



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

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

Diciembre 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 2023.....	9
A.	PERSPECTIVA 1: Satisfacción de las/los usuarias/os de nuestros servicios	9
B.	PERSPECTIVA 2: Efectividad en nuestra actuación	65
C.	PERSPECTIVA 3: Desarrollo institucional y humano	86
D.	PERSPECTIVA 4: Eficiencia en la gestión de los recursos	99



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

PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

I. INTRODUCCIÓN

PLAN INSTITUCIONAL

Es conocido que el mercado tiene diversas fallas, las cuales generan condiciones de desigualdad en perjuicio de las personas consumidoras. Ante esta realidad, el Estado debe asumir un rol activo para proteger a las personas consumidoras y combatir las imperfecciones del mercado, implementando acciones que potencien los beneficios y promuevan las condiciones necesarias para mejorar su funcionamiento, transparentar su composición y promover prácticas empresariales donde los derechos de las personas consumidoras sean respetados. De esta manera, se fortalece la democracia en el ámbito económico.

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**, mediante la efectiva aplicación del marco legal que nos asiste. En este sentido, el presente documento contiene el **Plan Operativo Anual 2023 de la Defensoría del Consumidor**, el cual se apoya en la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento, y otras normativas vinculantes. Además, está alineado a la Agenda Digital 2020-2030 y al compromiso de país con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



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

PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

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.

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.


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



PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

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.


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



PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

VALORES

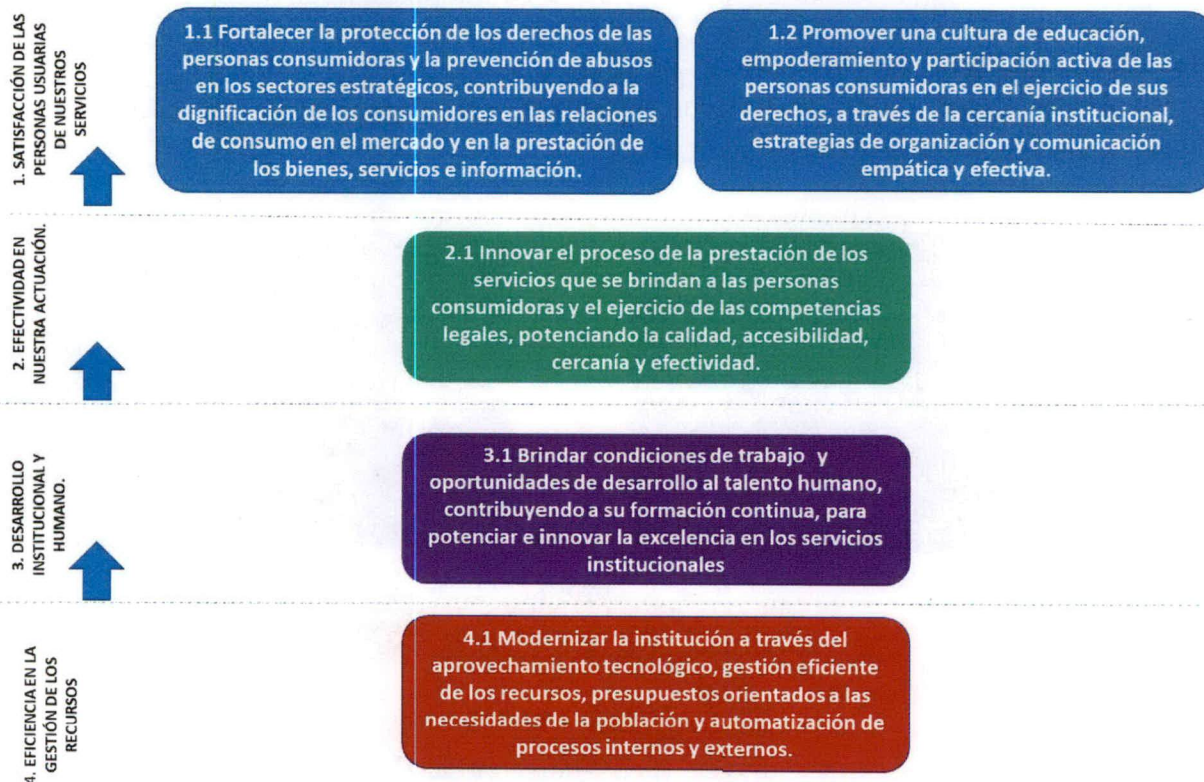
Los valores reflejan las creencias más profundas de la institución y su talento humano.

EXCELENCIA EN EL SERVICIO	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.
IDENTIFICACIÓN Y COMPROMISO INSTITUCIONAL	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.
IMPARCIALIDAD	Procedemos con objetividad en el ejercicio de la función pública.
CONFIDENCIALIDAD	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
TRABAJO EN EQUIPO	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.
PROACTIVIDAD	Desarrollamos ideas innovadoras y creativas de actuación para un óptimo funcionamiento de la institución y de los servicios que prestamos.
EQUIDAD	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.
SOLIDARIDAD	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.
PROBIDAD	Actuamos con integridad, rectitud y honradez.
TRANSPARENCIA	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.
INCLUSIÓN	Actuamos sin discriminar por motivos de nacionalidad, raza, sexo, religión, ideología política, posición social o económica.

PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

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.

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMÉRICA CENTRAL
PRESIDENCIA

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

PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

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 2023

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.



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

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 2023

A. 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
						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: +; LINEA 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 2023: 3; META 2023: 5																		
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 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	
		1.1.1.1.2 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											5	


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





DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS																	
						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 prioritizados	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.5.1.4 Diseñar y divulgar convocatoria 2023 del programa de incentivos a las buenas prácticas en establecimientos de rutas turísticas y restaurantes	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	Divulgación en 3 rutas turísticas	Listas de asistencia						3										3		
		1.1.5.1.5 Dar seguimiento al programa de incentivos de buenas prácticas 2023 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								1									1	
		1.1.5.1.6 Realizar la entrega de reconocimiento a los establecimientos que cumplen con el programa de incentivos de buenas prácticas 2023	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	Establecimientos reconocidos	Reconocimiento entregado a los establecimientos																	100%	100%
		1.1.5.1.7 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							1											1
		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	21 proveedores adheridos cumplen con las disposiciones de la LPC en comercio electrónico	Informes de resultados remitidos a presidencia					1												1	2



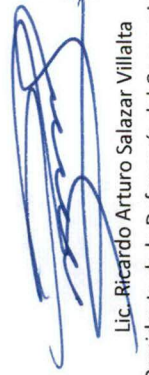
(Signature)
Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente de la Defensoría del Consumidor



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS																			
						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 Actualizar el Observatorio de publicidad, promociones u ofertas en la página web institucional en coordinación con las unidades y direcciones correspondientes.	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/ Director(a) de Estudios de Consumo/ Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones/ Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	3 actualizaciones al año del Observatorio de publicidad, promociones u ofertas	Observatorio de publicidad, promociones u ofertas actualizado en página web institucional	1											1							3	
		1.1.5.2.4 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	2 evaluaciones realizadas	Informe de evaluación													1							2
		1.1.5.2.5 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%


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													
						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	1.1.5.2.10 Identificar y ejecutar acciones para atender coyunturas y/o emergencias que demandan la intervención de la Defensoría del Consumidor	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de 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
		1.1.5.2.11 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
		1.1.5.2.12 Realizar una auditoría para verificar el cumplimiento de la Ley contra la usura y otra normativa de consumo de proveedores que prestan servicios financieros	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) 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	Un proveedor auditado	Informe de auditoría												1		1



[Handwritten Signature]

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												
						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	1.1.5.2.16 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 la Unidad de Auditoría de Consumo/ Director(a) Jurídico(a)/ Jefe(a) de Procuración de Dirección Jurídica	10 informes de resultados o actas de inspección	Documento de informe o actas de inspección		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
		1.1.5.2.17 Realizar monitoreo mensual de las devoluciones de casos colectivos resueltos o con acuerdo de devolución	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Auditoría de Consumo	6 reportes de devoluciones realizados en el año	Reporte mensual de devolución			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6
		1.1.5.2.18 Elaborar informe general de cierres 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
		1.1.5.2.19 Atender y dar respuesta a las alertas de consumo	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	22 alertas de consumo emitidas	Informe de alertas remitidas a presidencia y a la Unidad de Comunicaciones	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22

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																				
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL								
FÓRMULA DE MEDICIÓN: (Número de empresas que cumplen con buenas prácticas/ Número de empresas adheridas a códigos de buenas prácticas) x 100 UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 50% ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Vigilancia de Mercado LÍMITE DE CONTROL 2020: 50%; META 2020: 60% LÍMITE DE CONTROL 2021: 50%; META 2021: 60% LÍMITE DE CONTROL 2022: 50%; META 2022: 60% LÍMITE DE CONTROL 2023: 50%; META 2023: 65% LÍMITE DE CONTROL 2024: 60%; META 2024: 70%																										
1.1.6.1 Promoción de Manuales/Códigos de buenas prácticas a favor de los consumidores	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.6.1.1 Verificar el cumplimiento del Manual de buenas prácticas para la protección de los intereses de las personas consumidoras a los 42 proveedores adheridos	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	84 informes de resultados de la verificación del cumplimiento del manual	Informe de resultados	1	11	7	8	10	5	1	11	7	8	10	5	84								
		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 prioritizados	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	Un webinar realizado	Fotografías del webinar				1								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	10								



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



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	
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	1.1.7.1.3 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				
<p>FÓRMULA DE MEDICIÓN: Sumatoria de estudios de consumo y/o mecanismos de información en sectores y mercados priorizados realizados</p> <p>UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual</p> <p>DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 6</p> <p>ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Estudios de Consumo</p> <p>LÍMITE DE CONTROL 2020: 3; META 2020: 4</p> <p>LÍMITE DE CONTROL 2021: 3; META 2021: 4</p> <p>LÍMITE DE CONTROL 2022: 3; META 2022: 4</p> <p>LÍMITE DE CONTROL 2023: 3; META 2023: 4</p> <p>LÍMITE DE CONTROL 2024: 5; META 2024: 6</p>																			
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	Dirección de Estudios de Consumo	1.1.8.1.1 Elaborar los estudios de consumo en sectores y mercados priorizados	Director(a) de Estudios de Consumo	4 estudios finalizados	Documento del estudio							1							4
		1.1.8.1.2 Elaborar los sondeos comparativos "Quién es quién en los precios de productos y servicios"	Director(a) de Estudios de Consumo	12 sondeos comparativos realizados	Documento del resultado del sondeo									1	1	1	1	1	1



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

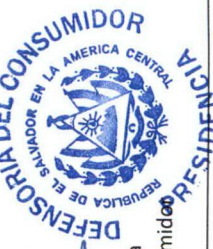
PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	
1.1.8.1 Implementación de estudios de consumo y mecanismos de información de mercados, para el análisis y la toma de decisiones a favor de los consumidores	Dirección de Estudios de Consumo	1.1.8.1.7 Actualizar la base de precios del MAG, GLP, gasolina e importaciones	Director(a) de Estudios de Consumo	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 PRECOMIPRA	Director(a) de Estudios de Consumo	Una plataforma PRECOMIPRA verificada	Informe de Word	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	49	
		1.1.8.1.9 Sistematizar los informes semanales, memoria de labores y balance de logros	Director(a) de Estudios de Consumo	26 informes realizados	Archivos de los informes	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	26
		1.1.8.1.10 Elaborar el boletín mensual de estadísticas de las atenciones	Director(a) de Estudios de Consumo	12 boletines realizados	Boletín de estadísticas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.1.8.1.11 Elaborar los informes, requerimientos de información y las presentaciones técnicas en temas de mercados, consumo y atenciones	Director(a) de Estudios de Consumo	12 presentaciones e informes técnicos	Presentaciones e informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.1.8.1.12 Administrar y desarrollar los reportes del sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados	Director(a) de Estudios de Consumo	4 Informes realizados	Reportes realizados o modificados													1	4



(Signature)
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															
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL			
1.1.8.3 Consolidación de la imagen y posicionamiento institucional	Unidad de Comunicaciones	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/ Director(a) de Estudios de Consumo/ Miembros Tribunal Sancionador	24 acciones institucionales divulgadas	Comunicado publicado en sitio web y/o artículo de opinión en un medio de comunicación	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24			
1.1.8.3.4 Operativizar el convenio de cooperación entre la Defensoría del Consumidor y la Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia de la República			Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	Campaña realizada	Publicaciones en redes sociales												20%	10%	10%	20%	100%



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



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
<p>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</p> <p>1.2.1 Formación de personas interesadas de comunidades, colonias y grupos prioritizados (mujeres, jóvenes, iglesias, asociaciones de pacientes, etc.) que desean conocer y ejercer los derechos de los consumidores en mercados prioritizados</p> <p>FÓRMULA DE MEDICIÓN: Número de personas capacitadas en diplomados, cursos cortos, conversatorios y talleres (presenciales y virtuales)</p> <p>UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual</p> <p>DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 11,996</p> <p>ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Ciudadanía y Consumo</p> <p>LÍMITE DE CONTROL 2020: 600; META 2020: 700</p> <p>LÍMITE DE CONTROL 2021: 1,200; META 2021: 3,300</p> <p>LÍMITE DE CONTROL 2022: 2,500; META 2022: 3,000</p> <p>LÍMITE DE CONTROL 2023: 3,000; META 2023: 5,000</p> <p>LÍMITE DE CONTROL 2024: 9,800; META 2024: 10,300</p>																		
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	



[Signature]
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		
						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	1.2.1.1.4 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
		1.2.1.1.5 Desarrollar talleres y/o webinars con personas consumidoras de diferentes sectores de comunidades y colonias sobre mercados/vernas priorizados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo	90 talleres y/o webinars desarrollados en comunidades y colonias sobre temas priorizados	Informes de talleres y/o webinars realizados	6	10	10	10	6	10	6	8	8	8	8	8			90
		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 Controversias2	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%								50%	100%



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



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

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		
1.2.1.2 Mecanismos de atención y divulgación territorial (Centros de atención y campañas)	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.1.2.1 Implementar jornadas de atención en puntos estratégicos de alto impacto 1.2.1.2.2 Implementar jornadas en los puntos de atención a solicitud de instituciones públicas, privadas y ONGs	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Jornadas de atención realizadas Jornadas de atención realizadas	Reportes de jornadas de atención Reportes de jornadas de atención	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	
		1.2.1.3 Implementar jornadas de atención de temporada con criterios de impacto	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Jornadas de atención de temporada implementadas	Reportes de jornadas de atención	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		1.2.1.5 Capacitar y evaluar a los equipos de puntos de atención en temas de derecho de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	12 jornadas de capacitación y una evaluación realizadas	Listas de asistencia y/o fotografías y/o informe			3			3			4				3	13	
1.2.1.3 Elaborar y divulgar materiales educativos por medios convencionales y digitales	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.1.3.1 Elaborar y enviar informes trimestrales de las estadísticas de inspección para actualización de la página WEB de la Institución 1.2.1.3.2 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 Inspección Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	4 informes con resultados de las inspecciones realizadas 5 actualizaciones del SIAR con las alertas emitidas	Correo de envío de informes de resultados a la Gerencia de Sistemas Informáticos Información publicada en el Sistema Interamericano de Alerta Rápida (SIAR)				1			1		1				1	4	
																				5

(Handwritten signature)
Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente de la Defensoría del Consumidor





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2023**

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
1.2.2.1 Promoción del conocimiento de la Ley de Consumidor y otras normativas aplicables con medios presenciales y virtuales (Docentes de colegios públicos y privados, estudiantes universitarios, asociaciones de profesionales y funcionarios/empleados públicos u otros)	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.2.1.8 Divulgar podcast a través de plataforma streaming	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones/ Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	12 podcast divulgados	Guiónes impresos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.2.2.1.9 Dar seguimiento a la implementación del Programa de protección al consumidor para instituciones de educación superior	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Descentralización/ Director(a) de Estudios de Consumo/ Director(a) de Administración	Un programa con instituciones de educación superior implementado	Informes de implementación del programa						1						1	2
		1.2.2.1.10 Desarrollar talleres y/o webinars con instituciones de educación superior 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	27 talleres y/o webinars desarrollados con instituciones de educación superior	Informes de talleres y/o webinars		3	4	3	3	3	3	3	3	2			27

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



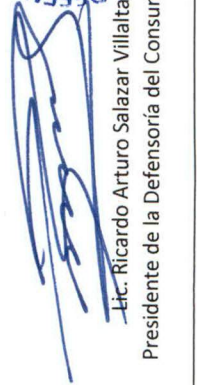


PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	
1.2.2.1 Promoción del conocimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas aplicables con medios presenciales y virtuales (Docentes de colegios públicos y privados, estudiantes universitarios, asociaciones de profesionales y funcionarios/empleados públicos u otros)	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.2.1.11 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	
		1.2.2.1.12 Implementar webinar y/o talleres con representantes de alcaldías municipales, para promover el procedimiento de casos colectivos	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	4 webinar y/o talleres implementados	Informes de webinar y/o talleres				1	1						1		4	
		1.2.2.1.13 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	7 cursos desarrollados	Informes de cursos		1									1	1	1	7



[Signature]
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												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
1.2.2.1 Promoción del conocimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas aplicables con medios presenciales y virtuales (Docentes de colegios públicos y privados, estudiantes universitarios, asociaciones de profesionales y funcionarios/ empleados públicos u otros)	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.2.1.16 Elaborar Guías de aprendizaje y diseño de cursos abiertos en línea	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 guías de cursos abiertos en línea elaboradas	Documento	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.2.2.1.17 Implementar cursos abiertos en línea 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 abiertos en línea implementados	Informes de cursos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.2.2.1.18 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													6



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





DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

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
1.2.5 Percepción de las personas usuarias sobre la calidad en los servicios de educación en consumo	FORMULA DE MEDICIÓN: Nota promedio otorgada en talleres, cursos cortos, webinar y diplomados a nivel nacional UNIDAD DE MEDIDA: Calificación, PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LINEA BASE: No Disponible AREA RESPONSABLE: Dirección de Ciudadanía y Consumo LIMITE DE CONTROL 2020: 7.5; META 2020: 8.0 LIMITE DE CONTROL 2021: 8.0; META 2021: 8.5 LIMITE DE CONTROL 2022: 8.5; META 2022: 9.0 LIMITE DE CONTROL 2023: 8.5; META 2023: 9.0 LIMITE 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	3		3										6
		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				4

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



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL		
2.1.1.1 Implementación de mecanismos de innovadores de acercamiento de los servicios	Dirección de Descentralización	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	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	Dos mediciones realizadas que identifiquen oportunidades de mejora y/o fortalezas al servicio de atención ciudadana	Ficha técnica y remisión a las partes interesadas			1												2
		2.1.1.1.10 Socializar e implementar plan de mejora, cuando aplique, 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 Implementar mecanismo para facilitar audiencias de conciliación desde Ventanillas	Director(a) de Descentralización/ Gerente(a) Defensoría regional de occidente- oriente/ Gerente de atención descentralizada/ Supervisor(a) GAD Ventanillas	Conciliaciones realizadas	Informe												1			1



[Handwritten signature]

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													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	
2.1.1.1 Implementación de mecanismos innovadores de acercamiento de los servicios	Dirección de Descentralización	2.1.1.1.12 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 o del EMII	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		2.1.1.1.13 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	12
		2.1.1.1.14 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														12
		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														12


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

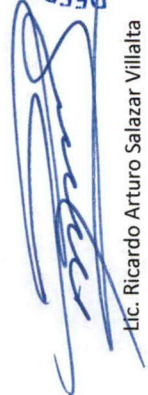

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMÉRICA CENTRAL
DEFENSORIA



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

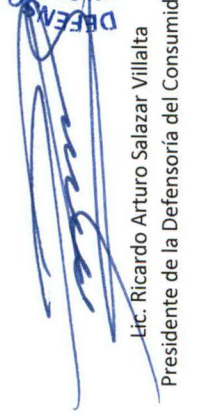
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS																	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL					
2.1.1.1 Implementación de mecanismos innovadores de acercamiento de los servicios	Dirección de Descentralización	2.1.1.1.16 Desarrollar, consumir e implementar/mejorar servicios web del RNP, en el marco del proyecto de innovación de implementación de la consulta electrónica de datos del RNP al Sistema de Atención de Reclamos y Asesorías (SARA v. 2) 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				10%	25%	25%	25%	10%	5%									100%
		2.1.1.1.17 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									1									1


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


DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMÉRICA CENTRAL
RESIDENCIA

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
2.1.1.1 Implementación de mecanismos de innovadores de acercamiento de los servicios	Dirección de Descentralización	2.1.1.1.18 Desarrollar mecanismos para incorporar en los módulos o procesos de Talento humano y logística la firma simple, en el marco del proyecto de innovación de implementación de firma simple enfocada en los procesos de talento humano y logística (licencias con goce y sin goce de suelido, así como también transporte) de la Defensoría del Consumidor	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Módulos desarrollados	Carta de aceptación de proyecto	25%	25%	25%	25%									100%
		2.1.1.1.19 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%
		2.1.1.1.20 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%
		2.1.1.1.21 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%					100%



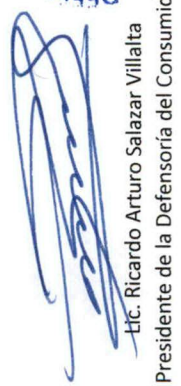
Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente de la Defensoría del Consumidor



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS																			
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL							
2.1.2 Cantidad de personas que acceden a protección jurídica de la DC a través de medios descentralizados						FORMULA DE MEDICIÓN: Número de personas atendidas a través de medios electrónicos, ventanillas y telefónicos directos UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LINEA 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 2023: 34,000; META: 2023: 38,000 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/ Supervisor(a) GAD Ventanillas	12 programaciones ejecutadas	Programaciones	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		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/ Supervisor(a) GAD Ventanillas	2 seguimientos a ventanillas	Informe										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																				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																		
						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 prioritizadas	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales / Director(a) / Jurídico(a) / Gerente de Procuración de la Dirección Jurídica/ Director(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						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: FIAGG, 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			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			2

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS																		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL						
2.1.1 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%									100%
		2.1.4.1.6 Realizar seguimiento a los resultados obtenidos en las auditorías internas y externas, evaluaciones 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/prev entivas/corrección oportuna y actualizadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas										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	1	1	1	1	12



[Signature]
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														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL		
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	3.1.2.2.3 Ejecutar las actividades del plan 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.	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	10%	100%		
		3.1.2.2.4 Evaluar las actividades desarrolladas en el plan para mejorar el clima organizacional	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano	Valorar segundo ciclo de actividades desarrolladas en 2022 y 2023 para mejorar el clima organizacional	Documento	1					1								2	
		3.1.2.2.5 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%	100%
		3.1.2.2.6 Realizar informe de resultados de evaluación de desempeño correspondiente al año 2022	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano	Informe de resultados de evaluación de desempeño	Documento presentado a presidencia	50%														100%
		3.1.2.2.7 Coordinar y sistematizar el proceso de evaluación de desempeño del año 2023	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%												34%	100%


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



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATEGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN																		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL						
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	3.1.2.2.8 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	
		3.1.2.2.9 Entregar las metas del año del personal, a la Unidad de Talento Humano y evaluar el desempeño del personal de la Dirección de Estudios de Consumo	Director(a) de Estudios de Consumo	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño y comprobante de remisión a UTH							1								1				3
		3.1.2.2.10 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			
3.1.2.2.11 Entregar las metas del año del personal, a la Unidad de Talento Humano y evaluar el desempeño del personal de la Unidad de Planificación y Calidad	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad	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 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																			
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 Financiera Institucional	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional	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 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																			



[Signature]
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														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL		
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	3.1.2.2.13 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							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 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
		3.1.2.2.15 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
		3.1.2.2.16 Entregar las metas del año del personal, a la Unidad de Talento Humano y evaluar el desempeño del personal de la Dirección 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


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


DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMÉRICA CENTRAL
PRESIDENCIA

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATEGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	AREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	
3.1.2.2 Desarrollo y mantenimiento de una cultura organizacional con el fin de ejercer influencia en la conducta y compromiso de los(as) empleados(as) para impactar positivamente en el desempeño laboral	Dirección de Administración	3.1.2.2.21 Facilitar insumos de las actividades enfocadas al fortalecimiento y/o al desarrollo de la cultura institucional 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	Cultura institucional fortalecida	Correos, SINCO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		3.1.2.2.22 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	
		3.1.2.2.23 Dar seguimiento al plan de trabajo del Comité de Ética Gubernamental de la DC del 2023	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		2

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATEGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS																		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL						
4.1.2.4 Mecanismos y procedimientos de control interno de las unidades de apoyo que procuren la eficiencia institucional	Dirección de Administración	4.1.2.4.5 Elaborar informe de las adquisiciones y contrataciones institucional 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					4	
		4.1.2.4.6 Actualizar manuales (MOF)	Director de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano	Documentación actualizada para brindar respuesta a nuevas necesidades institucionales	Correos electrónicos, lista de asistencia, documento actualizado	50%												50%						100%
		4.1.2.4.7 Elaborar, revisar y/o actualizar los procedimientos de la Unidad de Talento Humano (Procedimiento de evaluación de desempeño, procedimiento para elaboración de planilla, procedimiento de trámite de solicitud de permisos)	Director de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano	Brindar lineamientos claros al personal	Procedimiento enviado a presidencia para aprobación															1				1
		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 Revisar y/o actualizar los expedientes del talento humano	Director(a) de Administración/ Jefe(a) Unidad de Talento Humano	Expedientes del personal revisados y/o actualizados	Expedientes de personal, correos, lista de verificación														33%				34%	



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





DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

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	
4.1.2.4 Mecanismos y procedimientos de control interno de las unidades de apoyo que procuren la eficiencia institucional	Dirección de Administración	4.1.2.4.10 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										4
4.1.2.5 Gestionar la información y archivos institucionales	Dirección de Administración	4.1.2.4.11 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			3			3							2	11
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	4	
4.1.2.5 Gestionar la información y archivos institucionales	Dirección de Administración	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	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	912



[Signature]
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													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	
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 DEC a la Unidad de Gestión Documental y Archivos	Director(a) de Estudios de Consumo	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	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	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	2	24

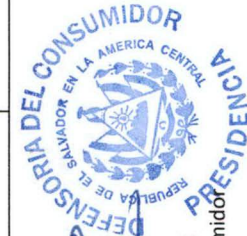
Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente de la Defensoría del Consumidor





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL		
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 UCRl 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	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	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	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	2	2	24

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





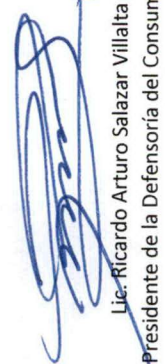
PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL		
4.1.2.5 Gestionar y la información y archivos institucionales	Dirección de Administración	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	96	
		4.1.2.5.12 Remitir los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de DIUR 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	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	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	4	4	48

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																			
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL							
4.1.2.5 Gestionar la información y archivos institucionales	Dirección de Administración	4.1.2.5.20 Gestionar ante la Unidad de Gestión Documental y Archivos la destrucción de documentación/expedientes que han finalizado su ciclo de vida conforme a lo establecido en la Tabla de Plazo de Conservación Documental, tomando en consideración lo establecido en la normativa vigente, correspondiente a la Dirección del Centro de Solución de Controversias	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Administración/ Oficial de Gestión Documental y Archivos	Optimizar el espacio físico de los archivos en aquellas unidades organizativas que resguardan documentación que ha finalizado su ciclo de vida	Acta de eliminación documental y Acta de disposición final de los documentos, autorizados por el Comité Institucional de Selección y Eliminación Documental (CISED)			1									1							3	
		4.1.2.5.21 Gestionar ante la Unidad de Gestión Documental y Archivos la destrucción de documentación/expedientes que han finalizado su ciclo de vida conforme a lo establecido en la Tabla de Plazo de Conservación Documental, tomando en consideración lo establecido en la normativa vigente, correspondiente a 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 Auditoría de Consumo/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección/ Director(a) de Administración/ Oficial de Gestión Documental y Archivos	Optimizar el espacio físico de los archivos en aquellas unidades organizativas que resguardan documentación que ha finalizado su ciclo de vida	Acta de eliminación documental y Acta de disposición final de los documentos, autorizados por el Comité Institucional de Selección y Eliminación Documental (CISED)												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
						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	4.1.2.6.6 Realizar la recolección de la 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%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%
	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 presentaciones del índice de información reservada	Expediente que contenga las gestiones de actualización y la presentación del índice de información reservada al IAIP	1												

H.C. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente de la Defensoría del Consumidor





DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

PERSPECTIVA / OBJETIVO / ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS													
						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	4.1.2.6.10 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										4
		4.1.2.6.12 Desarrollar y/o participar en actividades que fortalezcan 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%								
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	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	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 charlas, talleres o similares	Expediente que muestre las capacitaciones realizadas y/o participaciones														
						25%													



[Handwritten signature]

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													
						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	4.1.2.6.14 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	4
		4.1.2.6.15 Elaborar la programación de entrega de información oficiosa anual	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	Un documento elaborado y enviado a las y los funcionarios de la DC	Expediente que muestre el documento elaborado y enviado	1													1
		4.1.2.6.16 Elaborar propuesta de un mecanismo para la evaluación de la Política de Transparencia de la DC	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	Un documento elaborado y enviado a Presidencia de la DC	Expediente que muestre el documento elaborado y enviado													1	1



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



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATEGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS																
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL				
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 2023	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Analista de Planificación	Dos evaluaciones y verificación bilaterales realizadas con las unidades organizativas	Informes				1					1						3		
		4.1.3.1.5 Coordinar la elaboración del Plan Operativo Anual 2024 Indicativo de la Defensoría del Consumidor (si es requerido)	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Analista de Planificación	Plan Operativo Anual 2024 elaborado y entregado a presidencia	Documento										1						1	
		4.1.3.1.6 Coordinar la elaboración del Plan Operativo Anual 2024 de la Defensoría del Consumidor	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Analista de Planificación	Plan Operativo Anual 2024 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



[Handwritten Signature]
Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente de la Defensoría del Consumidor



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

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	
4.1.4 Ejecución eficiente del presupuesto institucional	FORMULA DE MEDICION: (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: +; LINEA BASE: 95% ÁREA RESPONSABLE: Unidad Financiera Institucional LIMITE DE CONTROL 2020: 90%; META 2020: 95% LIMITE DE CONTROL 2021: 90%; META 2021: 95% LIMITE DE CONTROL 2022: 90%; META 2022: 95% LIMITE DE CONTROL 2023: 90%; META 2023: 95% LIMITE 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	1	11
		4.1.4.1.4 Elaborar y presentar proyecto de presupuesto 2024	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional	Proyecto de presupuesto 2024 elaborado y remitido a la DGP oportunamente	Nota de remisión de proyecto de presupuesto a DGP								1						1



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

