brindados según requerimiento	Reporte de acciones, capturas de aula virtual y/o documentos revisados							50%						
1.2.1.2 Mecanismos de atención y divulgación territorial (Centros de atención y campañas)	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.1.2.1 Elaborar Plan de implementación de los puntos de atención a nivel nacional	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	Plan de implementación de puntos de atención elaborado y presentado a presidencia	Plan presentado a presidencia	1												1
		1.2.1.2.2 Implementar jornadas de atención en puntos estratégicos de alto impacto	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo	235 jornadas de atención realizadas	Reportes de jornadas de atención			30	30	20	15	15	25	20	30	30	20	



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 (Centros de atención y campañas)	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.1.2.3 Implementar jornadas en los puntos de atención a solicitud de instituciones públicas, privadas y ONGs	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo	19 jornadas de atención realizados	Reportes de jornadas de atención		1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	19
		1.2.1.2.4 Elaborar los planes de temporada con criterios de alto impacto	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Director(a) de Descentralización/ Gerente(a) Defensoría regional de occidente - oriente/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) Vigilancia de Mercado/ Director(a) Jurídico(a)/ Director(a) de Administración	9 planes de temporada elaborados y presentados a presidencia	Documentos aprobados	1		1	1	1		2					3	9
		1.2.1.2.5 Implementar jornadas de atención de temporada con criterios de impacto	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Director(a) de Descentralización/ Gerente(a) Defensoría regional de occidente - oriente / Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) Vigilancia de Mercado/ Director(a) Jurídico(a)/ Director(a) de Administración	195 jornadas de atención de temporada implementadas	Reportes de jornadas de atención	35			30	20	20	10	15				25	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			
1.2.1.2 Mecanismos de atención y divulgación territorial (Centros de atención y campañas)	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.1.2.6 Elaborar informes de resultados de planes de temporada con criterios de impacto	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	9 planes de temporada elaborados	Informes de planes	1	1				2	1		2				2	9	
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 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	3 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	3	
		1.2.1.3.2 Elaborar y enviar informes trimestrales de las estadísticas de inspección para actualización de la página WEB de la Institución	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	4 informes con resultados de las inspecciones realizadas	Correo de envío de informes de resultados a la Unidad de Comunicaciones	1			1			1				1				4
		1.2.1.3.3 Actualizar la información de la DC en 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 actualizaciones del SIAR con las alertas emitidas	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												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	1.2.2.1.4 Diseñar plan de campaña sobre derechos de consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones/ Director(a) Descentralización/ Gerente(a) Defensoría regional de occidente – oriente	Un plan de campaña elaborado	Plan de campaña aprobado por presidencia									1					1
		1.2.2.1.5 Implementar plan de campaña sobre derechos de consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones/ Director(a) Descentralización/ Gerente(a) Defensoría regional de occidente – oriente	Un plan de campaña implementado	Avances de informes de campaña										50%	50%			

  
 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	1.2.2.1.6 Elaborar informe de implementación del plan de campaña sobre derechos de consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones/ Director(a) Descentralización/ Gerente(a) Defensoría regional de occidente - oriente	Un informe de campaña elaborado	Informe de plan de campaña												1		1		
		1.2.2.1.7 Coordinar y desarrollar cursos de capacitación presenciales y/o virtuales 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/ Gerente(a) Defensoría regional de occidente - oriente	4 cursos de capacitación desarrollados con docentes de colegios públicos y privados	Informes de cursos				1		1			1				1			4
		1.2.2.1.8 Coordinar y desarrollar cursos de capacitación presenciales y/o virtuales 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/ Gerente(a) Defensoría regional de occidente - oriente	5 cursos cortos de capacitación desarrollados con estudiantes universitarios	Informes de cursos realizados								1					2		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		
1.2.2.1 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	1.2.2.1.9 Producir videos para masterclass en plataformas digitales	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	5 videos producidos para masterclass en plataformas digitales	Imágenes impresas de masterclass				1		1			1		1		5	
		1.2.2.1.10 Transmitir videos en plataformas digitales	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Videos transmitidos en plataformas digitales	Imágenes de videos					1		1			1			1	5
		1.2.2.1.11 Desarrollar talleres y/o webinars en universidades sobre temas prioritizados	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	15 talleres y/o webinars desarrollados en universidades	Informes de talleres y/o webinars			1	2	2	2				2	3	2	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		
1.2.2.1 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 Desarrollar talleres y/o webinars 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/ Gerente(a) Defensoría regional de occidente - oriente	20 talleres y/o webinars desarrollados con empleados	Informes de talleres y/o webinars	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	20	
		1.2.2.1.13 Implementar cursos de capacitación presencial y/o virtual sobre la Ley de Lotificaciones y Parcelaciones de Uso Habitacional, dirigido a jefes de catastro de alcaldías municipales y asociaciones de consumidores	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) de Descentralización/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Jefe(a) de la Unidad de Casos Colectivos	3 cursos de capacitación presencial y/o virtual implementados	Informes de cursos				1				1				1		3
		1.2.2.1.14 Desarrollar cursos de capacitación presenciales y/o virtuales en temas de consumo priorizados, dirigidos a empleados públicos y privados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo	4 cursos desarrollados	Informes de cursos		1		1		1		1						4

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





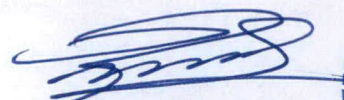
PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.2.2.1 Promoción del conocimiento 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 Actualizar a tutores y facilitadores en el manejo de plataformas y herramientas digitales	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) de Descentralización/ Gerente(a) Defensoría regional de occidente - oriente	Tutores y facilitadores virtuales actualizados	Informe de capacitaciones						50%		50%					100%
		1.2.2.1.16 Coordinar la implementación de los cursos cortos virtuales con tutores sobre temas de consumo priorizados y otras normativas aplicables, con diversos sectores poblacionales (estudiantes universitarios, asociaciones de profesionales y funcionarios/ empleados públicos, privados u otros)	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) de Descentralización/ Gerente(a) Defensoría regional de occidente - oriente / Director(a) Jurídico/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias	2 cursos virtuales con tutores implementados	Informes de cursos virtuales con tutores											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	
1.2.2.1 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	1.2.2.1.17 Elaborar Guía de aprendizaje y diseño de curso auto gestionado	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) Jurídico(a)	Una guía de curso auto gestionado elaborada y presentada a presidencia	Documento	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		1.2.2.1.18 Implementar cursos virtuales auto gestionados sobre temas de consumo priorizados y otras normativas aplicables, dirigidos a la población consumidora en general	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) Jurídico(a)	12 cursos auto gestionados implementados	Informes de cursos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.2.2.1.19 Administrar el aula virtual durante la implementación de los cursos	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo	Aula virtual administrada	Informes		1		1		1		1		1		1	6
		1.2.2.1.20 Coordinar la implementación de talleres y/o webinars 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/ Director(a) de Descentralización	27 talleres y/o webinars desarrollados	Informes de talleres y/o webinars		4	3	3	4	3	1	2	2	2	2	1	27

  
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	1.2.2.1.21 Desarrollar diplomado dirigido a proveedores de bienes y servicios sobre Marco Normativo de protección al consumidor	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) Jurídico(a)	Un diplomado desarrollado	Informe de diplomado				40%	40%	20%							100%	
		1.2.2.1.22 Elaborar el plan del concurso universitario a nivel nacional, sobre derechos de las personas consumidoras	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Director(a) de Descentralización/ Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	Un plan del concurso universitario elaborado	Documento					1									1
		1.2.2.1.23 Realizar lanzamiento del concurso universitario a nivel nacional, sobre derechos de las personas consumidoras	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	Un evento de lanzamiento realizado	Imágenes de evento de lanzamiento						1								1
		1.2.2.1.24 Implementar el concurso universitario a nivel nacional, sobre derechos de las personas consumidoras	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Director(a) de Descentralización/ Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	Un concurso implementado	Informe							50%	50%						

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	1.2.2.1.25 Realizar premiación de ganadores del concurso universitario a nivel nacional, sobre derechos de las personas consumidoras	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	Un evento de premiación realizado	Informe									1						1	
		1.2.2.1.26 Elaborar el plan de mejora al plan de acción de la estrategia de educación virtual, a partir de la evaluación de los servicios de educación virtual de la Defensoría	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/ Director(a) de Descentralización	Un plan elaborado	Documento						1										1
		1.2.2.1.27 Implementar el plan de mejoras al plan de acción de la estrategia de educación virtual	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/ Director(a) de Descentralización	Programa de Educación Virtual en consumo fortalecido	Informe de plan ejecutado													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												TOTAL		
						PROGRAMACIÓN														
						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	1.2.2.1.28 Evaluar los servicios de educación virtual brindados por la institución para implementar mejoras	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/ Director(a) de Descentralización	2 evaluaciones implementadas	Informe de evaluación						1						1			2
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 2021: 300; META 2021: 400 LÍMITE DE CONTROL 2022: 300; META 2022: 400 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 colegios públicos y privados, u otros)	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.3.1.1 Implementar plan de mejoras del Programa de educación en consumo identificadas en evaluación del año 2021	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo	Plan ejecutado	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		
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 colegios públicos y privados, u otros)	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.3.1.2 Realizar evaluación del programa de educación en consumo para la identificación de acciones innovadoras y oportunidades de mejora	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo	Programa de educación en consumo fortalecido	Documento													1	1
		1.2.3.1.3 Elaborar Plan de acciones innovadoras y oportunidades de mejora correspondientes a la evaluación del año 2022	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo	Plan elaborado	Documento														1
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: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: No Disponible ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Ciudadanía y Consumo LÍMITE DE CONTROL 2020: 1; META 2020: 1 LÍMITE DE CONTROL 2021: 4; META 2021: 6 LÍMITE DE CONTROL 2022: 4; META 2022: 6 LÍMITE DE CONTROL 2024: 8; META 2024: 10																		
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 y/o conversatorios para la promoción e identificación de casos colectivos a miembros de las asociaciones de consumidores, sociedad civil e instituciones públicas, entre otras	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	6 talleres y/o conversatorios desarrollados	Informes de talleres y/o conversatorios		1	1	1	1	1	1							6
		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/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	10 talleres desarrollados	Informes		1	1	1	1	1	1	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												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	1.2.4.1.3 Realizar levantamiento y dar seguimiento a los casos colectivos sobre diversas problemáticas de consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) de Descentralización/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Jefe(a) de la Unidad de Casos Colectivos	6 casos colectivos presentados a la Unidad de Casos Colectivos	Informes de casos colectivos presentados							3						3	6	
		1.2.4.1.4 Desarrollar conversatorios sobre los medios alternos de controversias de consumo, mecanismos de atención institucional y requisitos para interponer denuncias en la atención de controversias de consumo en casos individuales (mujeres, jóvenes, iglesias, asociaciones de pacientes, etc.)	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	10 conversatorios desarrollados	Informes		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
		1.2.4.1.5 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/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	5 conversatorios desarrollados	Informes		1	1		1	1		1							5
		1.2.4.1.6 Elaborar plan anual para el fortalecimiento de las capacidades de las asociaciones y organizaciones de personas consumidoras	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	Plan de fortalecimiento elaborado	Un documento de plan		1													1



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 Evaluar el plan anual para el fortalecimiento de las capacidades de las asociaciones y organizaciones de personas consumidoras	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	Un plan evaluado	Informe												1	1
		1.2.4.1.8 Desarrollar el Congreso Nacional de las Asociaciones de Consumidores	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	Un congreso desarrollado	Informe								1					
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, webinar y diplomados a nivel nacional UNIDAD DE MEDIDA: Calificación; PERIODICIDAD: Anual 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 2021: 8.0; META 2021: 8.5 LÍMITE DE CONTROL 2022: 8.5; META 2022: 9.0 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 presencial y virtual	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			1	4
		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/ Gerente(a) Defensoría regional de occidente - oriente	Proceso de educación monitoreado	Fichas de monitoreo realizado a nivel nacional			1			1				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												TOTAL		
						PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
<b>2. EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN</b>																				
<b>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</b>																				
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 2021: 2; META 2021: 3 LÍMITE DE CONTROL 2022: 10; META 2022: 11 LÍMITE DE CONTROL 2024: 10; META 2024: 11																				
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(a) Defensoría regional de occidente-oriental/ Gerente de atención descentralizada	11 informes de boletín institucional	Boletín institucional		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11		
		2.1.1.1.2 Implementar lineamientos, indicaciones o criterios por parte de los CSC's para homologar actividades	Director(a) de Descentralización/ Gerente(a) Defensoría regional de occidente-oriental/ Gerente de atención descentralizada	100% de lineamientos y criterios implementados	Correo electrónico y/o reuniones virtuales y/o fotografías			1			1				1			1	4	
		2.1.1.1.3 Realizar medición de llamada en espera y monitoreo de llamadas entrantes y su socialización	Director(a) de Descentralización/ Gerente de atención descentralizada	2 mediciones realizadas	Informe y/o lista de asistencia y/o correo electrónico					1						1				2
		2.1.1.1.4 Implementar mecanismo de fidelización para las personas consumidoras por medios electrónicos	Director(a) de Descentralización/ Gerente de atención descentralizada	2 mecanismos implementados	Mecanismos implementados							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				
2.1.1.1 Implementación de mecanismos innovadores de acercamiento de los servicios	Dirección de Descentralización	2.1.1.1.5 Atención de WhatsApp por medio de plataforma electrónica	Director(a) de Descentralización/ Gerente de atención descentralizada/ Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Número de atenciones	Informe		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11			
		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	4 evaluaciones realizadas	Evaluaciones			1			1			1					1	4	
		2.1.1.1.7 Realizar el 25% de audiencias de conciliaciones de forma virtual por cada uno de los Centros de Solución adscritos a la Dirección de Descentralización	Director(a) de Descentralización/ Gerente(a) Defensoría regional de occidente-orienté/ Gerente de atención descentralizada/ Coordinador de ventanillas	Conciliaciones realizadas	Informe		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
		2.1.1.1.8 Realizar el 25% de audiencias de conciliaciones de forma virtual por cada uno de los Centros de Solución de Controversias	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Conciliaciones realizadas	Informe		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
		2.1.1.1.9 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	Una medición realizada que identifique oportunidades de mejora y/o fortalezas al servicio de atención ciudadana	Ficha técnica y remisión a las partes interesadas									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	2.1.1.1.10 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 electrónico y/o lista de asistencia												1			1		
		2.1.1.1.11 Coordinar el Equipo de Modernización de Innovación Institucional (EMII) de la Defensoría del Consumidor	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad	Una reunión de coordinación mensual	Registro de funcionamiento del EMII	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		2.1.1.1.12 Dar seguimiento al Plan Estratégico de Modernización e Innovación Institucional (PEMII)	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Técnico(a) de Gestión de la Calidad	Seguimiento mensual del PEMII coordinado con Dueños de Procesos Misionales (DPM)	Registro con seguimiento al PEMII	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		2.1.1.1.13 Implementar el proyecto de innovación del Programa de formación en materia de consumo a través del aula virtual y otras plataformas de la Defensoría del Consumidor	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) de Educación y divulgación en consumo	Programa de formación virtual implementado	Inventario de proyectos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		2.1.1.1.14 Implementar el proyecto de innovación: Ponele el dedo al especulador	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Programa Ponele el dedo al especulador implementado	Inventario de proyectos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12

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





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	2.1.1.1.15 Implementar el proyecto de innovación: Programa de sello de garantía en plataformas electrónicas de proveedores que comercializan bienes o servicios	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Programa de sello de garantía en plataformas electrónicas de proveedores que comercializan bienes o servicios implementado	Inventario de proyectos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		2.1.1.1.16 Gestionar e implementar infraestructura tecnológica, en el marco del proyecto de innovación de implementación de un software de gestión documental para una mejor organización y búsqueda de documentos electrónicos con los mecanismos de seguridad	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Infraestructura tecnológica para el software implementada	Documento									34%	33%	33%			100%
		2.1.1.1.17 Gestionar con la Secretaría de Innovación de la Presidencia, la hoja de ruta del proyecto de innovación de implementación de la consulta electrónica de datos del RNPN al Sistema de Atención de Reclamos y Asesorías donde accedan los técnicos de la DC al momento de brindar servicios oportunos de medios alternos de solución de conflictos en consumo; de igual manera en la plataforma web Defensoría en Línea y otros canales de atención electrónicos	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Hoja de ruta del proyecto gestionada	Documento		34%	33%	33%										

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	2.1.1.1.18 Gestionar convenio entre titulares de la Defensoría del Consumidor (DC) y del Registro Nacional de las Personas Naturales (RNPN), en el marco del proyecto de innovación de implementación de la consulta electrónica de datos del RNPN al Sistema de Atención de Reclamos y Asesorías donde accedan los técnicos de la DC al momento de brindar servicios oportunos de medios alternos de solución de conflictos en consumo; de igual manera en la plataforma web Defensoría en Línea y otros canales de atención electrónicos	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales/ Director(a) Jurídico(a)	Convenio gestionado	Documento										50%	50%							100%	
		2.1.1.1.19 Gestionar con la Secretaría de Innovación de la Presidencia la habilitación de pasarela de comunicación y seguridad para la consulta o configurar comunicación de punto a punto (DC-RNPN), en el marco del proyecto de innovación de implementación de la consulta electrónica de datos del RNPN al Sistema de Atención de Reclamos y Asesorías donde accedan los técnicos de la DC al momento de brindar servicios oportunos de medios alternos de solución de conflictos en consumo	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos / Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Pasarela de comunicación y seguridad gestionada	Documento																			


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	2.1.1.1.20 Desarrollar, consumir e implementar/mejorar servicios web del RNPN, en el marco del proyecto de innovación de implementación de la consulta electrónica de datos del RNPN al Sistema de Atención de Reclamos y Asesorías (SARA) donde accedan los técnicos de la DC al momento de brindar servicios oportunos de medios alternos de solución de conflictos en consumo; de igual manera en la plataforma web Defensoría en Línea y otros canales de atención electrónicos	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos / Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Servicios web desarrollados	Documento												20%	20%	20%	20%	20%	100%	
		2.1.1.1.21 Elaborar la descripción del proyecto de innovación de crear un mecanismo de reconstrucción de créditos aplicable a proveedores de servicios financieros regulados/ no regulados para la atención de casos principalmente en mora	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Descripción de mecanismo de reconstrucción de créditos elaborada	Inventario de proyectos																		

  
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	2.1.1.1.22 Gestionar con la Secretaría de Innovación de la Presidencia, la hoja de ruta del proyecto de innovación de Implementación de firma simple enfocada en los procesos de talento humano, logística y adquisiciones y contrataciones (licencias con goce y sin goce de sueldo y evaluación del desempeño, almacén, transporte y compras, entre otros) de la Defensoría del Consumidor	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Hoja de ruta del proyecto gestionada	Documento				34%	33%	33%							100%
		2.1.1.1.23 Gestionar / habilitar/ implementar infraestructura para firmas electrónicas, en el marco del proyecto de innovación de Implementación de firma simple enfocada en los procesos de talento humano, logística y adquisiciones y contrataciones (licencias con gocce y sin goce de sueldo y evaluación del desempeño, almacén, transporte y compras, entre otros) de la Defensoría del Consumidor	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Infraestructura para firmas electrónicas implementadas	Documento									34%	33%	33%		

  
 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	2.1.1.1.24 Desarrollar mecanismos de incorporar en los módulos o procesos de Talento humano, Logística y Adquisiciones y Contrataciones, en el marco del proyecto de innovación de Implementación de firma simple enfocada en los procesos de talento humano, logística y adquisiciones y contrataciones (licencias con goce y sin goce de sueldo y evaluación del desempeño, almacén, transporte y compras, entre otros) de la Defensoría del Consumidor	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Mecanismos desarrollados	Documento													34%	33%	33%	100%			
		2.1.1.1.25 Diseñar y publicar contenido para observatorio de publicidad en sitio web estandarizado	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Observatorio publicado	Carta de aceptación de proyecto	25%	25%	25%	25%														100%	
		2.1.1.1.26 Elaborar, aprobar y publicar el Plan de Mejora Regulatoria, en el marco de los proyectos de innovación institucional	Director(a) Jurídico(a)	Plan de Mejora Regulatoria publicado	Documento	33%	34%	33%																100%
		2.1.1.1.27 Elaborar, aprobar y publicar la Agenda Regulatoria, en el marco de los proyectos de innovación institucional	Director(a) Jurídico(a)	Agenda regulatoria publicada	Documento	33%	34%	33%																100%

  
Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta

Presidente de la Defensoría del Consumidor





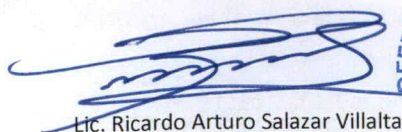
PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																												
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC													
2.1.1.1 Implementación de mecanismos innovadores de acercamiento de los servicios	Dirección de Descentralización	2.1.1.1.28 Preparar inscripción de servicios, en el marco del proyecto de innovación de la inscripción de los trámites en el Registro Nacional de Trámites	Director(a) Jurídico(a)	Proceso de preparación de inscripción de servicios iniciado	Documento												25%						25%				25%	100%		
		2.1.1.1.29 Elaborar el Programa de educación financiera para empleados del sector público y privado	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/ Director(a) de Descentralización	Un plan elaborado	Documento presentado a presidencia																									1
		2.1.1.1.30 Implementar el Programa de educación financiera para empleados del sector público y privado	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/ Director(a) de Descentralización	Un plan ejecutado	Informe de plan ejecutado																									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	2.1.1.1.31 Actualizar los servicios de atención en línea y APP	Director(a) de Descentralización	Plataforma web y App actualizada	Informe												1			1
		2.1.1.1.32 Promover el uso de las ventanillas virtuales a nivel nacional	Director(a) de Descentralización/ Gerente(a) Defensoría regional de oriente-occidente/ coordinador(a) de ventanillas descentralizadas	6 campañas de promoción realizadas	Informe y/o correo electrónico y/o fotografías					3						3				6
		2.1.1.1.33 Dar seguimiento al Plan de Desarrollo Social (PDS), si aplica	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Analista de Planificación	Informe elaborado	Documento													1		
2.1.2 Cantidad de personas que acceden a protección jurídica de la DC a través de medios descentralizados	FÓRMULA 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 2021: 27,800; META: 2021: 28,318 LÍMITE DE CONTROL 2022: 31,150; META: 2022: 34,265 LÍMITE DE CONTROL 2024: 37,150; META 2024: 41,118																			
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	12 programaciones ejecutadas	Programaciones	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12

  
Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta

Presidente de la Defensoría del Consumidor



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2022

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				
2.1.2.1 Gestión con aliados estratégicos para un mayor acercamiento de los servicios de la DC con calidad, accesibilidad y efectividad	Dirección de Descentralización	2.1.2.1.2 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 seguimientos a ventanillas	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	12 informes de acciones desde ciudadanía y consumo implementadas	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		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-oriente/ Gerente de atención descentralizada	2 evaluaciones realizadas	Documento de evaluación de eficacia					1					1						2
		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-oriente	12 informes con actividades de verificación implementadas	informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12





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
2.1.3.1 Firma de convenios y cartas de entendimiento con instituciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC)	Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	2.1.3.1.3 Realizar/actualizar firma de convenios con instituciones priorizadas	Jefe(a) de la 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(a) de Sistemas Informáticos / Director(a) de Descentralización	3 convenios elaborados y/o actualizados con instituciones	Documentos de convenios				1				1				1	3
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 (cuando aplique)	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	3 participaciones de la DC en campañas impulsadas por organismos internacionales en redes	Publicaciones en redes sociales y materiales					1					1	1		3
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


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	2.1.3.3.2 Participar en la conformación del Plan de Acción Anual del SNPC	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	80% de participación en las convocatorias de la elaboración del Plan anual del SNPC	Documento del Plan del SNPC		80%											80%		
		2.1.3.3.3 Elaborar las cartas de derecho en instituciones públicas (curso virtual)	Director(a) de Descentralización/ Coordinador del SNPC	25 Nuevas instituciones formadas	Registro de plataforma de educación virtual						20%	20%	20%	40%					100%	
		2.1.3.3.4 Realizar taller de monitoreo de cartas de derecho (webinar)	Director(a) de Descentralización/ Coordinador del SNPC	Un taller realizado	Material de apoyo y/o fotografías y/o convocatorias				1											1
		2.1.3.3.5 Desarrollar talleres y/o webinars en coordinación con las 14 gobernaciones departamentales a personas asalariadas del sector público; y con las personas asalariadas del sector privado, en temas priorizados	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	18,000 personas capacitadas a nivel nacional	Informes de talleres y/o webinars desarrollados		1,000	1,750	1,750	1,000	1,750	1,750	1,750	1,000	1,750	1,750	1,750	1,000	18,000	

  
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	2.1.3.3.6 Desarrollar cursos de capacitación virtual sobre temas priorizados, dirigidos a jefes de unidades financieras y/o tesoreros(as) de instituciones de gobierno	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 cursos de capacitación virtuales desarrollados	Informe de curso						1						1		2	
		2.1.3.3.7 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 semestral de ejecución						1								1	2
		2.1.3.3.8 Elaborar una guía metodológica para desarrollar diplomado de servicios financieros (DC-BCR-SSF)	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) de educación y divulgación en consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) Jurídico(a)	Guía metodológica	Documento															

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	2.1.3.3.9 Desarrollar diplomado virtual de servicios financieros (DC-BCR-SSF), dirigido a diversos sectores poblacionales	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) de educación y divulgación en consumo / Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) Jurídico(a)	Un diplomado virtual desarrollado	Informe														100%
		2.1.3.3.10 Impartir diplomado dirigido a docentes y personal administrativo de universidades, sobre Marco Normativo de protección al consumidor	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) de educación y divulgación en consumo / Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) Jurídico(a)	Un diplomado virtual impartido	Informe									40%	40%	20%			

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	2.1.3.3.11 Elaborar plan de capacitación dirigido a las MYPES en coordinación con CONAMYPE	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	Un plan elaborado	Documento		50%	50%											100%
		2.1.3.3.12 Implementar el plan de capacitación dirigido a las MYPES en coordinación con CONAMYPE	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	Un plan ejecutado	Documento				10%	10%	20%	20%	10%	10%	10%	10%			100%
		2.1.3.3.13 Evaluar la implementación del plan de capacitación dirigido a las MYPES en coordinación con CONAMYPE	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	Un plan de capacitación evaluado	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		
2.1.4 Procesos de la Defensoría certificados y/o acreditados en Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC)		FORMULA DE MEDICIÓN: Número de procesos certificados y/o acreditados que pueden ser mantenidos y/o actualizados con el Sistema de Gestión de la Calidad UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Quinquenal DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 3 ÁREA RESPONSABLE: Unidad de Planificación y Calidad LÍMITE DE CONTROL 2020: 3; META 2020: 3 LÍMITE DE CONTROL 2021: 3; META 2021: 3 LÍMITE DE CONTROL 2022: 3; META 2022: 3 LÍMITE DE CONTROL 2024: 4; META 2024: 4																		
2.1.4.1 Adecuación y mejora de los procedimientos de los servicios institucionales a través del Sistema de Gestión de la Calidad y normativa vigente	Unidad de Planificación y Calidad	2.1.4.1.1 Atender la evaluación externa del Organismo de acreditación, relativo a mantener la acreditación, como organismo de inspección según la norma ISO/IEC 17020:2012 y el Laboratorio de cantidad de producto en pre empaçado según la norma ISO/IEC 17025:2017	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección/ Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	2 informes de evaluación externa emitido por OSA para el Organismo de inspección y para el Laboratorio de cantidad de producto en pre empaçado	Informes de evaluación														2	
		2.1.4.1.2 Revisar documentación relativa a los procedimientos de los servicios institucionales	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Técnico(a) de Gestión de la Calidad	40 documentos relativos al Sistema de gestión institucional revisados	Documentos presentados a presidencia		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
		2.1.4.1.3 Organizar y ejecutar reuniones para revisiones por la Dirección del sistema de gestión para la norma ISO 9001:2015, ISO/IEC 17020:2012 e ISO/IEC 17025:2017	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Técnico(a) de Gestión de la Calidad	3 revisiones por la Dirección realizadas para asegurar la adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad	Ayuda memoria con acuerdos de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad															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			
2.1.4.1 Adecuación y mejora de los procedimientos de los servicios institucionales a través del Sistema de Gestión de la Calidad y normativa vigente	Unidad de Planificación y Calidad	2.1.4.1.4 Elaborar y ejecutar los programas de auditoría a los procesos definidos para el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015, ISO/IEC 17020:2012 e ISO/IEC 17025:2017	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Técnico(a) de Gestión de la Calidad	3 programas de auditoría elaborados y 3 ejecutados para la Norma ISO 9001:2015, ISO/IEC 17020:2012 e ISO/IEC 17025:2017	Informes de auditoría interna con hallazgos	3						3						6		
		2.1.4.1.5 Atender las auditorías externas de certificación y evaluaciones relativas al sistema de gestión de la calidad según ISO 9001:2015, ISO/IEC 17020:2012 e ISO/IEC 17025:2017	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Técnico(a) de Gestión de la Calidad	100% de las auditorías externas de certificación y evaluaciones atendidas	Informes y/o listas de evaluación			25%	25%						25%	25%			100%	
		2.1.4.1.6 Realizar seguimiento a los resultados obtenidos en las auditorías internas y externas, evaluaciones externas y otros que se identifiquen por medio de otros métodos de detección, a los procesos del sistema de gestión de la calidad según ISO 9001:2015, ISO/IEC 17020:2012 e ISO/IEC 17025:2017	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Técnico(a) de Gestión de la Calidad	100% de reporte de acciones correctivas/preventivas/correcciones y oportunidades actualizadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas			25%			25%			25%				25%		100%
		2.1.4.1.7 Mantener actualizada la matriz de indicadores para la norma ISO 9001:2015, ISO/IEC 17020:2012 e ISO/IEC 17025:2017	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Técnico(a) de Gestión de la Calidad	Una matriz de norma actualizada	Documento	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12



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





III- PERSPECTIVA 3: Desarrollo institucional y humano

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. 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																		
FÓRMULA 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 2021: 81%; META 2021: 86% LÍMITE DE CONTROL 2022: 82%; META 2022: 87% 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 Diseñar plan de capacitación institucional 2022	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano	Identificar temas de formación para el personal de la DC	Documento	50%	50%											100%
		3.1.1.1.2 Gestionar la ejecución de temas de capacitación (de forma presencial o virtual)	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano	Personal formado	Listas de asistencia, formularios de inscripción, etc.	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%
		3.1.1.1.3 Evaluar ejecución del plan de capacitación institucional 2022	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano	Valorar la eficacia de las capacitaciones impartidas	Informe												1	1
		3.1.1.1.4 Identificar necesidades de capacitación para plan de capacitación 2023	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano	Identificar temas de formación para el personal de la DC	Documento											50%	50%	100%
		3.1.1.1.5 Fortalecer y actualizar las capacidades del personal de Auditoría Interna en temas laborales, fiscales, control interno, gestión de riesgos y ética profesional	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	Obtener 40 horas de educación continuada requeridas en Normas de Auditoría Interna del Sector Gubernamental	Diplomas de participación en cursos y seminarios				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		
<b>3.1.2 Índice del desempeño del talento humano</b> FORMULA 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 2021: 8.86; META 2021: 8.90 LÍMITE DE CONTROL 2022: 8.87; META 2022: 8.94 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 la Unidad de Talento Humano/ Jefe(a) de la Unidad de Logística/ Gerente(a) 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						50%								50%	100%
		3.1.2.1.3 Revisar y actualizar protocolo sobre bioseguridad en el trabajo frente al covid-19	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano	Cumplir con los lineamientos brindados por el MTPS u otra institución competente	Documento presentado a presidencia						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			
3.1.2.1 Impulsar el acceso seguro a los servicios al cliente interno en cualquier momento y lugar	Dirección de Administración	3.1.2.1.4 Realizar gestiones para la renovación de permisos para el funcionamiento de la clínica institucional	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano	Cumplir con los lineamientos del CSSP (Consejo Superior de Salud Pública)	Mandamientos de pago, permisos renovados, etc.	50%	50%											100%		
		3.1.2.1.5 Ejecutar plan de trabajo de la clínica institucional correspondiente al año 2022	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano	Brindar servicios de salud del primer nivel de atención a las sedes de la Defensoría del Consumidor	Informe	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%		
		3.1.2.1.6 Diseñar plan de trabajo de la clínica institucional correspondiente al año 2023	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano	Identificar actividades a realizar para brindar atención integral en salud a los(as) empleados(as) de la Defensoría del Consumidor	Documento													50%	50%	100%
		3.1.2.1.7 Ejecutar plan educativo de la clínica institucional correspondiente al año 2022	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano	Realizar promoción y prevención de salud con los(as) empleados(as) de la Defensoría, para asegurar un mayor control sobre su propia salud y mejorarla	Listas de asistencia, fotografías, afiches, etc.	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%		
		3.1.2.1.8 Diseñar plan educativo de la clínica institucional correspondiente al año 2023	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano	Identificar actividades de promoción y prevención de salud a realizar con los(as) empleados de la Defensoría del Consumidor para el año 2023	Documento													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		
3.1.2.2 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	3.1.2.2.1 Ejecutar actividades virtuales enfocadas al desarrollo de la cultura institucional (cumpleaños, valores institucionales, divulgación de prestaciones adicionales a ley)	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano	Mantener la cultura institucional	Correos, SINCO	8%	8%	8%	8%	9%	9%	8%	9%	8%	8%	8%	9%	100%	
		3.1.2.2.2 Diseñar las actividades a desarrollar en la campaña institucional interna para mejorar el clima organizacional	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano	Contribuir a fortalecer la identificación institucional y el clima organizacional	Documento	1					1								2
		3.1.2.2.3 Ejecutar las actividades de la campaña institucional interna para mejorar el clima organizacional	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano	Promover una mayor motivación en los(as) empleados(as) de la Defensoría a través de la realización de actividades que promuevan: trabajo en equipo, valores y principios éticos, desarrollo personal, etc.	Correos electrónicos, listas de asistencia, fotografías, afiches, etc.	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%	
		3.1.2.2.4 Evaluar las actividades desarrolladas en 2021 en la campaña interna para mejorar el clima organizacional	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano	Valorar segundo ciclo de actividades desarrolladas en 2021 en la campaña institucional interna para mejorar el clima organizacional	Documento		1												1



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	3.1.2.2.5 Evaluar las actividades desarrolladas en 2022 en la campaña interna para mejorar el clima organizacional	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano	Valorar ciclo de actividades desarrolladas en 2022 en la campaña institucional interna para mejorar el clima organizacional	Documento											1			1		
		3.1.2.2.6 Realizar medición de clima organizacional	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano	Informe de resultados de encuesta de clima organizacional	Encuesta realizada										25%	25%	25%	25%		100%	
		3.1.2.2.7 Realizar informe de resultados de evaluación de desempeño correspondiente al año 2021	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano	Informe de resultados de evaluación de desempeño	Documento presentado a presidencia	50%	50%														100%
		3.1.2.2.8 Coordinar y sistematizar el proceso de evaluación de desempeño del año 2022	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano	Identificación de compromiso en el desempeño por parte del personal	Formularios de desempeño		33%							33%						34%	100%
		3.1.2.2.9 Entregar las metas del año del personal, a la Unidad de Talento Humano y evaluar el desempeño del personal del Tribunal Sancionador	Miembros Tribunal Sancionador	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño y comprobante de remisión a UTH		1							1						1	3
		3.1.2.2.10 Entregar las metas del año del personal, a la Unidad de Talento Humano y evaluar el desempeño del personal de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño y comprobante de remisión a UTH		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		
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	3.1.2.2.11 Entregar las metas del año del personal, a la Unidad de Talento Humano y evaluar el desempeño del personal de la Unidad de Comunicaciones	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño y comprobante de remisión a UTH		1										1	3	
		3.1.2.2.12 Entregar las metas del año del personal, a la Unidad de Talento Humano y evaluar el desempeño del personal de la Unidad de Planificación y Calidad	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño y comprobante de remisión a UTH		1											1	3
		3.1.2.2.13 Entregar las metas del año del personal, a la Unidad de Talento Humano y evaluar el desempeño del personal de la Unidad Financiera Institucional	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño y comprobante de remisión a UTH		1											1	3
		3.1.2.2.14 Entregar las metas del año del personal, a la Unidad de Talento Humano y evaluar el desempeño del personal de la Unidad de Auditoría Interna	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño y comprobante de remisión a UTH		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			
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	3.1.2.2.15 Entregar las metas del año del personal, a la Unidad de Talento Humano y evaluar el desempeño del personal de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño y comprobante de remisión a UTH		1						1					1	3	
		3.1.2.2.16 Entregar las metas del año del personal, a la Unidad de Talento Humano y evaluar el desempeño del personal 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 y comprobante de remisión a UTH		1						1						1	3
		3.1.2.2.17 Entregar las metas del año del personal, a la Unidad de Talento Humano y evaluar el desempeño del personal de la Dirección Jurídica	Director(a) Jurídico(a)	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño y comprobante de remisión a UTH		1						1						1	3
		3.1.2.2.18 Entregar las metas del año del personal, a la Unidad de Talento Humano y evaluar el desempeño del personal 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 y comprobante de remisión a UTH		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			
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	3.1.2.2.19 Entregar las metas del año del personal, a la Unidad de Talento Humano y evaluar el desempeño del personal 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 y comprobante de remisión a UTH		1						1					1	3	
		3.1.2.2.20 Entregar las metas del año del personal, a la Unidad de Talento Humano y evaluar el desempeño del personal de la Dirección de Descentralización	Director(a) de Descentralización	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño y comprobante de remisión a UTH		1						1						1	3
		3.1.2.2.21 Entregar las metas del año del personal, a la Unidad de Talento Humano y evaluar el desempeño del personal de la Dirección de Administración	Director(a) de Administración	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño y comprobante de remisión a UTH		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			
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	3.1.2.2.22 Ejecutar actividades enfocadas al fortalecimiento de la cultura institucional y/o al desarrollo de la cultura institucional y producir insumos para publicar boletines internos	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos/ Jefe(a) de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional/ Jefe(a) de la Unidad de Logística/ Responsable de la Unidad Ambiental/ Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión/ Oficial de Gestión Documental y Archivos	Fortalecer la cultura institucional	Correos, SINCO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		3.1.2.2.23 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) de 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
		3.1.2.2.24 Dar seguimiento al plan de trabajo del Comité de Ética Gubernamental de la DC del 2022	Director(a) Administración/ Jefe(a) de la 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								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	3.1.2.2.25 Presentar Plan de trabajo del Comité de Ética Gubernamental del 2023	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		
		3.1.2.2.26 Divulgar e implementar políticas, manuales, protocolos y documentos institucionales de la perspectiva de equidad de género e inclusión	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión	Empoderar al personal sobre temas relacionados al acoso sexual y laboral	Correos electrónicos y publicaciones en SINCO							30%	40%	30%							100%	
		3.1.2.2.27 Diseñar programa de fortalecimiento de capacidades técnicas del personal de la DC	Director(a) Administración/ Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano	Definición de lineamientos que permitan fortalecer y promover las capacidades técnicas del talento humano	Documento			1														1
		3.1.2.2.28 Ejecutar programa de fortalecimiento de capacidades técnicas del personal de la DC.	Director(a) Administración/ Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano	Ejecución de lineamientos que permitan fortalecer y promover las capacidades técnicas del talento humano	3 Informes						1				1				1			3
		3.1.2.2.29 Evaluar la ejecución del Programa de fortalecimiento de capacidades técnicas del personal de la DC.	Director(a) Administración/ Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano	Valorar el resultado obtenido de la implementación del programa de fortalecimiento de capacidades técnica del personal de la DC	Un Informe																1	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												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	3.1.2.2.30 Producir y publicar un boletín interno	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones/ Director(a) de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano	12 boletines divulgados	Correo electrónico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
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 2021: 20%; META 2021: 40% LÍMITE DE CONTROL 2022: 40%; META 2022: 60% 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 Participar en proyectos o acciones internacionales con entidades homólogas de países miembros de FIAGC, CONCADECO y RCSS/OEA	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	Proyectos, acciones o eventos realizados	Informes o publicaciones de proyectos, acciones o eventos						2							2	4
		3.1.3.1.2 Actualizar 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	5 nuevos proyectos potenciales identificados que apoyen la gestión de las unidades misionales	Correos o documentos de identificación de necesidades de proyecto						3			2					

  
 Ltc. 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	3.1.3.1.3 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 priorizados por presidencia que apoyan la gestión de las unidades misionales							3			2				5		
		3.1.3.1.4 Conformar perfiles/documentos de proyecto para someter a aval de cooperación	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales/ Directores(as) de las unidades misionales de la DC	5 perfiles/ documentos de proyecto para el 2022	Perfiles de proyectos autorizados por presidencia para el 2022															5	5
		3.1.3.1.5 Remitir, dar seguimiento y obtener aval de proyectos por parte de los cooperantes técnicos	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	3 proyectos de cooperación técnica aprobados por donante o implementados con otros cooperantes locales	Correos de notificación de autorización por parte de la ESCO o documentos de proyectos implementados con otros cooperantes																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			
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 2021: 15%; META 2021: 20% LÍMITE DE CONTROL 2022: 15%; META 2022: 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	2 proyectos de cooperación financiera recibidos y aprobados	Correos de notificación de autorización por parte de la ESCO														2	2
3.1.5 Cantidad de iniciativas desarrolladas para mejorar los espacios de trabajo, mobiliario y equipo en nuestra institución <sup>1</sup>	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 2021: 3; META 2021: 5 LÍMITE DE CONTROL 2022: 3; META 2022: 5 LÍMITE DE CONTROL 2024: 2; META 2024: 3 <sup>1</sup> 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 la Unidad de Logística	Mejorar los espacios de trabajo del personal	5 proyectos ejecutados							2							3	5

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	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			
<b>4. EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>																				
<b>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.</b>																				
4.1.1 Cantidad de iniciativas prioritizadas automatizadas de procesos institucionales	FÓRMULA 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 2021: 4; META 2021: 5 LÍMITE DE CONTROL 2022: 4; META 2022: 5 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 y externo	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			1		3	
		4.1.1.1.3 Actualizar el Sistema Administrativo de Sondeos (PDA) a Sondeos Web (teléfonos móviles) y actualización de plataforma de observatorio de precios	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos/ Director(a) de Vigilancia de Mercado	Módulo funcionando	Acta de aceptación de Director(a) de Vigilancia de Mercado						10%	20%	20%	20%	10%	10%	10%			100%
		4.1.1.1.4 Desarrollar el Sistema de Almacén	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos/ Jefe(a) de la Unidad de Logística	Sistema funcionando	Carta de aceptación de Jefe(a) de la Unidad de Logística		10%	10%	20%	20%	20%	20%								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 Dar mantenimiento y modificar el Sistema de Atención a Reclamos y Asesorías SARA v2	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) Jurídico(a)/ Director(a) de Descentralización/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) de Ciudadanía y Consumo	Sistema funcionando	Informe a Director(a) de Administración sobre los mantenimientos y modificaciones				1			1				1			1	4
		4.1.1.1.6 Desarrollar una Plataforma dinámica de consulta de los sondeos comparativos "Quién es quién en los precios de productos y servicios"	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Una plataforma desarrollada	Plataforma entregada									10%	10%	10%	20%	25%	25%	
4.1.2 Resultados de auditorías externas sin hallazgos en el cumplimiento de las Normas de Auditoría Interna del Sector Gubernamental	<p>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</p> <p>UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Anual</p> <p>DIRECCIONALIDAD: -; LÍNEA BASE: 20%</p> <p>ÁREA RESPONSABLE: Unidad de Auditoría Interna</p> <p>LÍMITE DE CONTROL 2020: 0%; META 2020: 0%</p> <p>LÍMITE DE CONTROL 2021: 0%; META 2021: 0%</p> <p>LÍMITE DE CONTROL 2022: 0%; META 2022: 0%</p> <p>LÍMITE DE CONTROL 2024: 0%; META 2024: 0%</p>																			
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 2021 (toma física) y a septiembre 2022	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

  
 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				
4.1.2.1 Vigilancia del cumplimiento legal de las transacciones, registros, informes financieros y el control interno institucional	Unidad de Auditoria Interna	4.1.2.1.2 Auditar los procesos de adquisición de bienes y servicios a diciembre 2021 (fraccionamiento) y a octubre 2022	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		
		4.1.2.1.3 Evaluar el Control Interno Institucional	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	Un informe de auditoría elaborado	Comprobante de remisión a presidencia DC y Corte de Cuentas de la República		1													1	
		4.1.2.1.4 Revisar el Plan de Trabajo 2022 de Auditoría Interna	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	Plan de trabajo aprobado por presidencia DC	Carta de remisión a Corte de Cuentas de la República				1												1
		4.1.2.1.5 Formular Plan de Trabajo 2023 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	2 informes de auditoría elaborados	Comprobante de remisión a presidencia DC y Corte de Cuentas de la República							1							1		2
		4.1.2.1.7 Revisar matrices de riesgo por proceso 2022 de todas las Unidades organizativas	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	Una matriz de riesgos de todas las unidades organizativas revisada	Matriz de riesgos por proceso 2022 consolidada, aprobada por presidencia DC				1												1



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				
4.1.2.1 Vigilancia del cumplimiento legal de las transacciones, registros, informes financieros y el control interno institucional	Unidad de Auditoría Interna	4.1.2.1.8 Revisar la eficacia de las acciones evaluadas en la matriz de riesgos 2021 y 2022 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 2021 y 2022 de todas las unidades organizativas revisados	Evaluación de acciones de gestión de riesgos por proceso 2021 y 2022 reportadas a presidencia DC				1						1			2			
		4.1.2.1.9 Revisar contenido de Guía de gestión de riesgos GAUAI001 VERSIÓN: 04	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	Guía de gestión de riesgos versión 5 o Manual de gestión de riesgos aprobado por presidencia DC	Instrumento aprobado por Presidencia publicado en SINCO							1							1		
		4.1.2.1.10 Fortalecer la comprensión de la Guía de gestión de riesgos a los actores claves del Equipo de valoración de riesgos (EVR)	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	2 Jornadas dirigidas a los equipos de valoración de riesgos instruidos en el uso de la Guía de gestión de riesgos	Lista de asistencia a jornadas de revisión de valoración de riesgos instruidos en el uso de la Guía de gestión de riesgos									1			1			2	
		4.1.2.1.11 Revisar la administración y custodia de la documentación del archivo institucional	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	Un informe de auditoría elaborado	Comprobante de remisión a presidencia DC y Corte de Cuentas de la República						1										1
		4.1.2.1.12 Auditar los registros, control y saldos de bienes del activo fijo a marzo 2022	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	Un 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												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
4.1.2.1 Vigilancia del cumplimiento legal de las transacciones, registros, informes financieros y el control interno institucional	Unidad de Auditoría Interna	4.1.2.1.13 Auditar la ejecución presupuestaria institucional a junio 2022	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	Un informe de auditoría elaborado	Comprobante de remisión a presidencia DC y Corte de Cuentas de la República								1					1	
		4.1.2.1.14 Auditar el uso de vehículos y consumo de combustible a julio 2022	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	Un informe de auditoría elaborado	Comprobante de remisión a presidencia DC y Corte de Cuentas de la República										1				1
		4.1.2.1.15 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	Un informe de auditoría elaborado	Comprobante de remisión a presidencia DC y Corte de Cuentas de la República												1		
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	Correos electrónicos y publicaciones en SINCO		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												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
4.1.2.2 Fomento de la igualdad y equidad en el personal de la institución	Dirección de Administración	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 Actualizar el Diagnóstico Ambiental Institucional	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad Ambiental	Documento actualizado	Documento presentado a presidencia	10%	30%	40%	20%									100%
		4.1.2.3.2 Implementar el Programa de Gestión Ambiental	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad Ambiental	Cumplir con los lineamientos brindados por el MARN a través de la Guía para la conformación del Comité de Gestión Ambiental (CGA)	Correos electrónicos sobre el seguimiento a la implementación del Programa de Gestión Ambiental				1				1				1	3
		4.1.2.3.3 Implementar la Guía de transversalización de la Gestión Ambiental	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad Ambiental	Cumplir con los lineamientos brindados por MARN	Informes conteniendo fichas de indicadores de la gestión ambiental	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												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	4.1.2.3.4 Brindar capacitaciones al Comité de Gestión Ambiental en coordinación con el MARN y CNE	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad Ambiental	Contar con un Comité de Gestión Ambiental capacitado en temáticas ambientales y eficiencia energética	Listas de asistencia		1		1				1			1		4		
		4.1.2.3.5 Implementar el Plan de Acción del Comité de Gestión Ambiental	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad Ambiental	Cumplir con los lineamientos brindados por MARN	Actividades Lúdicas				1								1		2	
		4.1.2.3.6 Brindar capacitaciones a empleados(as) sobre manejo integral de desechos sólidos y demás temas ambientales	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad Ambiental	Cumplir con los lineamientos brindados por MARN	Listas de asistencia y correos de invitación a jornadas de capacitación		1				1				1		1		1	5
		4.1.2.3.7 Realizar levantamiento de línea base energética institucional	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad Ambiental	Cumplir con los lineamientos brindados por MARN y CNE	Informe de línea base enviado a presidencia								1							1
		4.1.2.3.8 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			1	4
		4.1.2.3.9 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	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		
4.1.2.3 Mejoras de la gestión ambiental institucional	Dirección de Administración	4.1.2.3.10 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%	
		4.1.2.3.11 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
		4.1.2.3.12 Brindar seguimiento a las gestiones e informe de resultados de estudio del sistema eléctrico de las oficinas de la DC (Plan de La Laguna, Escalón y Oficinas Regionales de Santa Ana y San Miguel)	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad Ambiental	Generar una cultura de uso eficiente de los recursos	Notas, un documento con resultado de estudio realizado											1			
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 la Unidad 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	4	
		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 la Unidad 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



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			
4.1.2.4 Mecanismos y procedimientos de control interno de las unidades de apoyo que procuren la eficiencia institucional	Dirección de Administración	4.1.2.4.3 Elaborar y analizar mensualmente informe de control de gastos prioritarios	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de Logística	Monitorear e implementar acciones preventivas a nivel administrativo	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		
		4.1.2.4.4 Elaborar un plan de medidas de ahorro a nivel institucional	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de Logística	Generar impacto positivo en el presupuesto institucional	Documento			1											1	
		4.1.2.4.5 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				1			1				4
		4.1.2.4.6 Elaborar, revisar y/o actualizar los procedimientos de la Unidad de Talento Humano (Procedimiento de salida de personal, procedimiento de inducción)	Director de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano	Brindar lineamientos claros al personal	Procedimiento enviado a presidencia para aprobación					1				1						2
		4.1.2.4.7 Actualizar manuales (MOF)	Director de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano	Documentación actualizada para brindar respuesta a nuevas necesidades institucionales	Manual enviado a presidencia para aprobación									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		
4.1.2.4 Mecanismos y procedimientos de control interno de las unidades de apoyo que procuren la eficiencia institucional	Dirección de Administración	4.1.2.4.8 Realizar actividades de actualización de información relacionada con el personal de la Defensoría	Director de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano	Documentación actualizada en los expedientes del personal	Correos electrónicos, formularios, etc.				1										1	
		4.1.2.4.9 Elaborar y remitir información para publicación oficiosa de las contrataciones y adquisiciones formalizadas o adjudicadas	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional	Cumplir con la normativa legal establecida en la LAIP	Documentos				1			1				1				3
		4.1.2.4.10 Dar seguimiento al trabajo de los Comités de Seguridad y Salud Ocupacional (CSSO) de la DC	Director(a) de Administración	Cumplir con la normativa legal establecida en la Ley y Reglamento de gestión de la prevención de riesgos en los lugares de trabajo	Lista de asistencia con acuerdos														2	
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	75	75	75	75	75	75

  
 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	4.1.2.5.3 Remitir los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de TSDC a la Unidad de Gestión Documental y Archivos	Miembros del Tribunal Sancionador	48 cuadros de control de documentos y de monitoreo a la digitalización documental A y B remitidos a UGDA	Documentos / correos electrónicos	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
		4.1.2.5.4 Remitir los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de UACM a la Unidad de Gestión Documental y Archivos	Jefe de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	12 cuadros de control de documentos y de monitoreo a la digitalización documental A y B remitidos a UGDA	Documentos / correos electrónicos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		4.1.2.5.5 Remitir los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de UCOM a la Unidad de Gestión Documental y Archivos	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	24 cuadros de control de documentos y de monitoreo a la digitalización documental A y B remitidos a UGDA	Documentos / correos electrónicos	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
		4.1.2.5.6 Remitir los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de UPYC a la Unidad de Gestión Documental y Archivos	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad	24 cuadros de control de documentos y de monitoreo a la digitalización documental A y B remitidos a UGDA	Documentos / correos electrónicos	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	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	
4.1.2.5 Gestionar la información y archivos institucionales	Dirección de Administración	4.1.2.5.7 Remitir los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de UCRI a la Unidad de Gestión Documental y Archivos	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	24 cuadros de control de documentos y de monitoreo a la digitalización documental A y B remitidos a UGDA	Documentos / correos electrónicos	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
		4.1.2.5.8 Remitir los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de UFI a la Unidad de Gestión Documental y Archivos	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional	24 cuadros de control de documentos y de monitoreo a la digitalización documental A y B remitidos a UGDA	Documentos / correos electrónicos	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
		4.1.2.5.9 Remitir los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de UAI a la Unidad de Gestión Documental y Archivos	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	24 cuadros de control de documentos y de monitoreo a la digitalización documental A y B remitidos a UGDA	Documentos / correos electrónicos	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
		4.1.2.5.10 Remitir los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de UAIP a la Unidad de Gestión Documental y Archivos	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	24 cuadros de control de documentos y de monitoreo a la digitalización documental A y B remitidos a UGDA	Documentos / correos electrónicos	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
		4.1.2.5.11 Remitir los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de DVM a la Unidad de Gestión Documental y Archivos	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad/ Jefe(a) de la Unidad de Auditoría de Consumo/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	96 cuadros de control de documentos y de monitoreo a la digitalización documental A y B remitidos a UGDA	Documentos / correos electrónicos	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8

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	4.1.2.5.12 Remitir los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de DJUR a la Unidad de Gestión Documental y Archivos	Director(a) Jurídico(a)	24 cuadros de control de documentos y de monitoreo a la digitalización documental A y B remitidos a UGDA	Documentos / correos electrónicos	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
		4.1.2.5.13 Remitir los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de DCC a la Unidad de Gestión Documental y Archivos	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	24 cuadros de control de documentos y de monitoreo a la digitalización documental A y B remitidos a UGDA	Documentos / correos electrónicos	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
		4.1.2.5.14 Remitir los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de DCSC a la Unidad de Gestión Documental y Archivos	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	48 cuadros de control de documentos y de monitoreo a la digitalización documental A y B remitidos a UGDA	Documentos / correos electrónicos	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
		4.1.2.5.15 Remitir los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de DDD a la Unidad de Gestión Documental y Archivos	Director(a) de Descentralización/ Gerente(a) Defensoría regional de occidente/ Gerente(a) Defensoría regional de oriente/ Gerente(a) de Atención Descentralizada	264 cuadros de control de documentos y de monitoreo a la digitalización documental A y B remitidos a UGDA	Documentos / correos electrónicos	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22



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	4.1.2.5.16 Remitir los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de DADM a la Unidad de Gestión Documental y Archivos	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano/ Jefe(a) de la Unidad de Logística/ Jefe(a) de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional/ Responsable de la Unidad Ambiental/ Responsable de la Unidad de Equidad de Género/ Oficial de Gestión Documental y Archivos/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	192 cuadros de control de documentos y de monitoreo a la digitalización documental A y B remitidos a UGDA	Documentos / correos electrónicos	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	192
		4.1.2.5.17 Gestionar transferencias al archivo central y/o realizar revisiones de transferencias pasadas	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	Una gestión de transferencia y/o revisión realizada	Expediente de transferencias UAIP								1						
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 documentos normativos u otros requerimientos de la UAIP	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	6 procedimientos revisados y/o actualizados	Expediente que contenga el proceso seguido en la revisión y/o actualización de los documentos normativos				2				2					2	6
		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%	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 y/o publicar material divulgativo 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	12 materiales elaborados y/o divulgados	Materiales elaborados y/o divulgados	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		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	4 informes remitidos a presidencia de la DC	Expediente que contiene los informes presentados	1			1				1			1			4
		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							25%		25%		25%			25%



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			
4.1.2.6 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, matriz de riesgos, Ley de Acceso a la Información Pública, Archivo, Transparencia, Anticorrupción y otros temas que contribuyan al fortalecimiento de la institución y 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				25%		25%			25%			25%	100%			
		4.1.2.6.14 Capacitar al talento humano de la Defensoría del Consumidor; así como, personal de apoyo de prácticas y horas sociales, en temas tales como: Ley de Acceso a la Información Pública, o gestión de quejas, clasificación de información reservada, gestión de consultas; entre otros temas relacionados	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4 Capacitaciones, charlas, talleres o similares	Expediente que muestre las capacitaciones realizadas														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						
4.1.3 Cantidad de Informes del Sistema de Planificación actualizado y analizado oportunamente		FORMULA DE MEDICION: 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 2021: 12; META 2021: 12 LÍMITE DE CONTROL 2022: 12; META 2022: 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 adecuación del Plan Operativo Anual 2022 y/o del Plan Estratégico Táctico 2020-2024 de la Defensoría del Consumidor (si aplica o es requerido)	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Analista de Planificación	Plan Operativo Anual 2022 y/o del Plan Estratégico Táctico 2020-2024 adecuado	Documentos										1							1		
		4.1.3.1.2 Rediseñar y/o actualizar la herramienta de seguimiento y monitoreo del Plan Operativo Anual 2022 y del Plan Estratégico Táctico 2020-2024 de la Defensoría del Consumidor (si aplica o es requerido)	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Analista de Planificación	Herramienta de seguimiento y monitoreo diseñada, rediseñada e implementada	Herramientas		1	1									1							3
		4.1.3.1.3 Dar seguimiento a la ejecución de los Planes Operativos Anuales 2021 y 2022, y del Plan Estratégico Táctico 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 2021 y 2022, y del Plan Estratégico Táctico 2020-2024 de la Defensoría del Consumidor, con resultados mensuales	Informes		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

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





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	4.1.3.1.4 Realizar evaluación y verificación de la gestión institucional 2022	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Analista de Planificación	Una evaluación y verificación bilaterales realizadas con todas las unidades organizativas	Informes							1				1			2		
		4.1.3.1.5 Coordinar la elaboración del Plan Operativo Anual 2023 Indicativo de la Defensoría del Consumidor (si es requerido)	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Analista de Planificación	Plan Operativo Anual 2023 elaborado y entregado a presidencia	Documentos										1					1	
		4.1.3.1.6 Coordinar la elaboración del Plan Operativo Anual 2023 de la Defensoría del Consumidor	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Analista de Planificación	Plan Operativo Anual 2023 elaborado y entregado a presidencia	Documento														1	1	
		4.1.3.1.7 Elaborar e ingresar en el sistema de CAPRES el Informe de Acciones de Impacto de la DC	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Analista de Planificación	24 informes elaborados e ingresados	Correo electrónico	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
		4.1.3.1.8 Elaborar e ingresar en el sistema de CAPRES el Informe de Objetivos de Desarrollo Sostenible	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Analista de Planificación	Un informe elaborado e ingresado	Correo electrónico					1											1
		4.1.3.1.9 Elaborar informe de acciones misionales y de los programas emblemáticos de la DC	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Analista de Planificación	12 informes elaborados y remitidos a la UFI	Correo electrónico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12

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





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	
4.1.4 Ejecución eficiente del presupuesto institucional		FORMULA 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 2021: 90%; META 2021: 95% LÍMITE DE CONTROL 2022: 90%; META 2022: 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) de la Unidad Financiera Institucional/ Tesorero(a) Institucional	Cumplir con las obligaciones fiscales dentro de las fechas establecidas	Declaraciones presentadas y/o pagadas	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
		4.1.4.1.2 Realizar cierres mensuales y anual de la contabilidad institucional	Jefe(a) de la 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	1	12
		4.1.4.1.3 Presentar informes de ejecución presupuestaria para análisis y toma de decisiones	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional/ Encargado(a) de Presupuesto	11 informes de ejecución presupuestaria presentados a Presidencia	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 2023	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional	Un proyecto de presupuesto 2023 elaborado y remitido a la DGP oportunamente	Nota de remisión de proyecto de presupuesto a DGP								1						1
		4.1.4.1.5 Implementar las recomendaciones de auditoría de las diferentes instancias auditoras o supervisoras, si aplica	Jefe(a) de la 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						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														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL		
4.1.4.1 Gestión del Proceso financiero institucional	Unidad Financiera Institucional	4.1.4.1.6 Actualizar los instrumentos institucionales del proceso financiero para su alineación con la normativa técnica y legal vigente, si aplica	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional/ Tesorero(a) Institucional/ Contador(a) Institucional/ Encargado(a) de Presupuesto	Instrumentos de la Unidad Financiera Institucional que requieren adecuación actualizados	Envíos de documentos para proceso de aprobación							50%							50%	100%

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

