




DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

# SISTEMA DE PLANIFICACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN

(CÓDIGO: PRUPYC001, VERSIÓN: 05)

PROYECTO DE LEY

 <b>DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR</b> GOBIERNO DE EL SALVADOR	<b>SISTEMA DE PLANIFICACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN</b>		
	<b>UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD</b>		
	CÓDIGO: PRUPYC001	VERSIÓN: 05	PÁGINA: 1 de 8

## 1. BASE LEGAL

Ley de Protección al Consumidor(LPC), Artículos 63 y 69 letras a) y e).

“Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Defensoría del Consumidor” (NTCI DC), aprobadas por Corte de Cuentas de la República en Decreto 10, emitido por el Presidente de la Corte de Cuentas de la República, de fecha tres de mayo del dos mil dieciséis y publicadas en Diario Oficial de fecha 27 de mayo de 2016, Tomo No. 411, número 98.

Las **NTCI DC**, establecen en el Capítulo II, normas relativas a la valoración de riesgos, entre ellas:

### Plan Estratégico

Art. 27 La Defensoría, deberá formular un Plan Estratégico, considerando la misión y visión de la institución, que comprenda la determinación de objetivos a mediano y largo plazo y la identificación de estrategias, que permita anticiparse a los cambios que puedan afectar su capacidad para alcanzar los resultados previstos. Además, contendrá los indicadores de gestión y demás criterios de medición necesarios para evaluar la efectividad, economía y eficiencia, en el logro de los objetivos y metas estratégicas y operativas, los cuales serán revisados y actualizados conforme a las necesidades.

### Plan Anual Operativo

Art. 28 En la Defensoría, el Plan Anual Operativo se formulará anualmente, en base a los objetivos, políticas y prioridades, determinadas por Presidencia y lo establecido en el Plan Estratégico Institucional. Comprenderá entre otros, los objetivos, políticas, metas, programación de actividades que identifique a los responsables de ejecutarlas y la determinación de los costos estimados. La formulación de metas, deberá realizarse de manera precisa, factible y medible, de forma cualitativa o cuantitativa, de tal forma que pueda ejercerse un seguimiento y evaluación sobre su cumplimiento.

### Autorización, Evaluación, actualización y Seguimiento de Planes

Art. 31 Los planes, estratégico y operativo, serán autorizados por la Presidencia; el primero, deberá revisarse y actualizarse, al menos una vez al año y el segundo semestralmente.

La Presidencia, Tribunal Sancionador, direcciones, gerencias y jefaturas de unidades, promoverán el compromiso del personal para el cumplimiento de los planes, mediante la divulgación, accesibilidad, seguimiento y evaluación participativa, que permita implementar de forma oportuna medidas preventivas y correctivas. Los mecanismos y actividades de seguimiento y evaluación, sobre el avance de los objetivos y metas de los planes, estarán detallados en los procedimientos de la Unidad de Planificación y Calidad, aprobados por la Presidencia.

Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado, art. 25.

El Reglamento de la **Ley AFI**, establece:

Art. 38. - El Presupuesto de Egresos del Sector Público no Financiero, comprenderá la integración de todos los gastos que se proyectan para un ejercicio fiscal y su sustentación presupuestaria a nivel institucional deberá justificarse en Planes de Trabajo que compatibilicen propósitos con recursos.

## 2. VIGENCIA


El presente documento entrará en vigencia ocho días hábiles posteriores a la aprobación por el(la) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor (DC). El presente documento sustituye el Procedimiento para Elaborar Planes Operativos Anuales y Seguimiento Trimestral (PTUPYC011).

## 3. DUEÑO DEL PROCESO

Jefe(a) de Planificación y Calidad.

## 4. CLIENTE(S) DEL PROCESO

Clientes Internos:

 <b>DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR</b>	<b>SISTEMA DE PLANIFICACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN</b>		
	<b>UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD</b>		
	CÓDIGO: PRUPYC001	VERSIÓN: 05	PÁGINA: 2 de 8

- Presidencia de la DC.
- Unidad de Auditoría Interna.

Clientes Externos:

- Corte de Cuentas de la República.
- Firmas de Auditoría Externa.

**5. OBJETIVO(S) DEL PROCESO**

Normar la formulación del Plan Estratégico, Táctico y Operativo, para establecer estrategias y actividades que nos permiten controlar los recursos y cumplir con los objetivos establecidos por la DC.

**6. CAMPO DE APLICACIÓN**

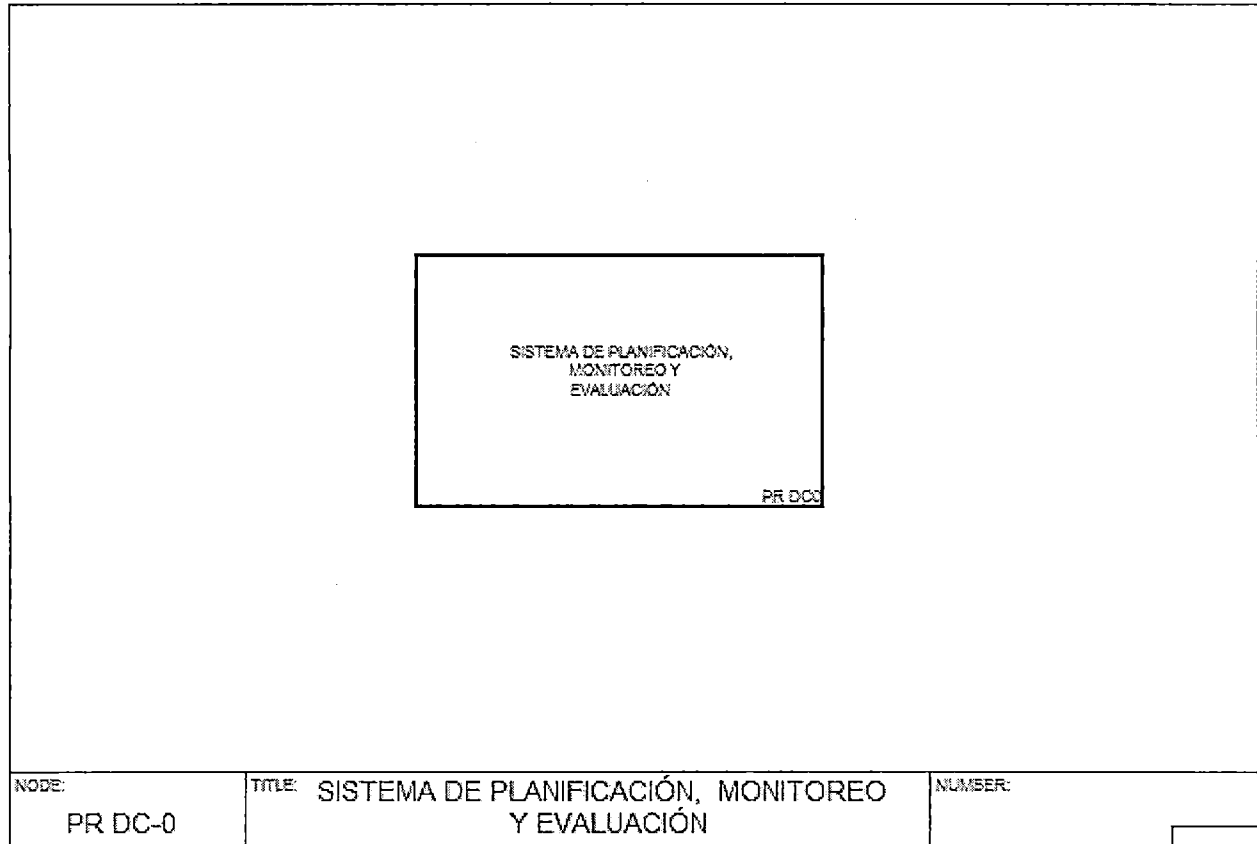
Todas las unidades organizativas de la DC.

**7. INDICADORES**

Los que se definan en el Plan Estratégico.

COPIA NO CONTROLADA

**8. DIAGRAMA DE PROCESO**



COPIA



DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

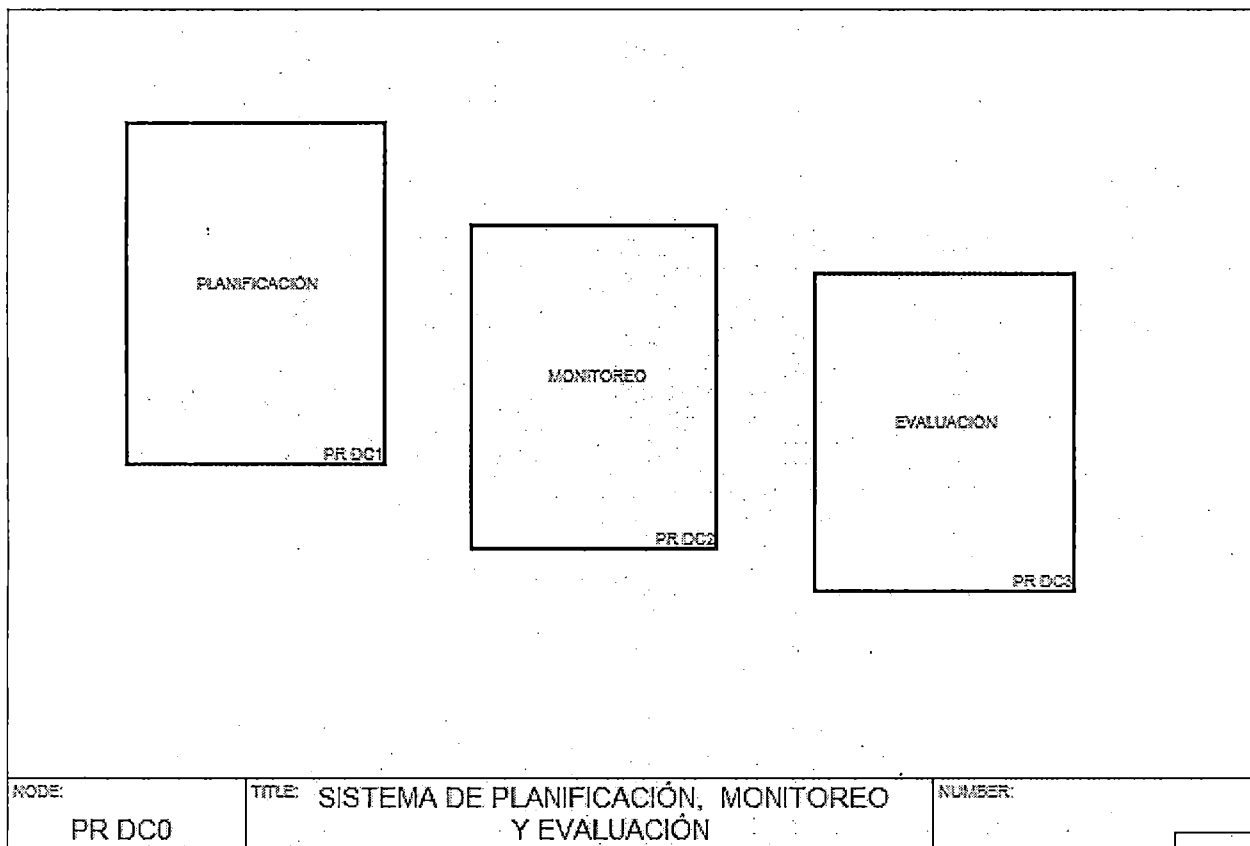
SISTEMA DE PLANIFICACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD

CÓDIGO: PRUPYC001

VERSIÓN: 05

PÁGINA: 4 de 8



NODE:  
PR DC0

TITLE: SISTEMA DE PLANIFICACIÓN, MONITOREO  
Y EVALUACIÓN

NUMBER:

COPIA



DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

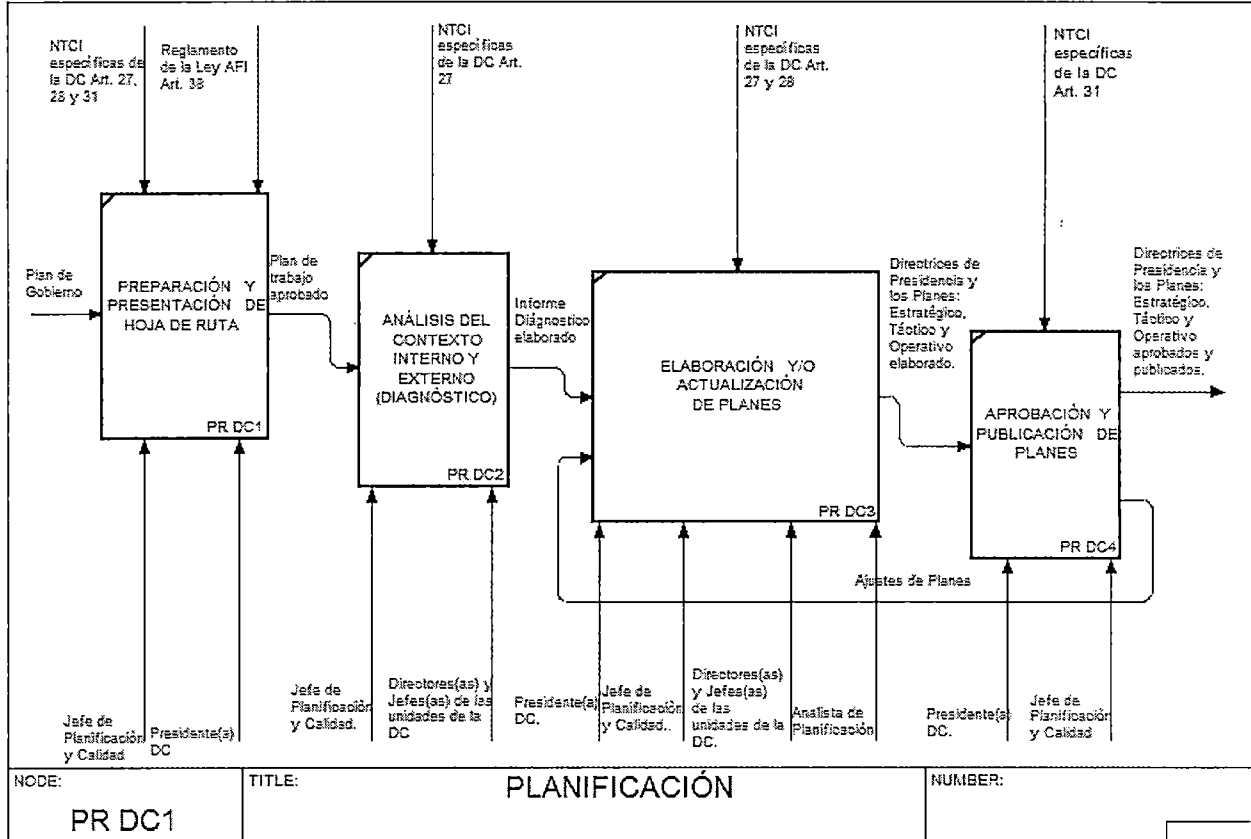
SISTEMA DE PLANIFICACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD

CÓDIGO: PRUPYC001

VERSIÓN: 05

PÁGINA: 5 de 8





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

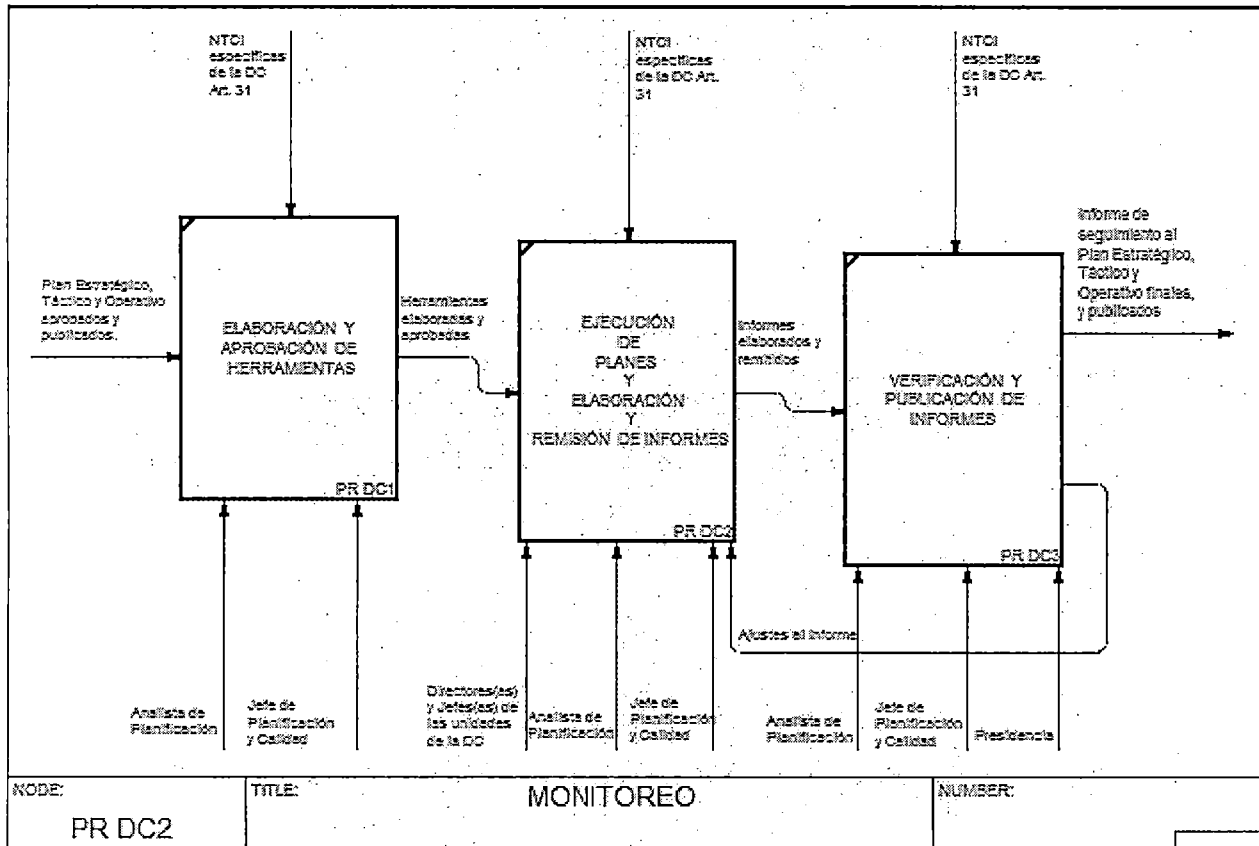
SISTEMA DE PLANIFICACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD

CÓDIGO: PRUPYC001

VERSIÓN: 05

PÁGINA: 6 de 8



COPIA



DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

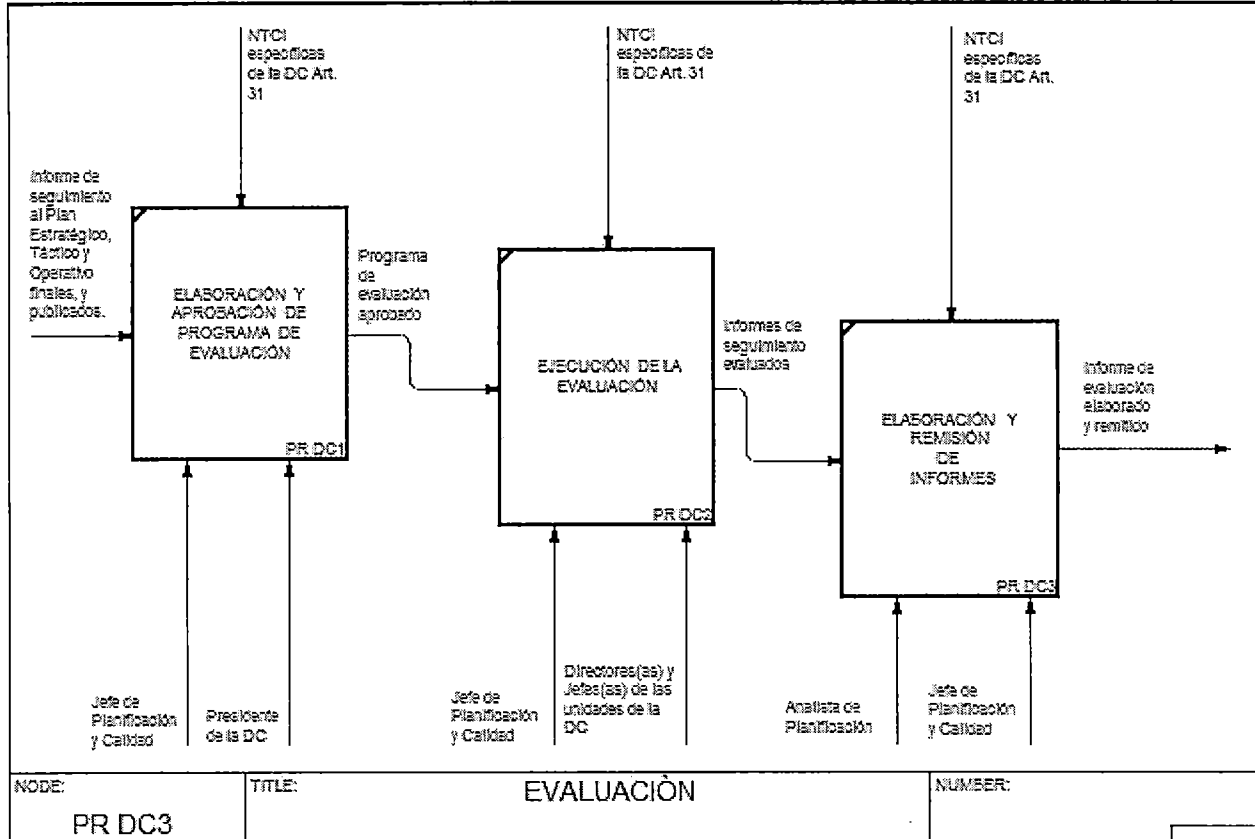
SISTEMA DE PLANIFICACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD

CÓDIGO: PRUPYC001

VERSIÓN: 05

PÁGINA: 7 de 8



COPIA





### HISTORIAL DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	FECHA ELABORACIÓN / MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIÓN
05	10/8/2021	<ul style="list-style-type: none"><li>Se agrega en numeral 1. la base legal de la LPC y se modifica la redacción en este.</li></ul>