



DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

# PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

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

Marzo 2023



**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 personas usuarias 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.

  
Lic. 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.

  
Llc. 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.

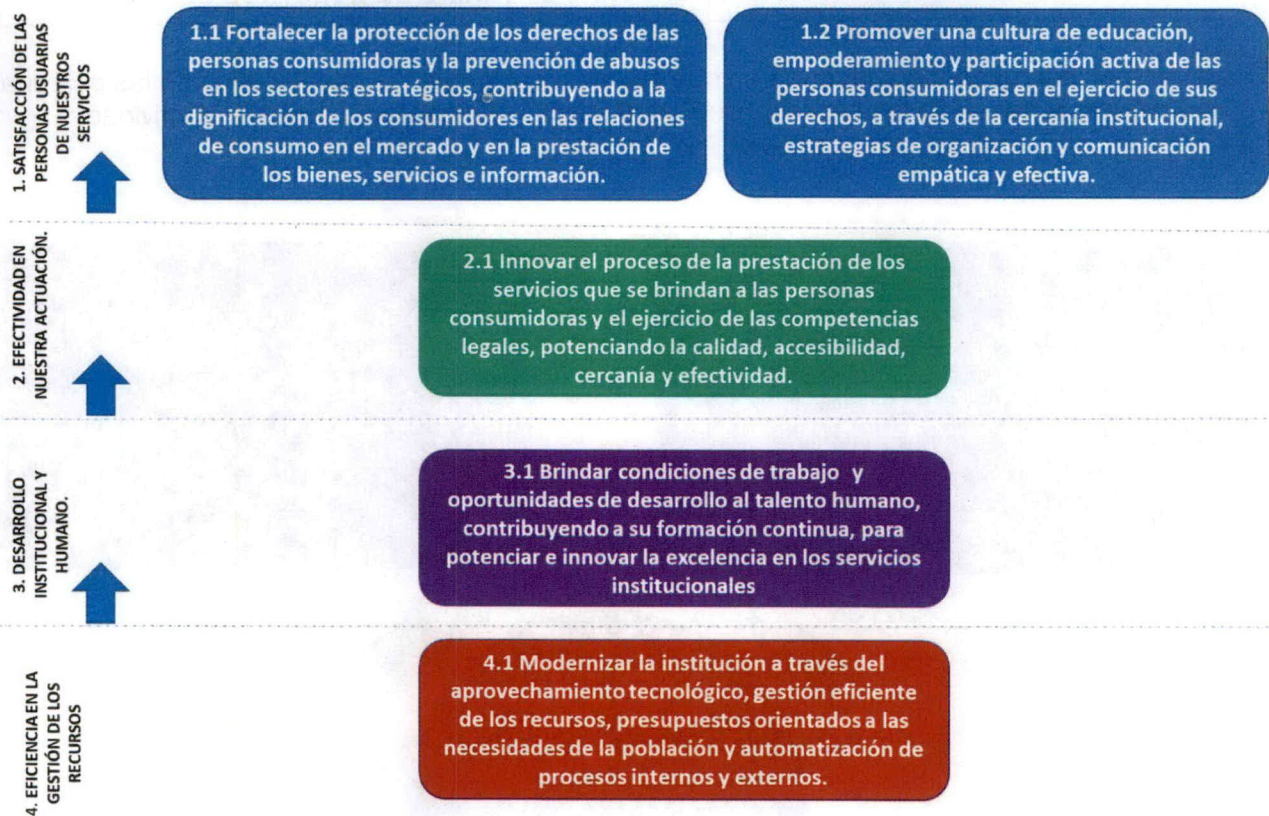
<b>EXCELENCIA EN EL SERVICIO</b>	Hacemos nuestro trabajo con calidad, calidez, efectividad, eficiencia y disciplina. Nos actualizamos permanentemente y nos fundamentamos en la rigurosidad para lograr altos niveles en la defensa y protección de los derechos de las personas consumidoras.
<b>IDENTIFICACIÓN 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.



# 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.

  
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



# PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

## 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.

# 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.

# PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

## 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





## V. PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

### A. PERSPECTIVA 1: Satisfacción de las personas usuarias de nuestros servicios

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
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 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
		1.1.1.1.2 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												

  
 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 MEDICIÓN: 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 2023: 300; META 2023: 600 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

  
 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/ Gerente de Atención Virtual	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			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 y/o informe				1					1				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 y/o 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												TOTAL		
						PROGRAMACIÓN														
						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	1.1.2.1.6 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 y/o informe						1							1	2	
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 2023: 7; META 2023: 10 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

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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.1.3.2 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 2023: 81%; META 2023: 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 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
		1.1.4.1.2 Actualizar el proceso de atención de controversias de consumo de la DCSC así como sus respectivos documentos normativos, cuando apliquen	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerentes	Documentos normativos actualizados	Memorándum, correo electrónico, ayuda memoria					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	1.1.4.1.3 Actualizar los instructivos de brindar atención presencial, atención por citas y atenciones domiciliare	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerentes	3 instructivos actualizados	Memorándum, correo electrónico, ayuda memoria						1	1	1					3		
		1.1.4.1.4 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	
		1.1.4.1.5 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	
		1.1.4.1.6 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 atenciones a las personas consumidoras que solicitan asesoría e interponen sus reclamos	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerentes	110,000 atenciones brindadas	Sistema SARA		9200	7500	9500	8000	9000	9500	10500	10000	10000	9800	8500	8500	110000	
		1.1.4.1.8 Brindar atenciones a las personas consumidoras que solicitan asesoría e interponen sus reclamos por medio de las asociaciones de consumidores	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerentes	120 atenciones brindadas	Sistema SARA					30		30				30			30	120



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	1.1.4.1.9 Brindar atenciones a las personas consumidoras que solicitan asesoría e interponen sus reclamos por medio del programa con universidades	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerentes	120 atenciones brindadas	Sistema SARA			30			30			30			30	120		
		1.1.4.1.10 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	2 acciones realizadas con proveedores priorizados o más denunciados	Documento, ayuda memoria, correos electrónicos					1						1				2
		1.1.4.1.11 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	2 mediciones realizadas al servicio de denuncias ciudadanas	Base de datos				1					1						2
		1.1.4.1.12 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	2 informes elaborados del servicio de atención de denuncias ciudadanas	Ficha técnica y remisión a las partes interesadas					1					1					2
		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) del Centro de Solución de Controversias	Resultados de encuestas analizados, socializados y planteamiento de acciones, cuando aplique	Correo electrónico							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				
1.1.4.1 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 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-oriental/ Gerente de atención descentralizada/ Gerente de Atención Virtual	Resultados de encuesta socializados y planteamiento de acciones, cuando aplique	Correo electrónico y/o lista de asistencia							1					1		2		
		1.1.4.1.15 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%
		1.1.4.1.16 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
		1.1.4.1.17 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	920 Personas consumidoras atendidas por mecanismo de atención por cita	Sistema SARA		80	80	80	60	80	80	80	80	80	80	80	80	80	60	920

  
 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	1.1.4.1.18 Analizar y socializar la encuesta de satisfacción para medir la percepción sobre la calidad y calidez de los usuarios de la Gerencia de Atención Virtual o atención en línea y la implementación de acciones de mejora, cuando aplique	Director(a) de Descentralización/ Gerente(a) Defensoría regional de oriente-occidente/ Gerente de Atención Descentralizada/ Gerente de Atención Virtual	Resultados de encuesta socializados y planteamiento de acciones de mejora, cuando aplique	Correo electrónico y/o lista de asistencia y/o fotografías			1						1				2	
		1.1.4.1.19 Analizar y socializar 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/ Gerente de Atención Descentralizada/ Supervisor(a) de Ventanillas	Resultados de encuesta socializados y planteamiento de acciones, cuando aplique	Correo electrónico y/o lista de asistencia y/o fotografías						1								1
		1.1.4.1.20 Realizar actividades de promoción para atención a consumidores MYPES	Director(a) de Descentralización/ Gerente(a) Defensoría regional de occidente-oriente/ Gerente de atención descentralizada/ Supervisor(a) de Ventanillas	24 actividades de promoción realizadas	Informe/ Fotografías			6				6			6				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	
1.1.4.1 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	1.1.4.1.21 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/ Director(a) de Estudios de Consumo/ Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones/ Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	Plan de acción elaborado	Documento		1											1
		1.1.4.1.22 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%						

  
 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	1.1.4.1.23 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 de Descentralización	Director(a) de Descentralización	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 Administración	Director(a) de Administración	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 Jurídica	Director(a) Jurídico(a)	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 Unidad de Comunicaciones	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	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 Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	Plan de acción ejecutado	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							
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	1.1.4.1.28 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/ Director(a) de Estudios de Consumo/ 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	
		1.1.4.1.29 Ejecutar plan de acción en el marco del Programa de Protección al Consumidor con instituciones de Educación Superior, para implementación de ventanillas de Atención	Director(a) de Descentralización/ Gerente(a) Defensoría regional de occidente-oriente/ Gerente de atención descentralizada/ Supervisor(a) GAD Ventanillas	Ejecución del plan de acción	Informes																			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	
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 Crear una guía de buenas prácticas para gestión de cobros y atención de casos sobre endeudamiento	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Guía elaborada	Documento	30%	30%	40%										100%
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-orient	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-orient/ Gerente de atención descentralizada/ Gerente de Atención Virtual	14 casos colectivos identificados y/o tramitados (5 casos colectivos oriente, 5 casos colectivos occidente y 4 casos identificados GAD y GAV)	Correo electrónico y/o notificación y/o informe				3		4			3				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		
1.1.4.2 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	75 casos colectivos identificados y tramitados	Reporte de SARA				25					25				25	75
		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	30 casos colectivos identificados y tramitados	Reporte de SARA				10					10				10	30
		1.1.4.2.6 Crear un sistema de gestión de casos colectivos en construcción para tener parametrizadas las actividades a realizar	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Coordinador(a) de medios alternos de solución de controversias de casos colectivos	Mecanismo de sistema de gestión elaborado	Inventario de proyectos						20%	20%	20%	20%	20%				

  
 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 Porcentaje de cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas vinculantes	FORMULA DE MEDICIÓN: (Cantidad de inspecciones que cumplen la normativa aplicable para la protección al consumidor / Cantidad de inspecciones realizadas) x 100 UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Mensual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 71.36% ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Vigilancia de Mercado LÍMITE DE CONTROL 2020: 68.01%; META 2020: 72.00% LÍMITE DE CONTROL 2021: 68.01%; META 2021: 72.00% LÍMITE DE CONTROL 2022: 68.01%; META 2022: 73.00% LÍMITE DE CONTROL 2023: 68.01%; META 2023: 74.00% LÍMITE DE CONTROL 2024: 72.01%; META 2024: 75.00%																		
1.1.5.1 Impulso del Programa de incentivos a las buenas prácticas empresariales de sectores priorizados	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.5.1.1 Dar seguimiento a la 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			1						1				2	
		1.1.5.1.2 Dar seguimiento a la segunda fase del 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					1						1			2
		1.1.5.1.3 Dar seguimiento a la tercera fase del 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							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			
1.1.5.1 Impulso del Programa de incentivos a las buenas prácticas empresariales de sectores priorizados	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	2
		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


  
 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		
1.1.5.1 Impulso del Programa de incentivos a las buenas prácticas empresariales de sectores priorizados	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.5.1.9 Diseñar y divulgar convocatoria 2023 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%	
		1.1.5.1.10 Dar seguimiento al programa de sello de garantía en plataformas electrónicas 2023	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					1							1		2
		1.1.5.1.11 Realizar la entrega de reconocimiento a los proveedores que cumplen con el programa de sello de garantía en plataformas electrónicas 2023	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	Documento de informe remitido a presidencia									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	1.1.5.2.3 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						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										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%										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												TOTAL
						PROGRAMACIÓN												
						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 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
		1.1.5.2.7 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	500	600	500	450	500	500	450	500	600	400	6000
		1.1.5.2.8 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	7 informes con resultados de inspecciones ejecutados	Informe de resultado remitido a presidencia	1	1		1	1	1		1			1		7
		1.1.5.2.9 Realizar sondeo de precios de productos esenciales (alimentos, muebles y electrodomésticos, útiles escolares, etc.)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	216 sondeos de precios realizados	Base de datos en el sistema de sondeo	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18

  
 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	1.1.5.2.10 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	





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		
1.1.5.2 Verificación de las obligaciones y prohibiciones de la LPC en proveedores de sectores priorizados	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.5.2.13 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; 20ava y 21ava cálculo 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	
		1.1.5.2.14 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; 20ava y 21ava 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%
		1.1.5.2.15 Realizar tres inspecciones para verificar el cumplimiento de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas – LRSIHCP – a las agencias de información de datos	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspecciones/ 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 inspeccionadas	Acta de inspección			3			3		3				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		
1.1.5.2 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 Mercado/ Jefe(a) 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			6	
		1.1.5.2.18 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
		1.1.5.2.19 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 remitidos a presidencia y a la Unidad de Comunicaciones	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22

  
 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		
1.1.5.2 Verificación de las obligaciones y prohibiciones de la LPC en proveedores de sectores priorizados	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.5.2.20 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/ Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Funcionamiento del sistema de gestión de alertas	Sistema de gestión de alertas en funcionamiento						1							1	
		1.1.5.2.21 Participar y aportar en el Comité de gestión y en grupos de trabajo de la Red de Consumo Seguro y Saludable (RCSS)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	Participaciones y aportes en las actividades de la RCSS	3 Informes de participación y aportes				1				1					1	3
		1.1.5.2.22 Elaborar y actualizar boletas para la realización de sondeos de precios	Director(a) de Estudios de Consumo	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	12
		1.1.5.2.23 Organizar y realizar la Reunión Ordinaria Anual de la Red de Consumo Seguro y Salud	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales/ Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	Una reunión ordinaria anual realizada	Informe de avance y lista de asistencia			5%	5%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	15%	15%	



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		
1.1.5.3 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	243 planes de inspección implementados	Documento de plan e informe de inspección														

  
 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			
<p><b>1.1.6</b> Porcentaje de cumplimiento de las buenas prácticas en empresas adheridas a códigos de buenas prácticas</p> <p>FORMULA 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%</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 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 priorizados	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	Un webinar realizado	Fotografías del webinar															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



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	1.1.6.1.4 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	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 y colectivos / Cantidad total de casos con resolución final procedentes del CSC y colectivos) * 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 2023: 40%; META: 2023: 50% 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 revisado y/o actualizado	Documento revisado y/o presentado a presidencia para aprobación													1
		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						





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	1.1.7.1.3 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		
1.1.8 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: Dirección de Estudios de Consumo 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 2023: 3; META 2023: 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	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			1		1			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	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																																
1.1.8.1 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	1.1.8.1.3 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 enseres del hogar y tecnología-COMPARA-, y, 4) Portal del sector inmobiliario	Director(a) de Estudios de Consumo/ Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	4 plataformas de información actualizadas	Plantillas de Excel enviadas para la carga													25%							25%									25%	100%														
		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	Una plataforma implementada	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											
		1.1.8.1.6 Elaborar el informe semanal de precios de productos en mercados y tiendas mayoristas	Director(a) de Estudios de Consumo	47 informes de precios	Informes de Word de precios																																	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4

  
 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		
1.1.8.1 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	3	36	
		1.1.8.1.8 Verificar y gestionar la actualización de la Plataforma PRECOMPRA	Director(a) de Estudios de Consumo	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	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				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										
1.1.8.1 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	1.1.8.1.13 Evaluar la implementación de los reportes del sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados correspondientes a la Dirección de Estudios de Consumo	Director(a) de Estudios de Consumo	Nivel de avance en implementación de reportes	Documento												1						2				
		1.1.8.1.14 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- oriente/ Gerente de atención descentralizada/ Gerente de Atención Virtual	Reportes generados	Documento													4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
		1.1.8.1.15 Generar reportes mensuales del sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados correspondientes al Tribunal Sancionador	Miembros del Tribunal Sancionador / Director(a) de Estudios de Consumo	Reportes generados	Documento																				1	1	2
		1.1.8.1.16 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/ Director(a) de Estudios de Consumo	Reportes generados	Documento														1	1	1	1	1	1	1	1	1







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		
1.1.8.1 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	1.1.8.1.17 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/ Director(a) de Estudios de Consumo	Nivel de avance en implementación de reportes	Documento				1			1			1			3	
		1.1.8.1.18 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 Auditoría de Consumo/ Director(a) de Estudios de Consumo	Nivel de avance en implementación de reportes	Documento					1					1				2
		1.1.8.1.19 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/ Director(a) de Estudios de Consumo	Nivel de avance en implementación de reportes	Documento										1				1
		1.1.8.1.20 Evaluar la implementación de los reportes del sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados correspondientes al Tribunal Sancionador	Miembros del Tribunal Sancionador / Director(a) de Estudios de Consumo	Nivel de avance en implementación de reportes	Documento													1	

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



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												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	Dirección de Estudios de Consumo	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 de Ciudadanía y Consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) de Estudios de Consumo	Nivel de avance en implementación de reportes	Documento											1			1	
		1.1.8.1.22 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/ Director(a) de Estudios de Consumo	Información en temas de consumo y mercado publicada/difundida	Publicaciones realizadas en redes sociales y web						1		1					1		3
		1.1.8.1.23 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	
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	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)/ Director(a) de Estudios de Consumo	12 actividades realizadas	Publicaciones realizadas en redes sociales y web	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			
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	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%					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 MEDICIÓN: (Cantidad de sanciones/Cantidad de casos iniciados (menos desistimiento, sobreseimiento y absoluciones) x 100 UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Mensual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 25% ÁREA RESPONSABLE: Tribunal Sancionador LÍMITE DE CONTROL 2020: N/A; META 2020: N/A LÍMITE DE CONTROL 2021: 40%; META 2021: 50% LÍMITE DE CONTROL 2022: 40%; META 2022: 50% LÍMITE DE CONTROL 2023: 40%; META 2023: 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>	<b>Tribunal Sancionador</b>	<b>1.1.9.1.1 Elaborar al menos 10 resoluciones de inicio al mes por técnico legal</b>	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	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	588	
		<b>1.1.9.1.2 Elaborar al menos 10 resoluciones finales al mes por técnico legal</b>	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	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	588
		<b>1.1.9.1.3 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</b>	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															

  
 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				
1.1.9.1 Cumplir con los plazos establecidos por la LPA en los casos iniciados en el TSDC y plazos de la LICA cuando corresponda	Tribunal Sancionador	1.1.9.1.4 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%		
		1.1.9.1.5 Retroalimentar a las diferentes áreas del Tribunal Sancionador los resultados o contestaciones derivados de las demandas y/o avisos de demandas	Miembros del Tribunal Sancionador/ Jefe(a) de la Unidad de Procuración	Áreas del Tribunal Sancionador informadas sobre los resultados de la defensa judicial	Listas de asistencia/ Correos electrónicos														100%	100%	
		1.1.9.1.6 Fortalecer las capacidades del talento humano conforme a las necesidades detectadas por Tribunal Sancionador	Miembros del Tribunal Sancionador/ Asistente administrativa	Resoluciones más eficaces y sólidas legalmente	Certificado/ diploma/ registro de capacitación/ fotografías																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											
1.1.9.2 Coordinación de las intervenciones competenciales de las unidades organizativas de la defensoría en favor de la defensa de las personas consumidoras	Tribunal Sancionador	1.1.9.2.1 Estandarizar con CSC, DVM y DJUR los criterios de recolección y aseguramiento probatorio oportuno durante la etapa de conciliación para robustecer la pretensión del consumidor en caso que llegue al Tribunal o incluso a las instancias judiciales	Miembros del Tribunal Sancionador/ Jefe(a) de la Unidad de estudios jurídicos, calidad y mejora regulatoria	Menos casos absueltos por falta de pruebas o por inconsistencias atribuibles a etapas previas del proceso sancionatorio	Documento												1						1			2		
		1.1.9.2.2 Difundir criterios del Tribunal mediante la certificación de resoluciones de casos emblemáticos para mejorar la coordinación de las intervenciones	Miembros del Tribunal Sancionador/ Secretaría	Disminución de deficiencias en casos provenientes de CSC que puedan terminar en absoluciones	Certificación de resolución/ memorándum a la oficina de origen (que remitió el expediente)															1							1	4
1.1.9.3 Establecimiento de criterios para la determinación y cuantificación de las multas de acuerdo a los principios de proporcionalidad y razonabilidad	Tribunal Sancionador	1.1.9.3.1 Crear modelos de resoluciones de terminación normal y anormal donde se desarrollen y apliquen criterios de proporcionalidad y razonabilidad	Miembros del Tribunal Sancionador/ Jefes de equipos de la Unidad Jurídica y de la Unidad de estudios jurídicos, calidad y mejora regulatoria	Reducción de la impugnación de multas por contravención al principio de proporcionalidad	Modelo creado																				1		1	2





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 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 2023: 3,000; META 2023: 5,000 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 presentado a presidencia	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		
1.2.1.1 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/temas 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			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%

  
 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	1.2.1.1.7 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	
		1.2.1.1.8 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
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) del Centro de Solución de Controversias	Plan de implementación de puntos de atención elaborado y presentado a presidencia	Plan presentado a presidencia	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		
1.2.1.2 Mecanismos de atención y divulgación territorial (Centros de atención y campañas)	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.1.2.2 Implementar jornadas de atención en puntos estratégicos de alto impacto	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Jornadas de atención realizadas	Reportes de jornadas de atención		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	
		1.2.1.2.3 Implementar jornadas en los puntos de atención a solicitud de instituciones públicas, privadas y ONGs	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Jornadas de atención realizadas	Reportes de jornadas de atención		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
		1.2.1.2.4 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
		1.2.1.2.5 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	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 Gerencia de Sistemas Informáticos	1			1						1			4	
		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 Seguridad y Calidad	5 actualizaciones del SIAR con las alertas emitidas	Información publicada en el Sistema Interamericano de Alerta Rápida (SIAR)											1		1	5





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>1.2.2 Formación de promotores del ámbito público, académico y sociedad civil en los derechos de los consumidores para elevar el conocimiento de los mismos</b>		FORMULA DE MEDICIÓN: Número de promotores del sector público, académico y sociedad civil formados (presencial y virtual) UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: No Disponible ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Ciudadanía y Consumo LÍMITE DE CONTROL 2020: 500; META 2020: 800 LÍMITE DE CONTROL 2021: 1,000; META 2021: 1,300 LÍMITE DE CONTROL 2022: 2,500; META 2022: 3,000 LÍMITE DE CONTROL 2023: 13,000; META 2023: 15,400 LÍMITE DE CONTROL 2024: 4,000; META 2024: 5,000																	
<b>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)</b>	<b>Dirección de Ciudadanía y Consumo</b>	<b>1.2.2.1.1 Elaborar contenido para el diseño de productos digitales y/o físicos</b>	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Director(a) Descentralización/ Gerente(a) Defensoría regional de occidente – oriente	120 contenidos para el diseño de productos digitales y/o físicos elaborados	Documentos de contenido	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
		<b>1.2.2.1.2 Diseñar los productos digitales y/o físicos para las acciones educativas</b>	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo	120 productos digitales y/o físicos diseñados	Imágenes de productos digitales y/o físicos	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

  
 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	1.2.2.1.3 Diseñar plan de campaña sobre protección a los derechos del consumidor	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
		1.2.2.1.4 Implementar plan de campaña sobre protección a los derechos del consumidor	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	Informe de campaña											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				
1.2.2.1 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	1.2.2.1.5 Coordinar y desarrollar cursos de capacitación presenciales y/o virtuales sobre temas de consumo prioritizados 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	5 cursos de capacitación desarrollados con docentes de colegios públicos y privados	Informes de cursos														5		
		1.2.2.1.6 Coordinar y desarrollar cursos de capacitación presenciales y/o virtuales sobre temas de consumo prioritizados 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	12 cursos cortos de capacitación desarrollados con estudiantes universitarios	Informes de cursos realizados																12
		1.2.2.1.7 Producir podcast para divulgación en plataforma de 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 producidos	Guiones impresos																

  
 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		
1.2.2.1 Promoción del conocimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas aplicables con medios presenciales y virtuales (Docentes de colegios públicos y privados, estudiantes universitarios, asociaciones de profesionales y funcionarios/ empleados públicos u otros)	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.2.1.8 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	Guiones 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 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	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		

  
 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	1.2.2.1.11 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				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		1			1	1	1	7



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	1.2.2.1.14 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%
		1.2.2.1.15 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					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	1.2.2.1.16 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	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		1		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			
1.2.2.1 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	1.2.2.1.19 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	30 talleres y/o webinars desarrollados	Informes de talleres y/o webinars		4	3	4	4	3	2	3	3	2	2		30		
		1.2.2.1.20 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					100%										100%
		1.2.2.1.21 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															

  
 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	1.2.2.1.22 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	
		1.2.2.1.23 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					100%									100%
		1.2.2.1.24 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							

  
 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 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		
		1.2.2.1.26 Brindar capacitaciones en seguimiento al programa con universidades	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	12 jornadas de capacitación realizadas	Listas de asistencia y/o fotografías														3	3	3

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







PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																				
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL				
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC					
1.2.3 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		<b>FÓRMULA DE MEDICIÓN:</b> Número de representantes de prestadores de bienes y servicios en el ámbito privado y público formados en el derecho de consumo <b>UNIDAD DE MEDIDA:</b> Cantidad; <b>PERIODICIDAD:</b> Anual <b>DIRECCIONALIDAD:</b> +; <b>LÍNEA BASE:</b> No Disponible <b>ÁREA RESPONSABLE:</b> Dirección de Ciudadanía y Consumo <b>LÍMITE DE CONTROL 2020:</b> 200; <b>META 2020:</b> 300 <b>LÍMITE DE CONTROL 2021:</b> 300; <b>META 2021:</b> 400 <b>LÍMITE DE CONTROL 2022:</b> 300; <b>META 2022:</b> 400 <b>LÍMITE DE CONTROL 2023:</b> 1,700; <b>META 2023:</b> 1,800 <b>LÍMITE DE CONTROL 2024:</b> 600; <b>META 2024:</b> 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 2022	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo	Plan ejecutado	Informe												1			1		
		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 2023	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo	Plan elaborado	Documento																1	

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



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																							
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL							
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC								
1.2.4 Cantidad de casos colectivos promovidos con las asociaciones de consumidores		FORMULA 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 2023: 6; META 2023: 8 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 Dar seguimiento al Programa de atención a consumidores en coordinación con las Asociaciones de consumidores acreditadas	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) Jurídico(a)	Un programa implementado	Informes de programa implementado												1	2							
		1.2.4.1.2 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	10 talleres y/o conversatorios desarrollados	Informes de talleres y/o conversatorios													1	1	10					
		1.2.4.1.3 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	35 talleres desarrollados	Informes													1	4	4	4	4	4	4	4

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







PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																						
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL						
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC							
1.2.4.1 Fortalecimiento de la capacidad técnica de las Asociaciones de Consumidores relacionadas al marco legal, mecanismos/procedimientos para la atención de casos individuales y colectivos, y fortalecer la organización y participación ciudadana	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.4.1.4 Realizar levantamiento y dar seguimiento a los casos colectivos 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	8 casos colectivos presentados a la Unidad de Casos Colectivos	Informes de casos colectivos presentados							4						4	8					
		1.2.4.1.5 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	12 conversatorios desarrollados	Informes													1	1	1	1	1	1	12
		1.2.4.1.6 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	8 conversatorios desarrollados	Informes														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	1.2.4.1.7 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		
		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	
		1.2.4.1.9 Brindar capacitaciones a las asociaciones de consumidores a nivel nacional	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	12 jornadas de capacitación realizadas	Listas de asistencia y/o fotografías				3			3			3				3	12
		1.2.4.1.10 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

  
 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		
1.2.5 Percepción de las personas usuarias sobre la calidez 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: +; 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 2023: 8.5; META 2023: 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				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			



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





B. PERSPECTIVA 2: Efectividad en nuestra actuación

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>2. EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN</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																			
2.1.1 Cantidad de iniciativas de innovación y ampliación en la prestación de nuestros servicios	FÓRMULA 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 2023: 10; META 2023: 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, chat web, teléfonos directos, APP, 910 y ventanillas	Director(a) de Descentralización/ Gerente(a) Defensoría regional de occidente-oriente/ Gerente de atención descentralizada/ Gerente de Atención Virtual	11 informes	Informe														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-oriente/ Gerente de atención descentralizada/ Gerente de Atención Virtual	100% de lineamientos y criterios implementados	Correo electrónico y/o reuniones virtuales y/o fotografías														

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	2.1.1.1.3 Realizar medición de llamada en espera y monitoreo de llamadas entrantes y su socialización	Director(a) de Descentralización/ Gerente de atención descentralizada/ Supervisor(a) GAD 910	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	
		2.1.1.1.5 Atención de WhatsApp por medio de plataforma electrónica	Director(a) de Descentralización/ Gerente de atención virtual/ Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Número de atenciones	Informe		1	1	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- oriente/ Gerente de atención descentralizada/ Gerente de Atención Virtual	Conciliaciones realizadas	Informe		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			
2.1.1.1 Implementación de mecanismos 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	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	2 mediciones realizadas que identifiquen oportunidades de mejora y/o fortalezas al servicio de atención ciudadana	Ficha técnica y remisión a las partes interesadas			1					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
		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

  
 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	2.1.1.1.12 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 del EMII	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	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	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	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	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	2.1.1.1.16 Desarrollar, consumir e implementar/mejorar servicios web del RPNP, en el marco del proyecto de innovación de implementación de la consulta electrónica de datos del RPNP 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																												

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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL
						PROGRAMACIÓN												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
2.1.1.1 Implementación de mecanismos 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 sueldo, 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%			25%			25%	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	2.1.1.1.22 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												1	
		2.1.1.1.23 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	1
		2.1.1.1.24 Actualizar los servicios de atención en línea y APP	Director(a) de Descentralización/ Director(a) de Administración/ Gerente(a) Atención Virtual/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Plataforma web y App actualizada	Informe												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			
2.1.1.1 Implementación de mecanismos innovadores de acercamiento de los servicios	Dirección de Descentralización	2.1.1.1.25 Promover el uso de las ventanillas virtuales a nivel nacional	Director(a) de Descentralización/ Gerente(a) Defensoría regional de oriente-occidente/ Gerente de Atención Descentralizada/ Supervisor(a) GAD Ventanillas/ Gerente de Atención Virtual/ Supervisor(a) GAV	6 acciones de promoción realizadas	Informe y/o correo electrónico y/o fotografías						3					3			6	
		2.1.1.1.26 Aperturar kioscos interactivos digitales para la atención a las personas consumidoras	Director(a) de Descentralización/ Gerente de Atención Virtual	10 kioscos implementados	Fotografías de kioscos instalados						5							5		10
		2.1.1.1.27 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		

  
 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>2.1.2</b> 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 2023: 34,000; META: 2023: 38,000 LÍMITE DE CONTROL 2024: 37,150; META 2024: 41,118																		
<b>2.1.2.1</b> Gestión con aliados estratégicos para un mayor acercamiento de los servicios de la DC con calidad, accesibilidad y efectividad	Dirección de Descentralización	<b>2.1.2.1.1</b> Implementar, socializar y ejecutar atención en ventanillas	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente-orientes/ Gerente de atención descentralizada/ Supervisor(a) GAD Ventanillas	12 programaciones ejecutadas	Programaciones	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		<b>2.1.2.1.2</b> Dar seguimiento, realizar monitoreo e impartir capacitación en ventanillas	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente-orientes/ Gerente de atención descentralizada/ Supervisor(a) GAD Ventanillas	2 seguimientos a ventanillas	Informe						1						1	2
		<b>2.1.2.1.3</b> Implementar acciones desde Ciudadanía y Consumo en gerencias regionales	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente-orientes	12 informes de acciones desde ciudadanía y consumo implementadas	Informe	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												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	2.1.2.1.4 Realizar evaluación de funcionamiento de las actividades de Gerencias Descentralizadas (Oriente, Occidente, GAV y GAD)	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente-oriente/ Gerente de atención descentralizada/ Gerente de Atención Virtual	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	12
		2.1.2.1.6 Elaborar informe trimestral consolidado para presentar a presidencia por gerencias adscritas a la DDD con énfasis en las áreas de CSC, VM y CC	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente-oriente/ Gerente de atención descentralizada	Retroalimentar a presidencia de la ejecución de las gerencias	Informes presentados a presidencia				1				1				1			3



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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
2.1.3 Porcentaje de ejecución del Plan de acción anual del SNPC	FÓRMULA DE MEDICIÓN: (Número de acciones realizadas / Total de acciones programadas del Plan de acción anual) x 100 UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: No Disponible ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Descentralización LÍMITE DE CONTROL 2020: 75%; META 2020: 80% LÍMITE DE CONTROL 2021: 75%; META 2021: 80% LÍMITE DE CONTROL 2022: 75%; META 2022: 80% LÍMITE DE CONTROL 2023: 80%; META 2023: 85% LÍMITE DE CONTROL 2024: 80%; META 2024: 90%																	
2.1.3.1 Firma de convenios y cartas de entendimiento con instituciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC)	Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	2.1.3.1.1 Atender requerimientos de revisión de propuestas de convenios	Director(a) Jurídico(a)	3 solicitudes atendidas	Documentos (memorando, correo electrónico)			1			1			1				3
		2.1.3.1.2 Identificar y priorizar los convenios y cartas de entendimiento con instituciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC)	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	Convenios priorizados para el año	Informe a presidencia de convenios identificados con las áreas		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											
2.1.3.1 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: 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




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



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
2.1.3.3 Actuación coordinada y articulada del Sistema Nacional de Protección al Consumidor	Dirección de Descentralización	2.1.3.3.1 Elaborar y adecuar Plan de Acción Anual del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC)	Director(a) de Descentralización/ Coordinador del SNPC/ Jefaturas direcciones misionales	Un plan de acción aprobado	Documento de plan de acción		1								1			2	
		2.1.3.3.2 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	10 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 Dar seguimiento a la implementación del Plan de acción del Convenio con la Dirección Nacional de Medicamentos	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 Vigilancia de Mercado	Un plan implementado	Informe de implementación del 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			
2.1.3.3 Actuación coordinada y articulada del Sistema Nacional de Protección al Consumidor	Dirección de Descentralización	2.1.3.3.6 Desarrollar talleres y/o webinars en coordinación con las instituciones de gobierno y proveedores de bienes y servicios, dirigidos a personas asalariadas del sector público; y privado, en 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	15,400 personas capacitadas a nivel nacional	Informes de talleres y/o webinars desarrollados	700	1400	1400	1400	1400	1400	1400	1400	1400	1400	1400	1400	700	15400	
		2.1.3.3.7 Desarrollar cursos de capacitación virtual sobre temas prioritizados, dirigidos a jefes de unidades de capacitación y/o talento humano 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
		2.1.3.3.8 Participar en el Comité de inclusión y educación financiera	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerente del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) Jurídico(a)	Ejecución del Plan de acción de la Política Nacional de Inclusión Financiera y en el Programa de Educación Financiera (PEF)	Informe semestral de ejecución								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	2.1.3.3.9 Desarrollar ciclo de webinar dirigido a empleados del sector público y privado en coordinación con la SIGET	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Descentralización	Un ciclo de webinar implementado	Informes de webinar													100%	
		2.1.3.3.10 Desarrollar ciclo de webinar dirigido a empleados del sector público y privado en coordinación con la SSF	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Descentralización	Un ciclo de webinar implementado	Informes de webinar														100%
		2.1.3.3.11 Impartir diplomado virtual y/o presencial dirigido a docentes, personal administrativo y estudiantes de instituciones de educación superior, 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 y/o presencial impartido	Informe														



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	2.1.3.3.12 Desarrollar diplomado virtual y/o presencial 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 y/o presencial desarrollado	Informe											100%				100%
		2.1.3.3.13 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															



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	2.1.3.3.14 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	Informes de implementación del plan														20%	20%	20%	20%	20%			100%				
		2.1.3.3.15 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

  
 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	2.1.3.3.16 Realizar intercambio de experiencias con instituciones homólogas de la Defensoría del Consumidor, para fortalecer las capacidades en la implementación de la modalidad virtual para potenciar la educación en consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Jefe(a) de Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	Un intercambio de experiencias implementado	Informe de intercambio de experiencias												1			1		
		2.1.3.3.17 Participar en la campaña Semana Mundial del Dinero o Global Money Week, para promover la inclusión y la educación financiera	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) de Descentralización	Una campaña promovida	Informe de participación en campaña																	1
		2.1.3.3.18 Participar en la Semana del Ahorro, para promover el buen manejo de las finanzas y el hábito del ahorro en la población consumidora	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) de Descentralización	Una campaña promovida	Informe de participación en campaña																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				
<b>2.1.4 Procesos de la Defensoría certificados y/o acreditados en Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC)</b> FÓRMULA 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 2023: 3; META 2023: 3 LÍMITE DE CONTROL 2024: 3; META 2024: 3																					
<b>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</b>	<b>Unidad de Planificación y Calidad</b>	<b>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</b>	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		
		<b>2.1.4.1.2 Revisar documentación relativa a los procedimientos de los servicios institucionales</b>	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			40
		<b>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</b>	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





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	2.1.4.1.8 Revisar y/o actualizar documentación normativa interna relativa a la Dirección de Estudios de Consumo	Director(a) de Estudios de Consumo	Documentación revisada y/o actualizada	Registro de revisión y/o actualización														4

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







C. 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		
<b>3. DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO</b>																			
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 2023: 84%; META 2023: 88% 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 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%	
		3.1.1.1.2 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 2023	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 2024	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%

  
 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					
3.1.1.1 Gestión del proceso de formación continua institucional	Dirección de Administración	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					1			4		
3.1.2 Índice del desempeño del talento humano	FÓRMULA DE MEDICIÓN: Promedio de calificación obtenida en evaluación de desempeño UNIDAD DE MEDIDA: Calificación; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 8.85 ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Administración LÍMITE DE CONTROL 2020: 8.86; META 2020: 8.90 LÍMITE DE CONTROL 2021: 8.86; META 2021: 8.90 LÍMITE DE CONTROL 2022: 8.87; META 2022: 8.94 LÍMITE DE CONTROL 2023: 8.89; META 2023: 8.98 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	2	
		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, cuando aplique, correspondiente a la Dirección de Administración	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 Compras Públicas/ 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%

  
 Lic. Ricardo Arturo Salazar Villaalta  
 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	3.1.2.1.3 Elaborar, ejecutar y evaluar plan con acciones de mejora en base a los resultados de encuesta de satisfacción de cliente interno, cuando aplique, correspondiente a la Unidad Financiera Institucional	Jefe(a) de Unidad Financiera Institucional	Mejorar los servicios que prestan las unidades de apoyo al cliente interno	Plan de mejoras elaborado/ Informe de mejoras realizadas/ Informe de evaluación													100%	100%	
		3.1.2.1.4 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									1	
		3.1.2.1.5 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.	100%														100%
		3.1.2.1.6 Ejecutar plan de trabajo de la clínica institucional correspondiente al año 2023	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%	
		3.1.2.1.7 Diseñar plan de trabajo de la clínica institucional correspondiente al año 2024	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%



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	3.1.2.1.8 Ejecutar plan educativo de la clínica institucional correspondiente al año 2023	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%	
		3.1.2.1.9 Diseñar plan educativo de la clínica institucional correspondiente al año 2024	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 2024	Documento												50%	50%	100%
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%	8%	9%	100%
		3.1.2.2.2 Diseñar plan 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

  
 Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalón  
 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	3.1.2.2.3 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%	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%	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%	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%						33%						34%	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	3.1.2.2.8 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					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					1	3
		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		1						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 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					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	3.1.2.2.13 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
		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	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			
3.1.2.2 Desarrollo y mantenimiento de una cultura organizacional con el fin de ejercer influencia en la conducta y compromiso de los(as) empleados(as) para impactar positivamente en el desempeño laboral	Dirección de Administración	3.1.2.2.17 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	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 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	3	
		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 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	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 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	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	3.1.2.2.21 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 Compras Públicas/ 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	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						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	3.1.2.2.24 Presentar Plan de trabajo del Comité de Ética Gubernamental del 2024	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			
		3.1.2.2.25 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				40%			30%						30%	100%		
		3.1.2.2.26 Diseñar e implementar 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
		3.1.2.2.27 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 técnicas del personal de la DC	Un Informe													1		1	2
		3.1.2.2.28 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	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							
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 2023: 40%; META 2023: 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										3						3	6		
		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	4 nuevas ideas de proyectos potenciales identificados que apoyen la gestión de las unidades misionales	Correos o documentos de identificación de necesidades o ideas de proyecto						2							2					4	
		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											2						2		4
		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	4 perfiles/documentos de proyecto para el 2023	Perfiles de proyectos autorizados por presidencia para el 2023																		4	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		
3.1.3.1 Administración de portafolio de proyectos de cooperación técnica	Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	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	3	
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 2023: 15%; META 2023: 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

  
 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							
3.1.5 Cantidad de iniciativas desarrolladas para mejorar los espacios de trabajo, mobiliario y equipo en nuestra institución <sup>1</sup> <sup>1</sup> De acuerdo a disponibilidad financiera	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 2023: 3; META 2023: 6 LÍMITE DE CONTROL 2024: 2; META 2024: 3																							
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	6 proyectos ejecutados													3					3	6

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

D. 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				
4. EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS																					
4.1 Modernizar la institución a través del aprovechamiento tecnológico, gestión eficiente de los recursos, presupuestos orientados a las necesidades de la población y automatización de procesos internos y externos.																					
4.1.1 Cantidad de iniciativas prioritizadas automatizadas de procesos institucionales FÓRMULA DE MEDICIÓN: Cantidad de iniciativas prioritizadas automatizadas de procesos institucionales (nuevas o actualizadas) UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Quincenal 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 2023: 5; META 2023: 6 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 por medio de los sistemas de información	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	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	4
		4.1.1.1.3 Implementar 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		30%	35%	35%												





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	4.1.1.1.4 Plan de integración e implementación del Sistema de Atención a Reclamos y Asesorías SARA v.2	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Informe de ejecución del plan	Informe enviado a Director(a) de Administración				1					1				1	3		
		4.1.1.1.5 Implementar el Sistema de Atención a Reclamos y Asesorías SARA v.2	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	Carta de aceptación del Director(a) del Centro de Solución de Controversias, Director(a) de Vigilancia de Mercado, Director(a) jurídico, Director(a) de Descentralización y de Miembros del Tribunal Sancionador														1	1	
		4.1.1.1.6 Desarrollar e implementar el Sistema de alertas DC-DNM	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Sistema desarrollado e implementado	Carta de aceptación de Director(a) de Vigilancia de Mercado							1									1
		4.1.1.1.7 Dar mantenimiento e implementar el Sistema para registro de proveedores de comercio electrónico	Director(a) de Administración/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Documentación de análisis y requerimientos	Carta de implementación del sistema		30%	35%	35%												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	4.1.1.1.8 Implementar trabajo colaborativo a través de la Nube para la gestión de los informes de seguimiento al POA y los documentos normativos internos	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Analista de Planificación/ Técnico(a) de Gestión de la Calidad	Dos mecanismos gestionados en la Nube	Herramienta								1		1					2		
4.1.2 Resultados de auditorías externas sin hallazgos en el cumplimiento de las Normas de Auditoría Interna del Sector Gubernamental	FÓRMULA DE MEDICIÓN: (Cantidad de hallazgos de incumplimiento de las Normas de Auditoría Interna del Sector Gubernamental / Cantidad total de hallazgos reportados por auditorías externas) x 100 UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: -; LÍNEA BASE: 20% ÁREA RESPONSABLE: Unidad de Auditoría Interna LÍMITE DE CONTROL 2020: 0%; META 2020: 0% LÍMITE DE CONTROL 2021: 0%; META 2021: 0% LÍMITE DE CONTROL 2022: 0%; META 2022: 0% LÍMITE DE CONTROL 2023: 0%; META 2023: 0% LÍMITE DE CONTROL 2024: 0%; META 2024: 0%																					
4.1.2.1 Vigilancia del cumplimiento legal de las transacciones, registros, informes financieros y el control interno institucional	Unidad de Auditoría Interna	4.1.2.1.1 Auditar los registros y saldos de almacén de proveeduría a diciembre 2022 (toma física) y a septiembre 2023	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	2 informes de auditoría elaborados	Comprobante de remisión a presidencia DC y Corte de Cuentas de la República	1										1				2		
		4.1.2.1.2 Auditar los procesos de adquisición de bienes y servicios a diciembre 2022 (fraccionamiento) y a octubre 2023	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

  
 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			
4.1.2.1 Vigilancia del cumplimiento legal de las transacciones, registros, informes financieros y el control interno institucional	Unidad de Auditoría Interna	4.1.2.1.4 Revisar el Plan de Trabajo 2023 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 2024 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 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	Listas de asistencia a jornadas de revisión de contenido de la Guía de gestión de riesgos	1	1													2
		4.1.2.1.8 Revisar matrices de riesgo por proceso 2023 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 2023 consolidada, aprobada por presidencia DC															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	4.1.2.1.9 Revisar la eficacia de las acciones evaluadas en la matriz de riesgos 2022 y 2023 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 2022 y 2023 de todas las unidades organizativas revisados	Evaluación de acciones de gestión de riesgos por proceso 2022 y 2023 reportadas a presidencia DC				1						1			2		
		4.1.2.1.10 Auditar el uso de vehículos y consumo de combustible a abril 2023	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	
		4.1.2.1.11 Auditar los registros, control y saldos de bienes del activo fijo a junio 2023	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 la ejecución presupuestaria institucional a junio 2023	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
		4.1.2.1.13 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								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	4.1.2.2.1 Programar talleres para fortalecer y buscar la transversalización de género en las diferentes áreas organizativas de la institución	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión	Sensibilizar a los(as) empleados(as) en temas de igualdad, equidad y no discriminación	Listas de participación y fotografías						1		1		1			3		
		4.1.2.2.2 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%	
		4.1.2.2.3 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										1	2
		4.1.2.2.4 Actualizar la Política Institucional de Igualdad y No Discriminación y su Plan de acción	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión	Política elaborada	Documento enviado a Presidencia	30%					30%				40%					100%
		4.1.2.2.5 Desarrollar actividades para la conmemoración de fechas relevantes para la promoción de los derechos hacia las mujeres	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	Listas de asistencia, fotografías, tarjetas de invitación, etc.			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			
4.1.2.3 Mejoras de la gestión ambiental institucional	Dirección de Administración	4.1.2.3.1 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				1	4		
		4.1.2.3.2 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	
		4.1.2.3.3 Brindar capacitaciones al personal de la DC en coordinación con el MARN y CNE	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad Ambiental	Contar con personal de la DC capacitado en temáticas ambientales y eficiencia energética	Listas de asistencia		1		1			1				1				4
		4.1.2.3.4 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

  
 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	4.1.2.3.5 Actualizar los documentos relacionados a la Unidad Ambiental (Diagnóstico Ambiental, Política Ambiental y Procedimiento para el manejo integral de desechos sólidos PTUAM001)	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad Ambiental	Cumplir con los lineamientos brindados por MARN y CNE	Documento enviado a Presidencia			1				1				1		3		
		4.1.2.3.6 Promover el uso eficiente y responsable de los recursos institucionales	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad Ambiental	Generar una cultura de uso eficiente de los recursos	Correos electrónicos y fotografías			1				1			1				3	
		4.1.2.3.7 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
		4.1.2.3.8 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/ Jefe(a) Unidad de Logística	Hacer uso racional de agua y electricidad por parte del talento humano	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		4.1.2.3.9 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
		4.1.2.3.10 Realizar taller de intercambio de experiencias con empleadas(os) de la DC, relacionado con consumo sostenible y medio ambiente	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad Ambiental	Generar una cultura ambientalista en empleados(as) de la DC	Lista de asistencia y fotografías										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						
4.1.2.3 Mejoras de la gestión ambiental institucional	Dirección de Administración	4.1.2.3.11 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/ Jefe(a) Unidad de Logística	Generar una cultura de uso eficiente de los recursos	Notas, un documento con resultado de estudio realizado												1			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			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	1	1	1	12	
		4.1.2.4.3 Elaborar y analizar mensualmente informe de control de gastos prioritarios	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de 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	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

  
 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		
4.1.2.4 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 institucionales procesos de licitación competitiva, comparación de precios, contratación directa, baja cuantía, selección basada en costos y calidad entre otros	Director de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de Compras Públicas	Cumplir con la normativa legal establecida en la LCP (Ley de Compras Públicas)	Documentos	1			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				1			3
		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

  
 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	
4.1.2.4 Mecanismos y procedimientos de control interno de las unidades de apoyo que procuren la eficiencia institucional	Dirección de Administración	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%			33%			34%				100%
		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 Compras Públicas	Cumplir con la normativa legal establecida en la LAIP	Documentos	1			1			1			1			4
		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			3				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	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76

  
 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 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	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	2







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	4.1.2.5.11 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	96
		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




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	4.1.2.5.15 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/ Gerente de Atención Virtual	312 cuadros de control de documentos y de monitoreo a la digitalización documental A y B remitidos a UGDA	Documentos / correos electrónicos	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	312
		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 Compras Públicas / 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	192

  
 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	4.1.2.5.17 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					1		
		4.1.2.5.18 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 al Tribunal Sancionador	Miembros del Tribunal Sancionador/ 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
		4.1.2.5.19 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 Administración (Unidad de Compras Públicas)	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de Compras Públicas / 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

  
 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	4.1.2.5.20 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				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						1		

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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
4.1.2.5 Gestionar la información y archivos institucionales	Dirección de Administración	4.1.2.5.22 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 Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia/ 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
		4.1.2.5.23 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 Descentralización	Director(a) de Descentralización/ Gerente(a) de Atención Descentralizada/ Gerente(a) Defensoría regional de occidente/ Gerente(a) Defensoría regional de oriente/ 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)													3

  
 Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalón  
 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	4.1.2.6.1 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	3 procedimientos revisados y/o actualizados	Expediente que contenga el proceso seguido en la revisión y/o actualización de los documentos normativos				1					1			1	3
		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%	100%
		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%

  
 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			
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 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%		100%	
		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	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														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			
4.1.2.6 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						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%	100%
		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%





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	4.1.2.6.14 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			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			

  
 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 Cantidad de Informes del Sistema de Planificación actualizado y analizado oportunamente	FORMULA DE MEDICIÓN: Cantidad de informes del Sistema de Planificación elaborados UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 12 ÁREA RESPONSABLE: Unidad de Planificación y Calidad LÍMITE DE CONTROL 2020: 12; META 2020: 12 LÍMITE DE CONTROL 2021: 12; META 2021: 12 LÍMITE DE CONTROL 2022: 12; META 2022: 12 LÍMITE DE CONTROL 2023: 12; META 2023: 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 2023 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 2023 y/o del Plan Estratégico Táctico 2020-2024 adecuado	Documento											1								1	
		4.1.3.1.2 Rediseñar y/o actualizar la herramienta de seguimiento y monitoreo del Plan Operativo Anual 2023 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																				3
		4.1.3.1.3 Dar seguimiento a la ejecución de los Planes Operativos Anuales 2022 y 2023, 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 2022 y 2023, y del Plan Estratégico Táctico 2020-2024 de la Defensoría del Consumidor, con resultados mensuales	Informes																				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			
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	2 evaluaciones y verificación bilaterales realizadas con las unidades organizativas	Informes				1					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	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	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	
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 2023: 90%; META 2023: 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	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	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	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

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





PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
4.1.4.1 Gestión del proceso financiero institucional	Unidad Financiera Institucional	4.1.4.1.5 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%
		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%						



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



