



# **INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y PLAN OPERATIVO ANUAL 2016**

**AL MES DE DICIEMBRE**

**UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD**



SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME A DICIEMBRE



## Contenido

I.	INTRODUCCION .....	4
II.	PRINCIPALES RESULTADOS .....	4
A.	EJECUCIÓN POR PERSPECTIVA.....	4
B.	AVANCE EN LA EJECUCIÓN DE PLANES DE TRABAJO POR OBJETIVO ESTRATÉGICO .....	5
C.	AVANCE EN LA EJECUCIÓN DE LOS INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO.....	6
C.1.	PERSPECTIVA 1: Satisfacción de las/los usuarias/os de nuestros servicios .....	6
C.3.	PERSPECTIVA 3: Desarrollo institucional y humano .....	32
	PERSPECTIVA 4: Eficiencia en la gestión de los recursos .....	36
D.	AVANCE EN LA EJECUCIÓN DE PLANES DE TRABAJO POR INICIATIVA .....	42
E.	AVANCE EN LA EJECUCIÓN DE PLANES DE TRABAJO POR UNIDAD ORGANIZATIVA .....	48
F.	CONTEO DE LAS ACTIVIDADES SEGÚN SU ESTADO DE CUMPLIMIENTO POR UNIDAD ORGANIZATIVA. ....	49
F.1.	STAFF .....	49
F.2.	ÁREAS PROGRAMÁTICAS .....	49
F.3.	ÁREA DE APOYO .....	49
F.4.	ÁREAS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA .....	49
III.	METODOLOGIA.....	50
1.	INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO .....	50
2.	ACTIVIDADES.....	50
1.1	CASOS ESPECIALES.....	51
	ANEXO No. 1: DETALLE DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES POR UNIDAD ORGANIZATIVA .....	53
A.	STAFF .....	53
a)	Tribunal Sancionador.....	53
b)	Unidad de Auditoría Interna .....	62
c)	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia.....	64
d)	Unidad de Comunicaciones.....	68
e)	Unidad de Análisis de Consumo y Mercados.....	82
f)	Unidad Financiera Institucional .....	85
g)	Unidad de Planificación y Calidad .....	89
h)	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales .....	98
B.	ÁREAS PROGRAMÁTICAS .....	120
a)	Dirección de Vigilancia de Mercado .....	120
b)	Dirección de Ciudadanía y Consumo .....	145
c)	Dirección Jurídica.....	159



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME A DICIEMBRE**



<b>C.    ÁREA DE APOYO.....</b>	<b>169</b>
a)   Dirección de Administración.....	169
<b>D.    ÁREAS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA .....</b>	<b>195</b>
a)   Dirección Centro de Solución de Controversias.....	195
b)   Dirección de Descentralización .....	208



# SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 PLAN OPERATIVO ANUAL 2016 INFORME A DICIEMBRE



## I. INTRODUCCION

El presente documento contiene los resultados del seguimiento al Plan Estratégico Táctico 2016-2019 y del Plan Operativo Anual (POA) 2016 de la Defensoría del Consumidor correspondiente al mes de diciembre.

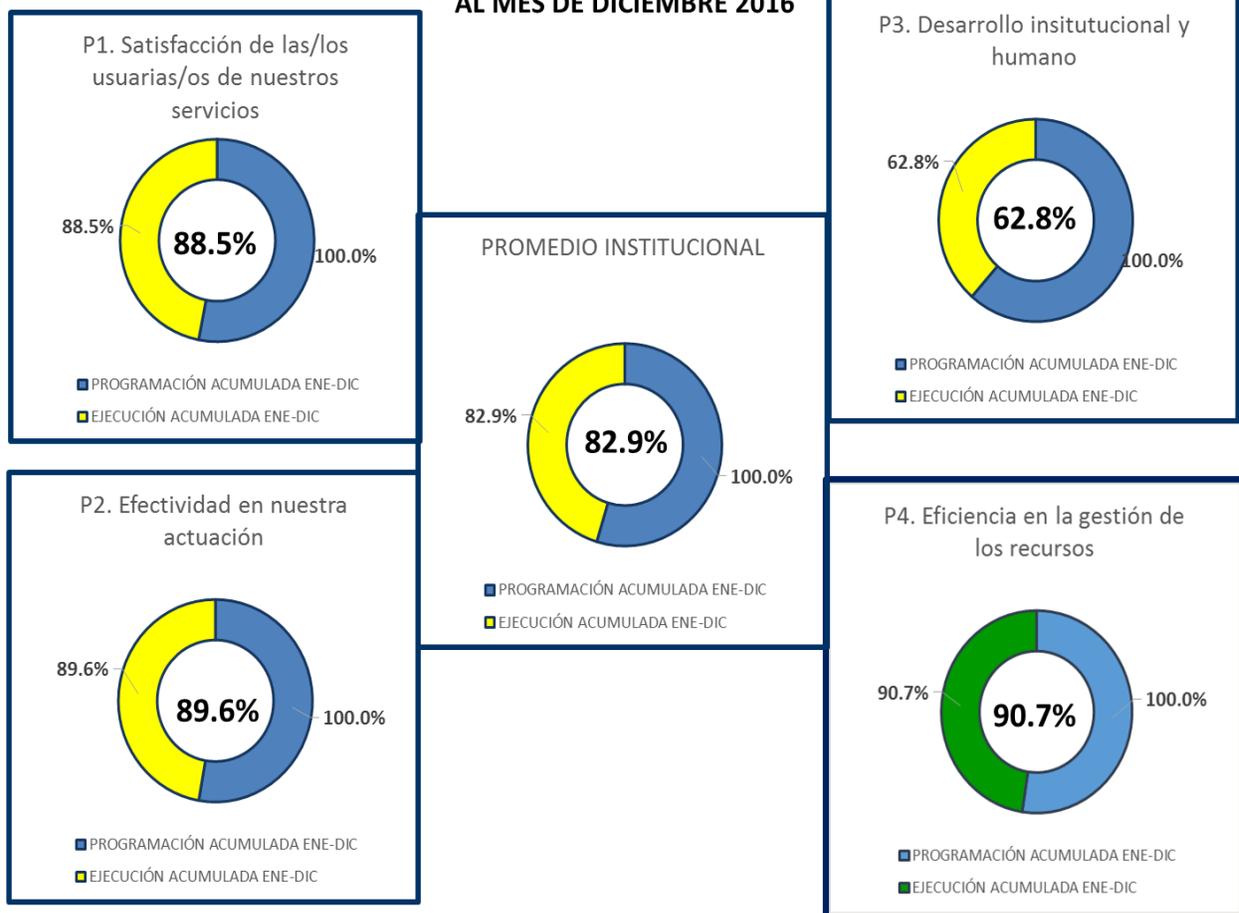
## II. PRINCIPALES RESULTADOS

### A. EJECUCIÓN POR PERSPECTIVA

Al cierre del presente informe, la ejecución de las cuatro Perspectivas alcanzó un promedio institucional de 82.9%, con respecto a una programación acumulada de 100.00%. De las cuatro perspectivas, una sobrepasa la ejecución del 90%, P4. Eficiencia en la gestión de los recursos, las otras tres quedan con un nivel de ejecución menor al 90%, tal como se detalla en la siguiente infografía.

### EJECUCIÓN DE LAS PERSPECTIVAS Y PROMEDIO INSTITUCIONAL

AL MES DE DICIEMBRE 2016





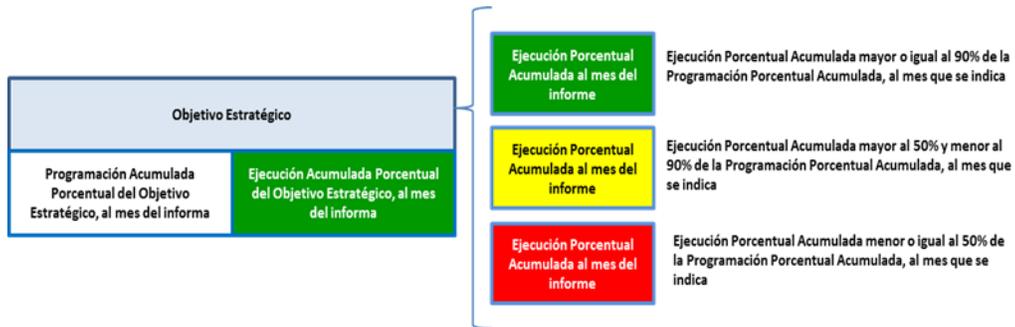
**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 '  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME A DICIEMBRE**



**B. AVANCE EN LA EJECUCIÓN DE PLANES DE TRABAJO POR OBJETIVO ESTRATÉGICO**

**EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES POR OBJETIVO ESTRATÉGICO AL MES DE DICIEMBRE 2016**

P1. Satisfacción de las/los usuarias/os de nuestros servicios	1.1 Fortalecer la calidad, calidez y efectividad en los servicios institucionales orientados a la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras.		1.2 Fortalecer y potenciar la aplicación del marco normativo para la protección de los derechos de las personas consumidoras.									
	100.0%	86.8%	100.0%	90.1%								
P2. Efectividad en nuestra actuación	2.1 Fomentar la mejora continua y la búsqueda de la excelencia en todo nuestro quehacer institucional.		2.2 Implementar un Sistema de información y estudios sectoriales en temas priorizados de consumo		2.3 Potenciar en las personas consumidoras el ejercicio de ciudadanía desde el enfoque de derechos		2.4 Fomentar en los proveedores prácticas respetuosas de los derechos de las personas consumidoras		2.5 Fortalecer la actuación conjunta del Sistema Nacional de Protección al Consumidor y coordinar la implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor		2.6 Socializar por medio de la comunicación efectiva el quehacer institucional de la Defensoría del Consumidor	
	100.0%	91.6%	100.0%	95.7%	100.0%	91.4%	100.0%	90.6%	100.0%	82.9%	100.0%	85.1%
	P3. Desarrollo institucional y humano	3.1 Fortalecer la cultura de trabajo y las competencias del personal en temas específicos del quehacer institucional.		3.2 Consolidar y diversificar las relaciones de cooperación financiera y técnica.								
		100.0%	51.2	100.0%	74.4%							
	P4. Eficiencia en la gestión de los recursos	4.1 Gestionar la asignación y el uso eficiente y oportuno de los recursos en función de las prioridades institucionales		4.2 Gestionar y utilizar los recursos asignados con probidad y transparencia								
		100.0%	98.0%	100.0%	83.3%							





**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME A DICIEMBRE**

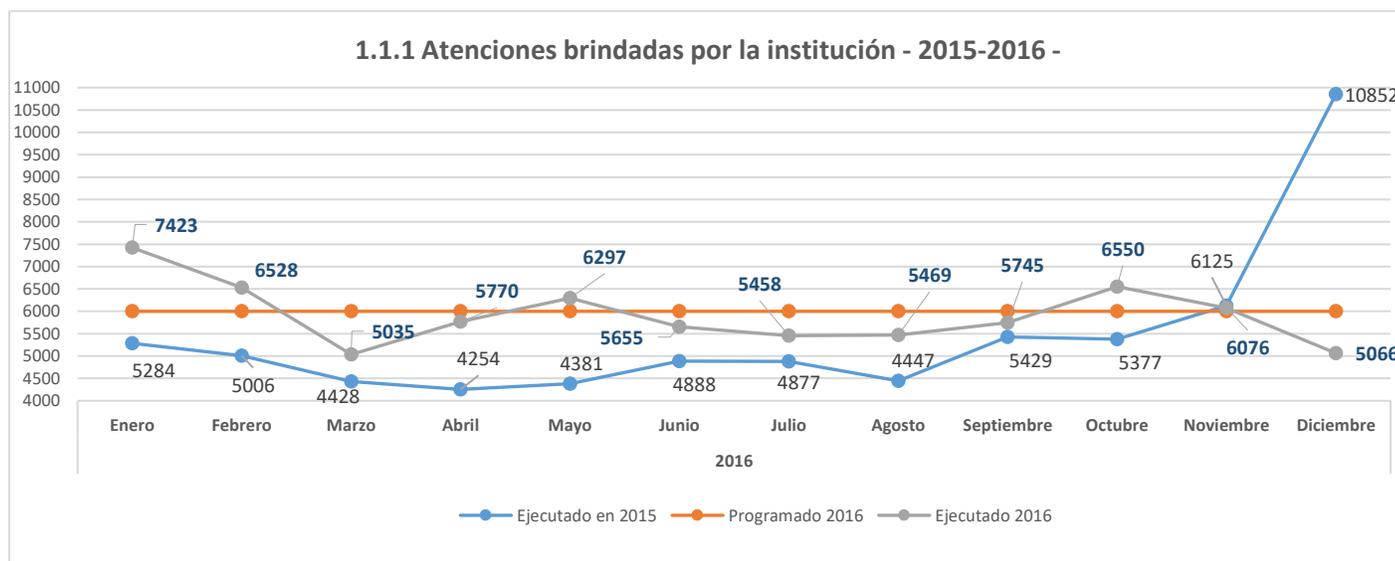


**C. AVANCE EN LA EJECUCIÓN DE LOS INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO**

**C.1. PERSPECTIVA 1: Satisfacción de las/los usuarias/os de nuestros servicios**

**1.1.1 Atenciones brindadas por la Institución**

Unidad Responsable: Dirección de Centro de Solución de Controversias	
Fórmula de Medición: Total de atenciones (asesorías, orientación, denuncias, etc.) brindadas por la Institución	
Unidad de Medida: Cantidad	Periodicidad: Mensual
Direccionalidad: +	Línea Base: 5788
Límite de Control 2016: 5800	Meta 2016: 6000
Límite de Control 2019: 7000	Meta 2019: 7500



Para el llenado de esta ficha, se ha tomado en cuenta el total de atenciones recibidas por cada mes, en dichas atenciones se incluye, denuncias, gestiones, derivaciones, atenciones brindadas por el 910 y avisos de información

**ENERO:** Para el mes de enero de 2016, se recibieron 7,423 atenciones en total, como se puede evidenciar, el indicador es sobrepasado por 423 atenciones, dicho resultado es el efecto que normalmente acontece después de un periodo vacacional y en especial cuando el mismo es después de la fiestas de fin de año, por otra parte, el incremento en las atenciones en el mes de enero, también se debe al resultado de la modificación del pliego tarifario de ANDA, lo cual provocó desde la entrada en vigencia del nuevo pliego tarifario un alza en las atenciones en los CSC.

**FEBRERO:** para el mes de febrero, siempre arrastra el efecto de la modificación del pliego tarifario, a pesar de que hay una disminución en la atenciones, siempre se logra cubrir con el indicador.

**MARZO Y ABRIL:** a pesar de que el indicador se logra cumplir, en ambos meses lo que perjudica en la baja de atenciones, son los días en los que se aperturó la oficina, pues, son menos días de atenciones por cada uno de los meses, ya que las vacaciones de semana santa se gozaron en el ínterin de dichos meses, en consecuencia, la oficina no se aperturó todos los sábados de ambos meses.

**MAYO:** se logra nuevamente cumplir con el indicador, ya que las atenciones fueron de 6,283, el incremento de las atenciones en este mes, es el resultados de haber aperturado la oficina los 4 sábados del mes de mayo, para el caso de la Regional de Santa Ana, fue el primer mes que aperturó la oficina el día sábado a los consumidores, otra causal de incremento de las atenciones para la oficina de Santa Ana, fue la afluencia de consumidores que reclamaron por medio de las Defensorías Móviles. Lo que contribuyó al incremento de las atenciones en la oficina regional de oriente fue los lugares donde se realizaron las defensorías móviles, ya que ello fue estratégico para obtener mayores atenciones.

**JUNIO:** CSC SS: la tendencia en el mes de junio fue a la baja, es una conducta normal en dicho mes, es de valorar que las atenciones también han bajado a consecuencia de que los reclamos en contra del principal proveedor denunciado han disminuido, ya que el efecto de la modificación del pliego tarifario de ANDA ya se va normalizando en la población, para el caso de la oficina Regional de Santa Ana así como la oficina Regional de San Miguel, consideran que la baja en la atenciones en el mes de junio fue a consecuencia de las pocas atenciones que se brindaron en la defensorías móviles.

**JULIO Y AGOSTO:** son dos meses con similares resultados del indicador, la tendencia en el resultado de estos meses es normal en comparación con los resultados de años anteriores, se puede decir que en dichos meses, la afluencia de consumidores que visitan los CSCs es baja.

A diferencias de los meses de SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE, dichos meses reflejan una tendencia a la alta en las atenciones recibidas, es de tomar en cuenta, para el caso de septiembre se genera un efecto post vacaciones, es decir la personas consumidoras luego del periodo de vacación acuerden a los CSCs, para interponer reclamos de los inconvenientes ocurridos en el mes de agosto, por otra partes, los meses de octubre y noviembre, el resultado del indicador en las atenciones recibidas se aumenta ya que en dichos meses se atendió a grupos de consumidores afectados por las suspensiones de diferentes conciertos, lo cual genera un aumento en las atenciones.

Finalmente, DICIEMBRE, con un resultado en el indicador de 5066 atenciones es congruente en relación a los días trabajados en dicho mes, ya que es de tomar en cuenta que una semana se deja de trabajar para final de dicho mes, lo cual perjudica en el número de atenciones recibida.



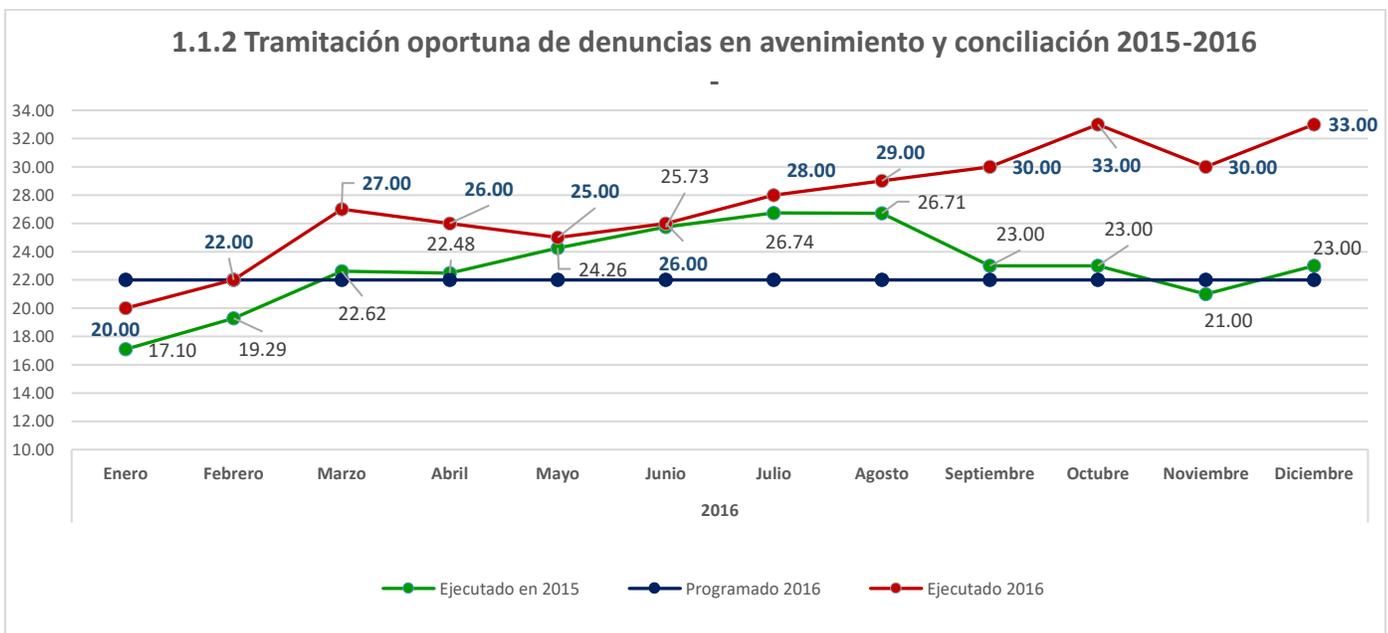
## SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y PLAN OPERATIVO ANUAL 2016 INFORME A DICIEMBRE



INDICADOR	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES A DICIEMBRE 2016	
	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN
1.1.1 Atenciones brindadas por la Institución	100.0%	95.55%

### 1.1.2 Tramitación oportuna de denuncias en avenimiento y conciliación

Unidad Responsable: Dirección de Centro de Solución de Controversias	
Fórmula de Medición: Promedio de (fecha de resolución del caso - menos - fecha de ingreso del caso)	
Unidad de Medida: Días	Periodicidad: Mensual
Direccionalidad: -	Línea Base: 23
Límite de Control 2016: 23	Meta 2016: 22
Límite de Control 2019: 21	Meta 2019: 20



El mes de junio en comparación con el mes de mayo, se identifica un leve incremento en el resultado del indicador, ya que para el caso de la oficina regional de San Miguel, a pesar de que se contactó al Gerente de Comercialización y se le hizo saber el inconveniente de las comparecencias de los técnicos de ANDA a las citas de audiencias, este problema no se ha erradicado completamente, sin embargo está llegando a más audiencias de conciliación, pero en menor escala afecta al indicador. Para el caso de la GAD, siempre persiste el problema de la falta de respuesta de ANDA ZONA CENTRAL, lo cual ha dificultado dar respuesta oportuna en la etapa de avenimiento, sin embargo, para el mes de julio se tiene programada reunión con las jefaturas de ANDA Zona Central para poder llegar a acuerdo y resolver así los problemas de la falta de respuesta por parte de ANDA, tanto para las oficinas de la GAD y CSC SS. Las anteriores razones, son las que han venido a afectar en el cumplimiento de la meta de este indicador

**JULIO:** El mes de julio, refleja un porcentaje de 28% en el indicador del promedio de días transcurridos para el cierre de casos en avenimiento y conciliación, en este mes se incrementó el número de denuncia en contra del principal proveedor denunciado (ANDA), por ello, perjudico en las respuesta que este proveedor brindo en las etapas de avenimiento y conciliación, ya que principalmente en avenimiento fue complicado el envío de información por parte de este proveedor.

**AGOSTO:** este mes reflejo en el indicador un 29%, este promedio en comparación con el mes de julio, se logra identificar un aumento mínimo, ello, a consecuencia de las falta de respuesta oportuna no solo de ANDA sino de otros proveedores como GMG OMNISPORT y algunos proveedores que se dedica a la comercialización de motocicletas.

**SEPTIEMBRE:** en este mes, se identificó un aumento sustancial en las atenciones a nivel nacional, este incremento ocasiono, mayor número de denuncias personales en trámite, generando así, lentitud en la falta de respuesta de los diferentes proveedores, incrementándose el indicador a un 30%.

**OCTUBRE Y NOVIEMBRE:** fueron los meses de mayor atención recibida en el año, con el incremento de estas atenciones, se obtuvo un resultado negativo en la respuesta oportuna de los diversos proveedores, perjudicando así en el resultado del indicador, cabe mencionar que en estos meses se cerró buena cantidad de casos.

**DICIEMBRE:** es uno de los meses con más alto resultado en el indicador, cabe mencionar que en el mes de diciembre al igual que en noviembre, el CSC de SS, tuvo la pérdida de tres técnicos de medios alternos, lo cual perjudico en el cierre de los casos en avenimiento y conciliación.



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME A DICIEMBRE**

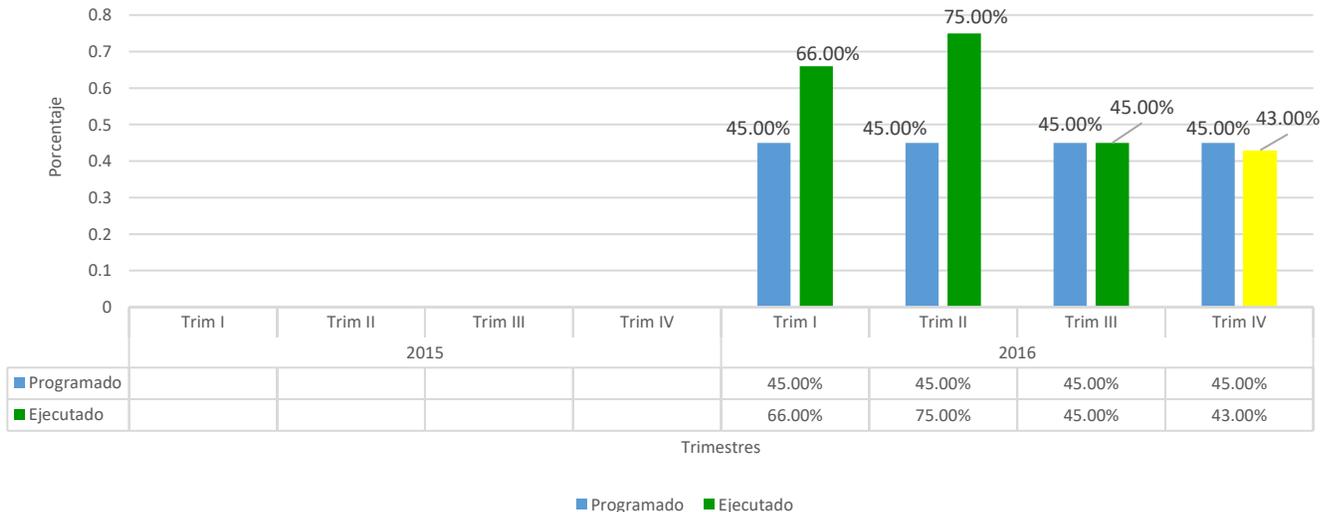


INDICADOR	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES A DICIEMBRE 2016	
	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN
1.1.2 Tramitación oportuna de denuncias en avenimiento y conciliación	100.0%	100.0%

**1.1.3 Tramitación oportuna de denuncias colectivas en el proceso de atención de controversias de consumo**

Unidad Responsable: Dirección de Centro de Solución de Controversias	
Fórmula de Medición: (Casos colectivos tramitados en tiempo de acuerdo al proceso / casos colectivos tramitados) * 100	
Unidad de Medida: %	Periodicidad: Trimestral
Direccionalidad: +	Línea Base: No dato
Límite de Control 2016: 40%	Meta 2016: 45%
Límite de Control 2019: 80%	Meta 2019: 90%

**1.1.3 Tramitación oportuna de denuncias colectivas en el proceso de atención de controversias de consumo**



**PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE:**

Se determinaron los casos colectivos que deben ser objeto de reporte en la presente ficha, tanto en los procesos como los cerrados en tiempo.

De igual forma fueron revisadas las fechas de los informes para la determinación de los días transcurridos.

Para el análisis se han incluido 3 casos colectivos tramitados en el primer trimestre del año 2016, siendo 2 de estos relacionados al sector Agua potable y 1 al sector Inmobiliario; este último por la complejidad del sector requirió la inversión de mayor tiempo en la construcción y tramite del mismo, lo que afectó el cumplimiento del indicador.

Por otra parte, en el segundo trimestre del presente año, se reporta la construcción y tramite de 1 caso colectivo en el sector financiero, con el cual se cumplió al 100% el indicador en referencia.

Con base a lo anterior, se concluye que de manera acumulada se alcanzó el cumplimiento del presente indicador en un 66% en el primer trimestre y en un 75% en el segundo trimestre, ambos trimestres del presente año.

**TERCER Y CUARTO TRIMESTRE:**

Se determinaron los casos colectivos que deben ser objeto de reporte en la presente ficha, tanto en los procesos como los cerrados en tiempo. De igual forma fueron revisadas las fechas de los informes para la determinación de los días transcurridos.

Para el análisis se han incluido 5 casos colectivos tramitados en el tercer trimestre del año 2016, siendo 4 casos del sector lotificaciones y 1 caso del sector Agua potable, habiéndose cumplido con los plazos requeridos para la remisión a la Dirección Jurídica, por consiguiente se cumplió al 100% el indicador en referencia.

Por otra parte, en el cuarto trimestre del año 2016, se reporta la construcción del caso colectivo por la cancelación del concierto de Megadeth, el cual posee un grado de avance del 95%, el cual será remitido a la DJ en los primeros días del mes de enero 2017.

INDICADOR	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES A DICIEMBRE 2016	
	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN
1.1.3 Tramitación oportuna de denuncias colectivas en el proceso de atención de controversias de consumo	100.0%	75.00%

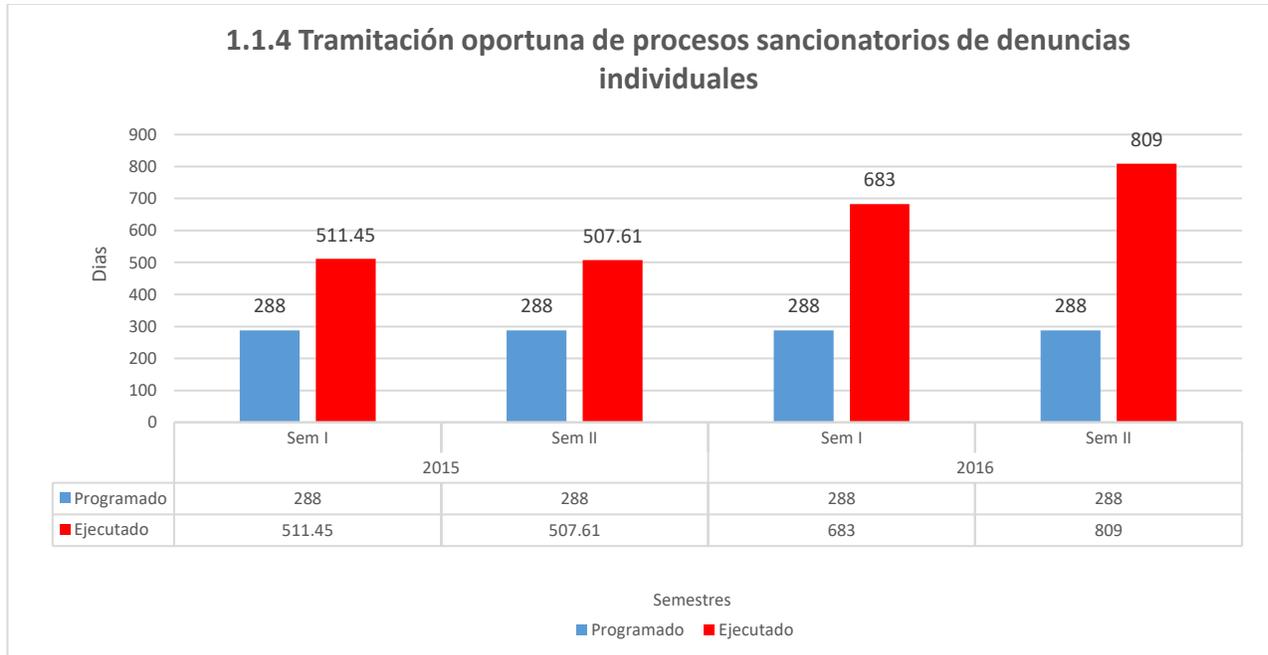


**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME A DICIEMBRE**



**1.1.4 Tramitación oportuna de procesos sancionatorios de denuncias individuales**

Unidad Responsable: Tribunal Sancionador	
Fórmula de Medición: Promedio de (fecha de resolución de casos individuales -menos-fecha de ingreso de casos individuales en Tribunal Sancionador)	
Unidad de Medida: Días	Periodicidad: Semestral
Direccionalidad: -	Línea Base: 507
Límite de Control 2016: 324	Meta 2016: 288
Límite de Control 2019: 180	Meta 2019: 120



Se contabilizaron los días hábiles transcurridos desde la fecha de ingreso del expediente hasta la fecha en que fue firmada la resolución final, se sumaron los resultados y se dividió entre el total de casos individuales resueltos para obtener la media aritmética.  
En ambos semestres de 2016 se excedieron los tiempos meta de tramitación previstos en el POA. Los expedientes resueltos durante el segundo semestre incluyen 10 casos iniciados en el año 2012, 4 iniciados en 2013, 3 iniciados en 2014, el resto en 2015. Para poder evaluar mejor el objetivo, sería conveniente segmentar el indicador, tomando en cuenta la carga laboral existente según el año en que fueron iniciados los casos, pues durante el segundo semestre de 2016, el criterio prioritario de resolución de casos ha sido la antigüedad de los mismos.

INDICADOR	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES A DICIEMBRE 2016	
	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN
1.1.4 Tramitación oportuna de procesos sancionatorios de denuncias individuales	100.0%	88.35%

**1.1.5 Tramitación oportuna de procesos sancionatorios de denuncias colectivos**

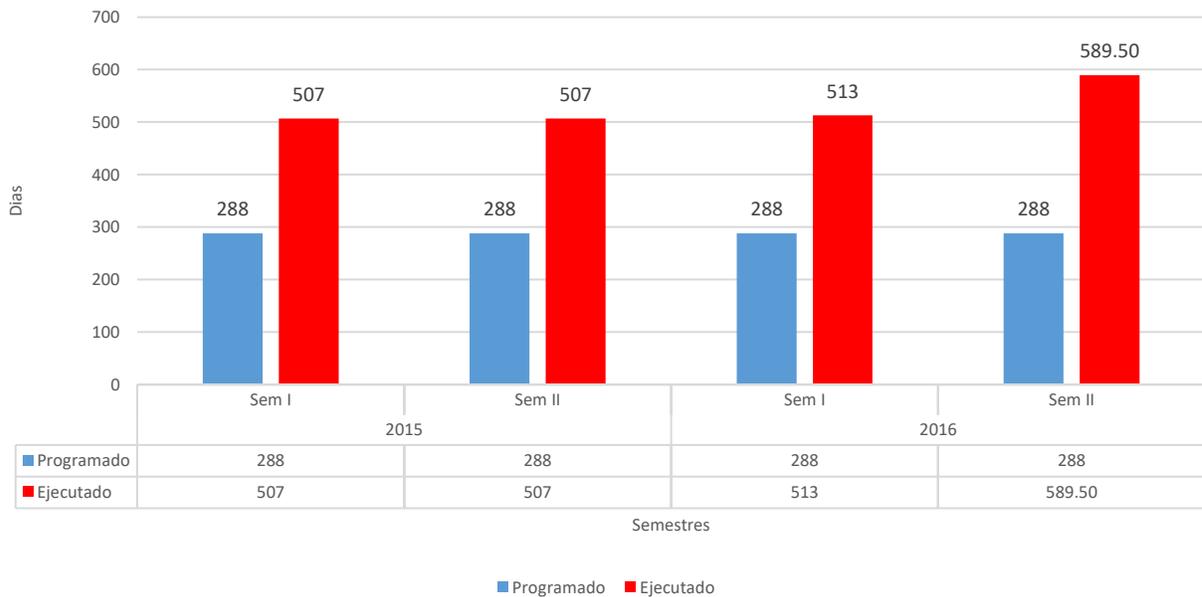
Unidad Responsable: Tribunal Sancionador	
Fórmula de Medición: Promedio de (fecha de resolución del caso -menos- fecha de ingreso del caso en Tribunal Sancionador colectivos)	
Unidad de Medida: Días	Periodicidad: Semestral
Direccionalidad: -	Línea Base: 507
Límite de Control 2016: 324	Meta 2016: 288
Límite de Control 2019: 180	Meta 2019: 120



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME A DICIEMBRE**



**1.1.5 Tramitación oportuna de procesos sancionatorios de denuncias colectivos**



Se contabilizaron los días hábiles transcurridos desde la fecha de ingreso del expediente hasta la fecha en que fue firmada la resolución final, se sumaron los resultados y se dividió entre el total de casos colectivos resueltos, para obtener la media aritmética. En ambos semestres de 2016 se excedieron los tiempos meta de tramitación previstos en el POA. Los expedientes resueltos durante el segundo semestre incluyen 1 caso iniciado en 2013, y 4 iniciados en 2014. Para poder evaluar mejor el objetivo, sería conveniente segmentar el indicador, tomando en cuenta la carga laboral existente según el año en que fueron iniciados los casos, pues durante el segundo semestre de 2016, el criterio prioritario de resolución de casos ha sido la antigüedad de los mismos. Además, la medición de los tiempos de tramitación puede descontarse el tiempo de espera del comprobante de la notificación por parte de Correos de El Salvador, cuando impide continuar el proceso.

INDICADOR	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES A DICIEMBRE 2016	
	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN
1.1.5 Tramitación oportuna de procesos sancionatorios de denuncias colectivos	100.0%	62.50%

**1.1.6 Tramitación oportuna de procesos sancionatorios de casos de oficio**

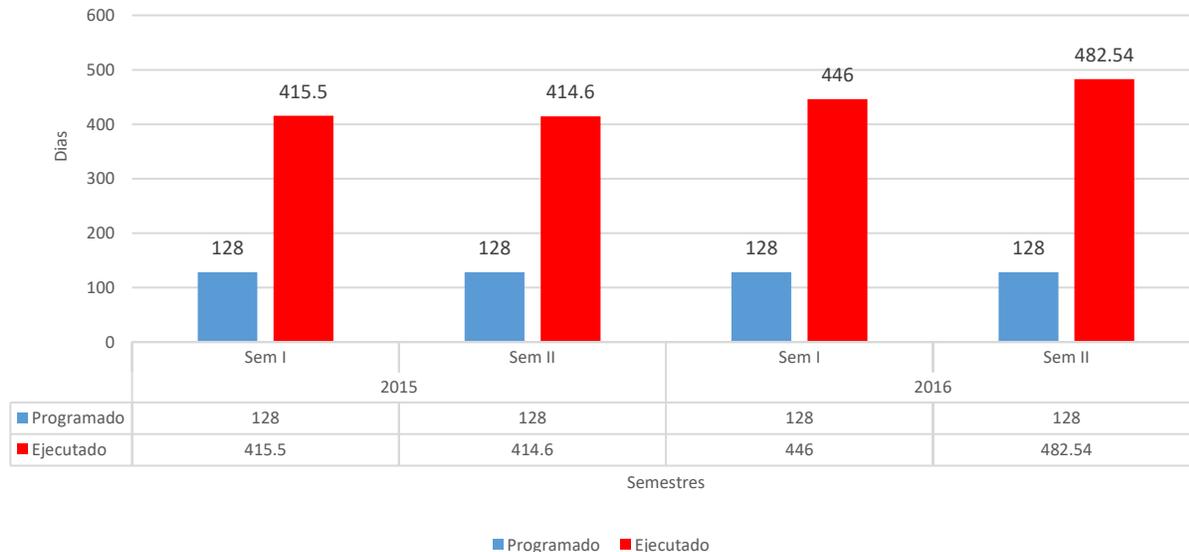
Unidad Responsable: Tribunal Sancionador	
Fórmula de Medición: Promedio de (fecha de resolución del caso -menos-fecha de ingreso del caso en Tribunal Sancionador): Oficio	
Unidad de Medida: Días	Periodicidad: Semestral
Direccionalidad: -	Línea Base: 415
Límite de Control 2016: 144	Meta 2016: 128
Límite de Control 2019: 80	Meta 2019: 60



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME A DICIEMBRE**



**1.1.6 Tramitación oportuna de procesos sancionatorios de casos de oficio**



Durante el primer semestre se utilizó el archivo denominado: Base de resoluciones finales TS, elaborado por el técnico Alejandro Muñoz. Para el segundo semestre los datos se obtuvieron de reporte generado por el sistema SARA hasta el 19 de diciembre de 2016. Se contabilizaron los días hábiles transcurridos desde la fecha de ingreso del expediente hasta la fecha en que fue firmada la resolución final, se sumaron los resultados y se dividió entre el total de casos de interés difuso resueltos, para obtener la media aritmética. En ambos semestres de 2016 se excedieron los tiempos meta de tramitación previstos en el POA. Los expedientes resueltos durante el segundo semestre incluyen 6 casos iniciados en 2012, 19 iniciados en 2013, 48 iniciados en 2014, y 38 iniciados en 2015, y 1 iniciado en 2016. Para poder evaluar mejor el objetivo, sería conveniente segmentar el indicador, tomando en cuenta la carga laboral existente según el año en que fueron iniciados los casos, pues durante el segundo semestre de 2016, el criterio prioritario de resolución de casos ha sido la antigüedad de los mismos. Además, la medición de los tiempos de tramitación puede descontarse el tiempo de espera del comprobante de la notificación por parte de Correos de El Salvador, cuando impide continuar el proceso

INDICADOR	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES A DICIEMBRE 2016	
	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN
1.1.6 Tramitación oportuna de procesos sancionatorios de casos de oficio	100.0%	83.81%

**1.1.7 Calidad en las denuncias de intereses colectivos y/o difusos de las personas consumidoras**

Unidad Responsable: Dirección Jurídica	
Fórmula de Medición: (Resoluciones de admisibilidad [totales o parciales] de denuncias colectivas [Interés difuso y colectivo] / Resoluciones iniciales de denuncias colectivas [interés difuso y colectivo]) * 100	
Unidad de Medida: %	Periodicidad: Anual
Direccionalidad: +	Línea Base: 90.00%
Límite de Control 2016: 90.5%	Meta 2016: 91.0%
Límite de Control 2019: 94.0%	Meta 2019: 95.0%



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME A DICIEMBRE**



**1.1.7 Calidad en las denuncias de intereses colectivos y/o difusos de las personas consumidoras**



- Se verificó la información en los registros de la Dirección Jurídica y se comparó con los del Tribunal Sancionador, siendo concordantes ambos registros en el período enero-diciembre 2016.
- Para generar el porcentaje de ejecución, se dividió las 886 admisibilidades entre el total de resoluciones de inicio -938-, multiplicado por 100, dando como resultado 94.46%.
- En el presente año se ha incrementado el número de improcedencias en razón de lo siguiente: a) prescripción declarada de oficio en denuncias tramitadas contra casas comerciales; b) aplicación del criterio de proporcionalidad en denuncias por producto vencido para aquellos proveedores que no son reincidentes; c) 16 denuncias se declararon inadmisibles en el tema de lotificaciones por el Régimen Transitorio que se aplica en esta materia; y, d) inconstitucionalidad decretada del artículo 42 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor. Estas improcedencias incidieron en mayor medida en las resoluciones notificadas en el primer semestre; en el segundo semestre las improcedencias notificadas son en su mayoría por la inconstitucionalidad del artículo 42 letra e) LPC -falta de tipicidad de la conducta denunciada-.
- En el período enero-diciembre 2016 se ha superado en un 3% la meta programada para el año.

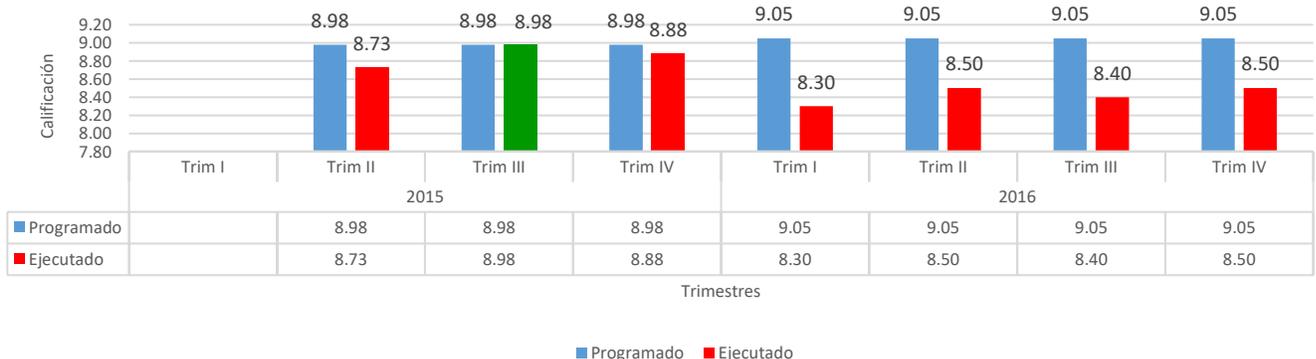
NOTA: En 2015 no había indicador comparable.

INDICADOR	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES A DICIEMBRE 2016	
	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN
1.1.7 Calidad en las denuncias de intereses colectivos y/o difusos de las personas consumidoras	100.0%	68.00%

**1.1.8 Percepción de los usuarios sobre la calidad y calidez en la atención brindada en los Centros de Solución de Controversias**

Unidad Responsable: Dirección de Centro de Solución de Controversias	
Fórmula de Medición: Nota obtenida en encuesta de satisfacción	
Unidad de Medida: Calificación	Periodicidad: Trimestral
Direccionalidad: +	Línea Base: 8.98
Límite de Control 2016: 9.00	Meta 2016: 9.05
Límite de Control 2019: 9.20	Meta 2019: 9.25

**1.1.8 Percepción de los usuarios sobre la calidad y calidez en la atención brindada en los Centros de Solución de Controversias**





## SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y PLAN OPERATIVO ANUAL 2016 INFORME A DICIEMBRE



El resultado se ha obtenido de sumar el total de las evaluaciones de las oficinas a nivel nacional, efectuado por la UPYC

Tal como se puede evidenciar en los resultados de las evaluaciones de satisfacción de los consumidores sobre los servicios brindados por la DC, el primer trimestre se obtuvo un resultado de 8.3 y en el segundo trimestre fue de 8.5, el primer resultado se debe a que en los primeros meses del años 2016, proveedores como ANDA, GMG, OMNISPORT, no brindaron respuesta oportuna a las denuncias interpuestas por los consumidores, lo cual, al momento de la evaluación influye, pues a las personas consumidores no se les da respuesta oportuna en avenimiento principalmente, de igual forma, el primero trimestre fue donde se resolvieron varios casos de ANDA, que el cobro que impugnaban era a consecuencia de la modificación del pliego tarifario, y la respuesta que se les brindó a los consumidores en su gran mayoría fue desfavorable, ya que sus consumos eran similares. Sin embargo, en el segundo trimestre, se ha visto una mejora considerable en la evaluación, pues sostuvo reuniones con varios proveedores y se les solicitó el compromiso de brindar respuesta a las denuncias de forma oportuna principalmente en avenimiento, dentro de estos proveedores se incluye ANDA, GMG, DIGICEL, OMNISPORT, estas reuniones contribuyeron en cierta medida, para mejorar los resultados a nivel nacional de la encuesta de satisfacción y del indicador de esta ficha. Todo lo anterior, se ha venido trabajando a lo largo del segundo trimestre del año 2016.

Como se muestra en los resultados de las evaluaciones de satisfacción de los consumidores sobre los servicios brindados por la DC, el tercer trimestre se obtuvo un resultado de 8.4 y en el cuarto trimestre fue de 8.5, en el tercer trimestre a pesar de que es un resultado bastante aceptable, la evaluación de la calidad es la que perjudica en comparación con la calidez, sin embargo la calidez en esta evaluación del tercer trimestre fue una de las mejores del año 2016, sin embargo, la respuesta oportuna de los proveedores es la que perjudica grandemente en la evaluación, pues la mayoría de consumidores necesitan que se le resuelva de forma oportuna sus reclamos. cuarto trimestre: en comparación con el segundo trimestre son similares y son unos de los mejores resultados del año, sin embargo este resultado es a consecuencia de las diferentes gestiones que a lo largo del año se vinieron realizando con los proveedores para poder obtener respuesta favorables y oportunas para los consumidores, las mismas gestiones fueron reuniones con dichos proveedores (ANDA, GMG, OMNISPORT, TIGO, DIGICEL) así como seguimiento de ciertos acuerdos, ello ha venido a mejor en el resultado de la evaluación final del 2016

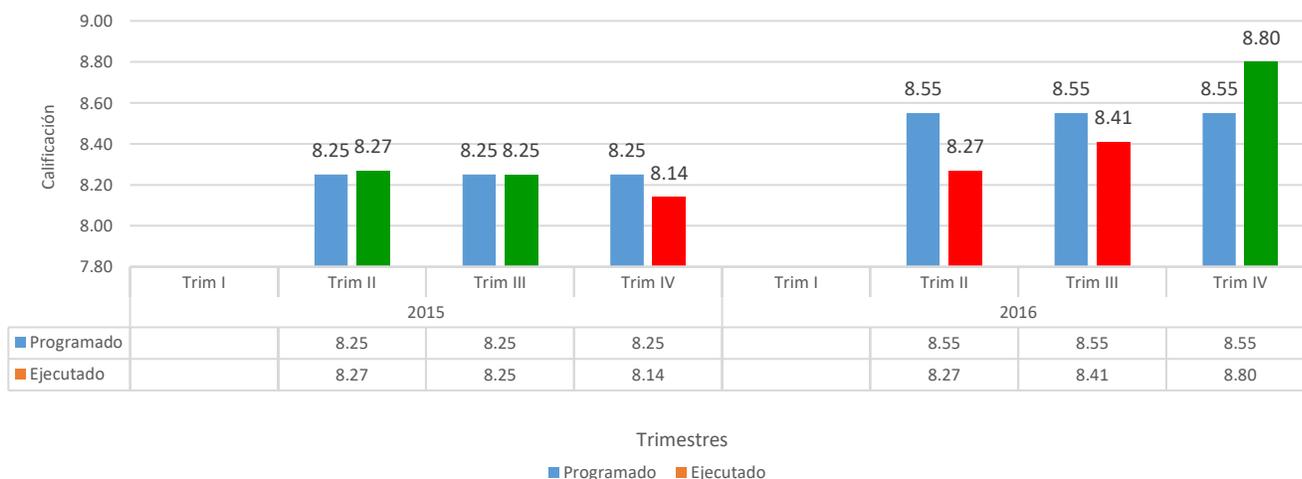
NOTA: Trimestre I 2015 se programó el diseño del instrumento.

INDICADOR	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES A DICIEMBRE 2016	
	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN
1.1.8 Percepción de los usuarios sobre la calidad y calidez en la atención brindada en los Centros de Solución de Controversias	100.0%	94.29%

### 1.1.9 Percepción de los usuarios sobre la calidad y calidez en la atención brindada en el 910.

Unidad Responsable: Dirección de Descentralización	
Fórmula de Medición: Nota obtenida en encuesta de satisfacción	
Unidad de Medida: Calificación	Periodicidad: Trimestral
Direccionalidad: +	Línea Base: 8.25
Límite de Control 2016: 8.5	Meta 2016: 8.55
Límite de Control 2019: 9	Meta 2019: 9.25

#### 1.1.9 Percepción de los usuarios sobre la calidad y calidez en la atención brindada en el 910.



Los resultados de la nota se obtuvieron de encuesta telefónica que realizaron en UPYC de las llamadas del periodo de enero a abril/2016 y proporcionaron resultados el día 21/07/2016, que esa misma fecha se socializaron vía correo electrónico con el talento humano de la gerencia, acordando llevar a cabo una reunión para acordar las acciones por realizar para poder superar las 0.28 décimas que hicieron falta para llegar a la meta en el primer trimestre, en base a los criterios de calidad que no alcanzaron la meta.

NOTA: Trimestres I 2015 y 2016 se programó diseño del instrumento.



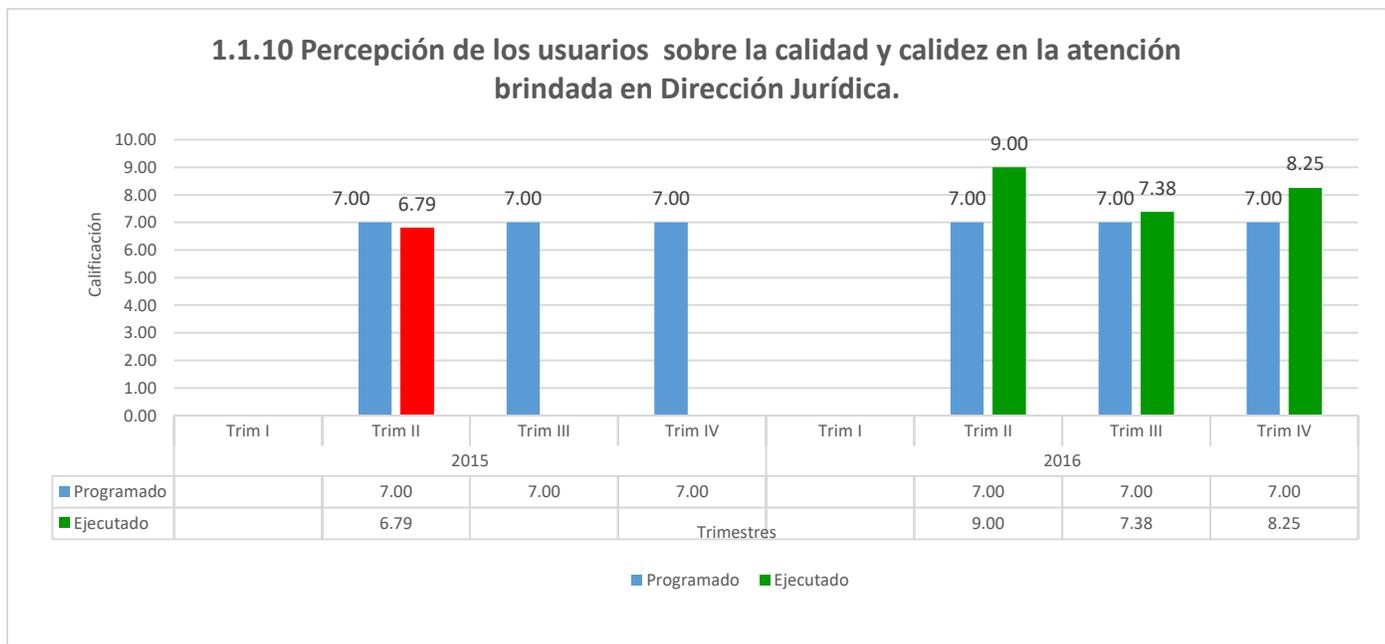
**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME A DICIEMBRE**



INDICADOR	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES A DICIEMBRE 2016	
	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN
1.1.9 Percepción de los usuarios sobre la calidad y calidez en la atención brindada en el 910.	100.0%	87.50%

**1.1.10 Percepción de los usuarios sobre la calidad y calidez en la atención brindada en Dirección Jurídica.**

Unidad Responsable: Dirección Jurídica	
Fórmula de Medición: Nota obtenida en encuesta de satisfacción	
Unidad de Medida: Calificación	Periodicidad: Trimestral
Direccionalidad: +	Línea Base: 6.79
Límite de Control 2016: 6.8	Meta 2016: 7.00
Límite de Control 2019: 7.50	Meta 2019: 8.00



1- Fuente de información: Procedimiento de Representación Judicial / Evaluación sobre la aplicación de los criterios de calidad, eficiencia, oportunidad y certeza, a los usuarios de la Dirección Jurídica (Representación Judicial).

2- Al ser entregados los Instrumentos de evaluación elaborados por UPYC, que miden la percepción de los usuarios respecto a la calidad y calidez brindada en la tramitación de los casos de representación judicial, hemos analizado y concluido lo siguiente en aras de mejorar a futuro la percepción de los usuarios del servicio de representación judicial:

- Se ha utilizado un lenguaje despojado de términos jurídicos, procurando facilitar la comprensión de los procesos judiciales por parte de los usuarios del servicio de representación judicial. Aun así, los procesos judiciales NO son de fácil comprensión para los usuarios, sobre todo para aquellos que nunca han seguido un proceso de esta naturaleza.
- Se hará uso de correos electrónicos para informar de manera ágil y permanente a los usuarios del servicio de Representación Judicial, ya que hoy en día siempre que se recibe una notificación emitida por el juzgado, esta es comunicada de manera inmediata al consumidor mediante correspondencia física -documentando así el expediente-, no obstante ello, los usuarios siempre esperan la solución ágil de sus casos, aun cuando se les explica que la mayoría de actuaciones dependen del juzgado que tramita el mismo.
- Se garantiza siempre la cordialidad en el trato, aspecto que siempre se ha mantenido como el mejor evaluado.

NOTA: El primer trimestre 2015 y 2016 se programó para el diseño del instrumento. Trimestres 3 y 4 2015 no se realizó medición.

INDICADOR	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES A DICIEMBRE 2016	
	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN
1.1.10 Percepción de los usuarios sobre la calidad y calidez en la atención brindada en Dirección Jurídica.	100.0%	82.08%



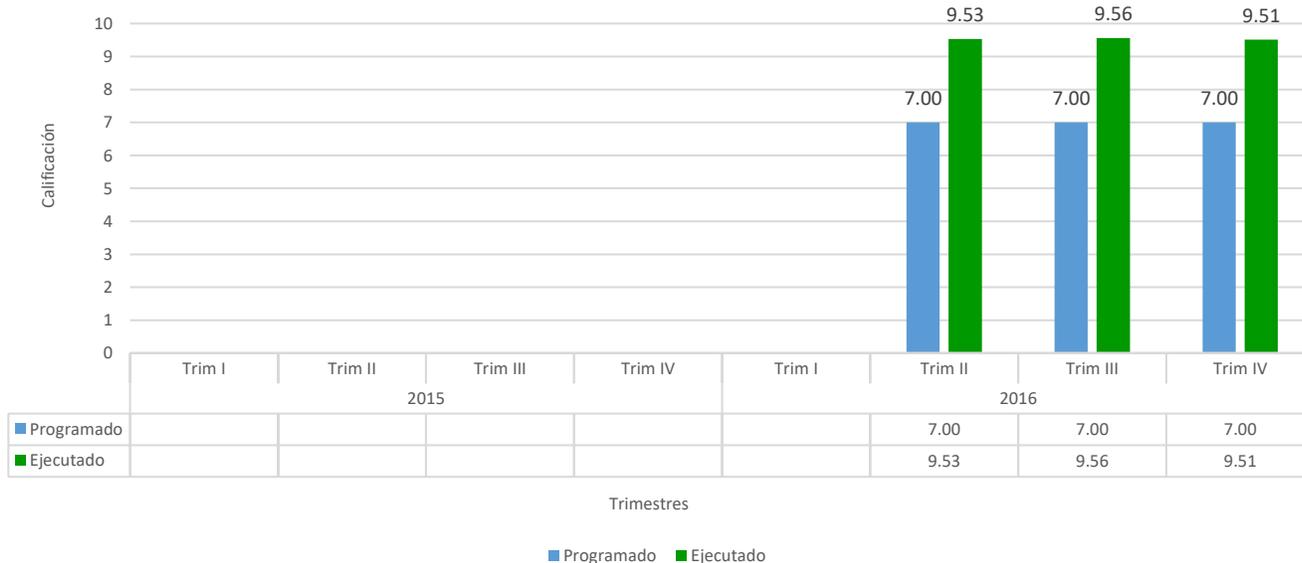
**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME A DICIEMBRE**



**1.1.11 Percepción de los usuarios sobre la calidad y calidez en la atención brindada en la Dirección de Ciudadanía y Consumo.**

Unidad Responsable: Dirección de Ciudadanía y Consumo	
Fórmula de Medición: Nota obtenida en encuesta de satisfacción	
Unidad de Medida: Calificación	Periodicidad: Trimestral
Direccionalidad: +	Línea Base: No dato
Límite de Control 2016: 6.00	Meta 2016: 7.00
Límite de Control 2019: 7.50	Meta 2019: 8.00

**1.1.11 Percepción de los usuarios sobre la calidad y calidez en la atención  
brindada en la Dirección de Ciudadanía y Consumo.**



El resultado alcanzado en este trimestre pone de manifiesto el alto compromiso, por parte del talento humano encargado de brindar estos servicios, en apropiarse de los objetivos institucionales de calidad en cuanto a prestar nuestros servicios con calidez y cercanos a las personas consumidoras. También es el resultado de las reuniones mensuales de seguimiento y apoyo en la formación de los equipos regionales por parte de la unidad de educación como parte del equipo de DCC. Así mismo es importante reconocer el apoyo de otras unidades de la DC a la labor educativa de la DCC, por los conocimientos y la experiencias que estas comparten que permiten que las actividades formativas y de capacitación sea bien percibidas por la población con la calidad y la calidez requerida.  
NOTA: 2015 No hay dato y el trimestre I-2016 se programó para diseño del instrumento.

INDICADOR	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES A DICIEMBRE 2016	
	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN
1.1.11 Percepción de los usuarios sobre la calidad y calidez en la atención brindada en la Dirección de Ciudadanía y Consumo.	100.0%	100.0%

**1.1.12 Percepción de los usuarios sobre la calidad y calidez en la atención brindada en Tribunal Sancionador.**

Unidad Responsable: Tribunal Sancionador	
Fórmula de Medición: Nota obtenida en encuesta de satisfacción	
Unidad de Medida: Calificación	Periodicidad: Trimestral
Direccionalidad: +	Línea Base:6.43
Límite de Control 2016: 6.50	Meta 2016: 7.00
Límite de Control 2019: 7.50	Meta 2019: 8.00



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME A DICIEMBRE**



**1.1.12 Percepción de los usuarios sobre la calidad y calidez en la atención  
brindada en Tribunal Sancionador.**



**Resultado de encuesta realizada por UPYC**

Aplicación de la fórmula: La nota se obtuvo de la encuesta realizada por la UPYC sobre la calidad y calidez brindadas por el TS que inciden en la satisfacción de los usuarios, únicamente en el segundo y tercer trimestre. Para el cuarto trimestre no se cuenta con informe de UPYC, por lo que no es posible reportar ningún dato.

Análisis y conclusión sobre la base de los resultados registrados para el indicador:

La nota promedio anual es de 7.68, superior a la meta prevista para 2016. La mejor calificación, de 8.35 se obtuvo durante el segundo trimestre de 2016, superando la meta en un 19.28%. La nota obtenida en la encuesta disminuyó para el tercer trimestre, pero el resultado fue superior a la meta establecida en un 10%. Durante el cuarto trimestre, el TS ha identificado oportunidades de mejora y acciones correctivas para la mejora continua, a partir de los resultados de la encuesta realizada al tercer trimestre.

En general, se evidencia una mejora continua desde el último trimestre de 2015, cuando la nota fue de 6.43 en comparación con el segundo trimestre de 2016. Para dicha mejora es esencial que todo el personal tenga mayor conocimiento de los resultados de la encuesta, la consciencia sobre la satisfacción del usuario y el compromiso con tal objetivo.

NOTA: 2015 No hay dato y el trimestre I-2016 se programó para diseño del instrumento.

INDICADOR	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES A DICIEMBRE 2016	
	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN
1.1.12 Percepción de los usuarios sobre la calidad y calidez en la atención brindada en Tribunal Sancionador	100.0%	81.25%

**1.13 Efectividad en la tramitación de Denuncias cerradas con acuerdos en avenimiento y conciliación con monto recuperado**

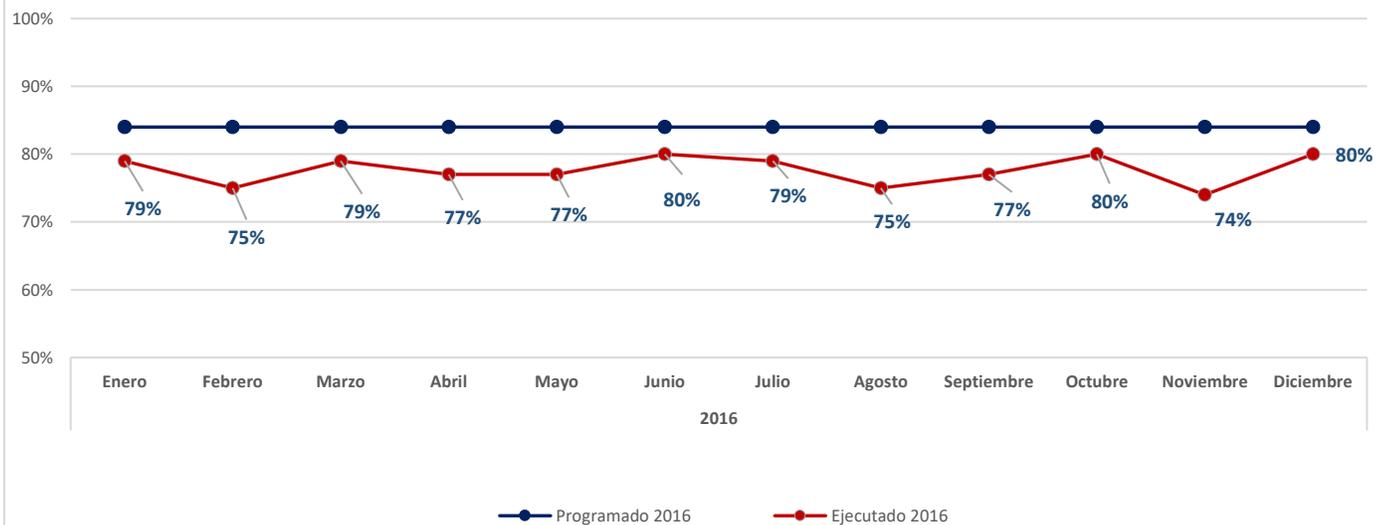
Unidad Responsable: Dirección de Centro de Solución de Controversias	
Fórmula de Medición: (Denuncias individuales cerradas con acuerdos en avenimiento o conciliación con monto recuperado / Denuncias individuales cerradas con acuerdos en avenimiento o conciliación) * 100	
Unidad de Medida: %	Periodicidad: Mensual
Direccionalidad: +	Línea Base: 82%
Límite de Control 2016: 83%	Meta 2016: 84%
Límite de Control 2019: 85%	Meta 2019: 90%



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME A DICIEMBRE**



**1.1.13 Efectividad en la tramitación de Denuncias cerradas con acuerdos en  
avenimiento y conciliación con monto recuperado - 2016 -**



De forma general se puede evidenciar que el promedio de casos cerrados con monto recuperado anda entre un 75% al 80%, sin embargo, de forma específica, entre los meses de mayo y junio se puede evidenciar una tendencia a la alta, pues de un 77% de mayo se ha pasado a un 80% en junio. La tendencia a la alta ha sido a consecuencia de las diversas reuniones que se han sostenido con los diferentes proveedores y a estos, se les ha tratado de comprometer en brindar respuesta oportuna y de forma favorable a los consumidores. Luego de haber realizado el análisis del resultado de los datos, se puede evidenciar para el caso de las oficinas regionales, que la mayoría de los casos que conforman esos conforman el porcentaje en los meses de mayo y junio de 2016, pertenecen a casos tramitados en contra de ANDA. Lo anterior, es a consecuencia del resultado de la gestión de cada equipo gerencial de las oficinas regionales, pues han estado en un constate monitoreo de la tramitación de los casos, en especial de los casos de ANDA, para la oficina del CSC SS, no es la diferencia, el mayor porcentaje de los casos cerrados en avenimiento y conciliación con monto recuperado ha sido por lo casos tramitados en contra de ANDA, este esfuerzo es a razón de las diferentes reuniones que se han sostenido con personal de ANDA y con otros proveedores.

JULIO: este mes refleja un porcentaje de casos cerrados favorable con monto recuperado del 79%, en este mes, la DCSC a nivel nacional presento problemas con su proveedor mayor denunciado, ya que las respuesta que este proveedor brindo, las proporciono cuando la mayoría de los casos se había pasado a una sub etapa diferente a la de avenimiento o conciliación, por ende la mayor parte de este casos fueron cerrados en avenimiento posterior o fueron cerrados por falta de rarificación, lo anterior, perjudico con el indicador. AGOSTO: este mes refleja una baja en el porcentaje del indicador, ya que el mismo es del 75%, perjudicando en este mes, el arrastre de inconvenientes ocurridos en el mes de julio, agregando un elemento más como lo fue la falta de respuesta con proveedores como OMNISPORT y GMG. SEPTIEMBRE Y OCTUBRE: ambos meses reflejan una tendencia al alta en el porcentaje del indicador ya que los mismos reflejan un 77% y 80% consecutivamente, este resultado se debe a los diferentes esfuerzos que se ha venido realizando específicamente con ANDA, quien es el principal proveedor denunciado. NOVIEMBRE Y DICIEMBRE: noviembre se tiene una leve baja, sin embargo, diciembre se logra nuevamente subir el indicador a un 80%, este resultado de diciembre se debe al esfuerzo de los técnicos de medios alternos de cerrar la gran mayoría de casos abiertos en la etapa de avenimiento, y por otra parte, se debe al resultado positivo de las diferentes gestiones realizadas con los proveedores principalmente denunciados.

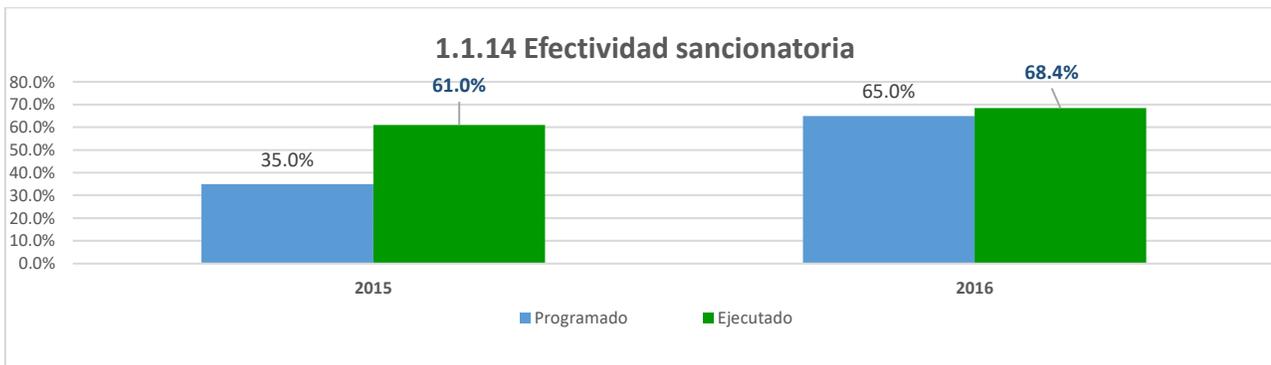
INDICADOR	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES A DICIEMBRE 2016	
	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN
1.1.13 Efectividad en la tramitación de Denuncias cerradas con acuerdos en avenimiento y conciliación con monto recuperado	100.0%	89.73%

**1.1.14 Efectividad sancionatoria**

Unidad Responsable: Tribunal Sancionador	
Fórmula de Medición: (Cantidad de sanciones / Cantidad de casos cerrados) x 100	
Unidad de Medida: %	Periodicidad: Anual
Direccionalidad: +	Línea Base: 61 %
Límite de Control 2016: 63 %	Meta 2016: 65 %
Límite de Control 2019: 68%	Meta 2019: 70%



## SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y PLAN OPERATIVO ANUAL 2016 INFORME A DICIEMBRE



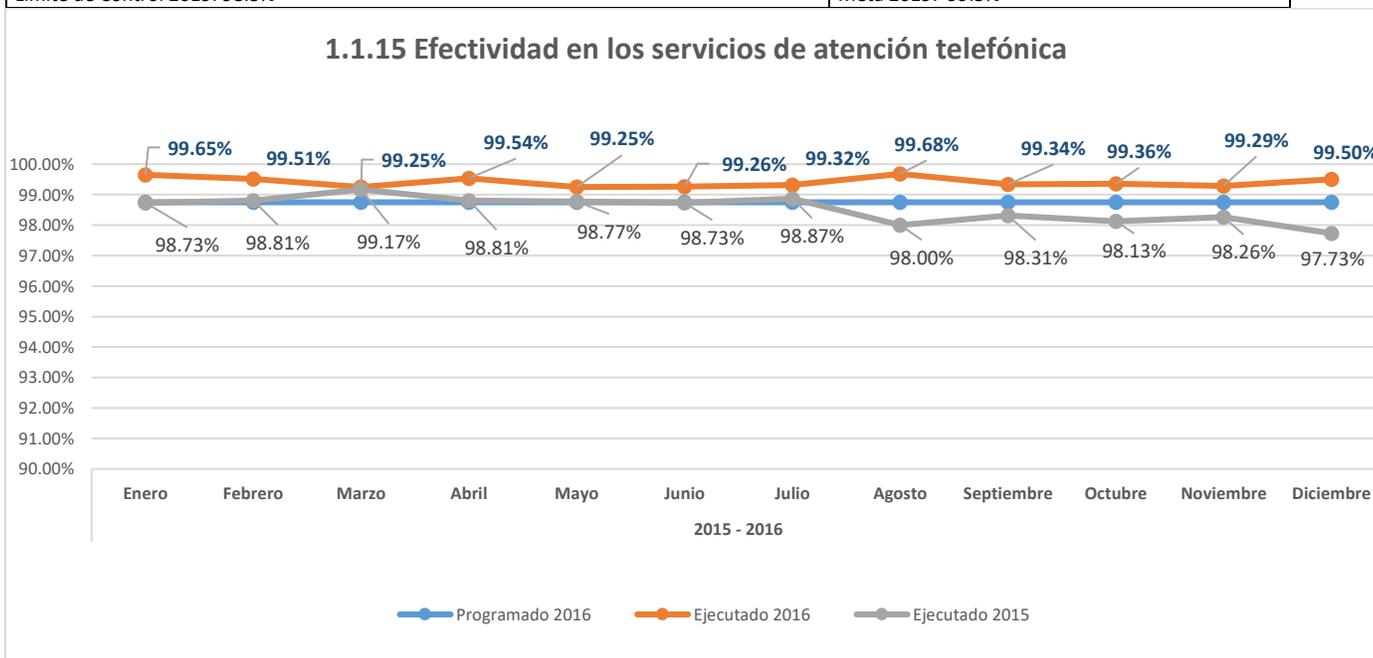
La cantidad de 770 sanciones impuestas (hasta el 19 de diciembre de 2016), se dividió entre el total de resoluciones finales 1125 (hasta la misma fecha), y el resultado se multiplicó por 100, obteniéndose un 68.44%

La efectividad sancionatoria del Tribunal Sancionador, medida en función de las sanciones impuestas en los casos en que se ha comprobado legalmente la existencia de una infracción ha superado la meta establecida en un 3.44%. Al revisar los promedios mensuales alcanzados para el indicador, se observa que los tres meses con mayor promedio fueron: enero con 84%, agosto con 85.7% y septiembre con 81%; lo cual compensa promedios abajo del 65% durante los meses de marzo, julio, octubre y noviembre, que guardan una relación con el tipo de resoluciones finales emitidas en dichos meses, en su mayoría terminaciones anticipadas. Puede resultar conveniente realizar un análisis sobre el efecto disuasivo de las sanciones en las prácticas comerciales sancionadas.

INDICADOR	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES A DICIEMBRE 2016	
	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN
1.1.14 Efectividad sancionatoria	100.0%	94.44%

### 1.1.15 Efectividad en los servicios de atención telefónica

Unidad Responsable: Dirección de Descentralización	
Fórmula de Medición: (No. De llamadas contestadas en el período (t) / Total de llamadas entrantes en el período (t) x100	
Unidad de Medida: %	Periodicidad: Mensual
Direccionalidad: +	Línea Base: 99%
Límite de Control 2016: 98.25%	Meta 2016: 98.75%
Límite de Control 2019: 98.5%	Meta 2019: 99.5%





## SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y PLAN OPERATIVO ANUAL 2016 INFORME A DICIEMBRE



1- Fuente de información: aplicación IP Office Customer Call Reporter de la planta telefónica del 910.  
 2- Detallar la aplicación de la fórmula de medición con las cifras, que generan el resultado del indicador:  
 Enero  $4326/4341 \times 100 = 99.65$   
 Febrero  $4097/4117 \times 100 = 99.51$   
 Marzo  $3311/3336 \times 100 = 99.25$   
 Abril  $3470/3486 \times 100 = 99.54$   
 Mayo  $3869/3840 \times 100 = 99.25$   
 Junio  $3669/3642 \times 100 = 99.26$

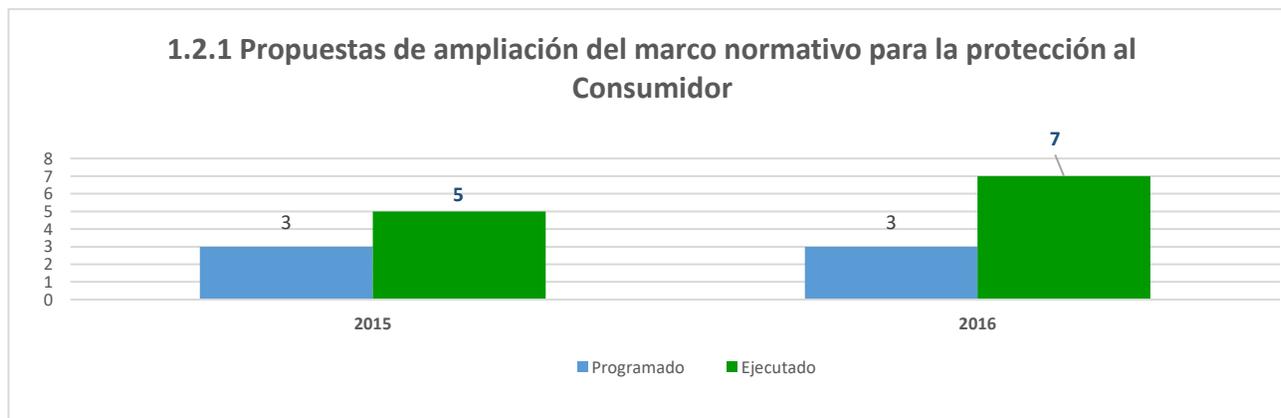
3- Analizar y concluir sobre la base de los resultados registrados para el indicador.

Los resultados se obtiene por el alto compromiso del talento humano de la gerencia para la consecución de los indicadores y el monitoreo constante con las herramientas que para tal efecto se tienen disponibles.

INDICADOR	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES A DICIEMBRE 2016	
	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN
1.1.15 Efectividad en los servicios de atención telefónica	100.0%	100.00%

### 1.2.1 Propuestas de ampliación del marco normativo para la protección al Consumidor

Unidad Responsable: Dirección Jurídica	
Fórmula de Medición: Propuestas integrales de mejora para la aplicación del marco normativo para problemáticas identificadas en sectores priorizados	
Unidad de Medida: Cantidad	Periodicidad: Anual
Direccionalidad: +	Línea Base: 3
Límite de Control 2016: 2	Meta 2016: 3
Límite de Control 2019: 2	Meta 2019: 3



Las fuentes de verificación son las siguientes:

- a.- Opinión jurídica remitida a la Asamblea Legislativa sobre las reformas a la Ley contra la usura. (Memorando DJ-97/2016 de fecha 11 de mayo de 2016)
- b.- Reformas a la Ley de Protección al Consumidor por la inconstitucionalidad decretada en relación al artículo 42 letra e) (Acta de reunión realizada en fecha 16 de mayo de 2016).
- c.- Reformas a la Ley de regulación de los servicios de Información sobre el historial de crédito de las personas, por la inconstitucionalidad decretada en relación al artículo 30 de la misma (Acta de reunión realizada en fecha 16 de mayo de 2016).
- d.- Opinión Jurídica sobre Reglamento de la Ley de Firma Electrónica (Correo de fecha 27 de abril de 2016).
- e.- Propuesta de reformas a la Ley de Protección al Consumidor a efectos de incorporar el tema de "Comercio Electrónico" (Memorando DJ-275/2016 remitido a Presidencia el 28 de junio de 2016.)
- f.- Propuesta de reformas a la Ley de Protección al Consumidor relacionada con la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones de Uso Habitacional (Memorando DJ-276/2016 y DJ-303/2016).
- g.- Reforma al artículo 6 de la Ley de Creación de SIGET. (Memorando DJ-653/16)

2- Según lo programado para el año 2016 se exigen 3 acciones ejecutadas, a la fecha ya se han ejecutado 7 acciones, por lo que, se ha duplicado la meta del año.

3- Según POA las acciones debían ejecutarse en los meses de mayo, agosto y octubre de 2016, por lo que, a esta fecha ya se ha cumplido con el 100% de la meta, incluso habiéndose rebasado en un 100%.



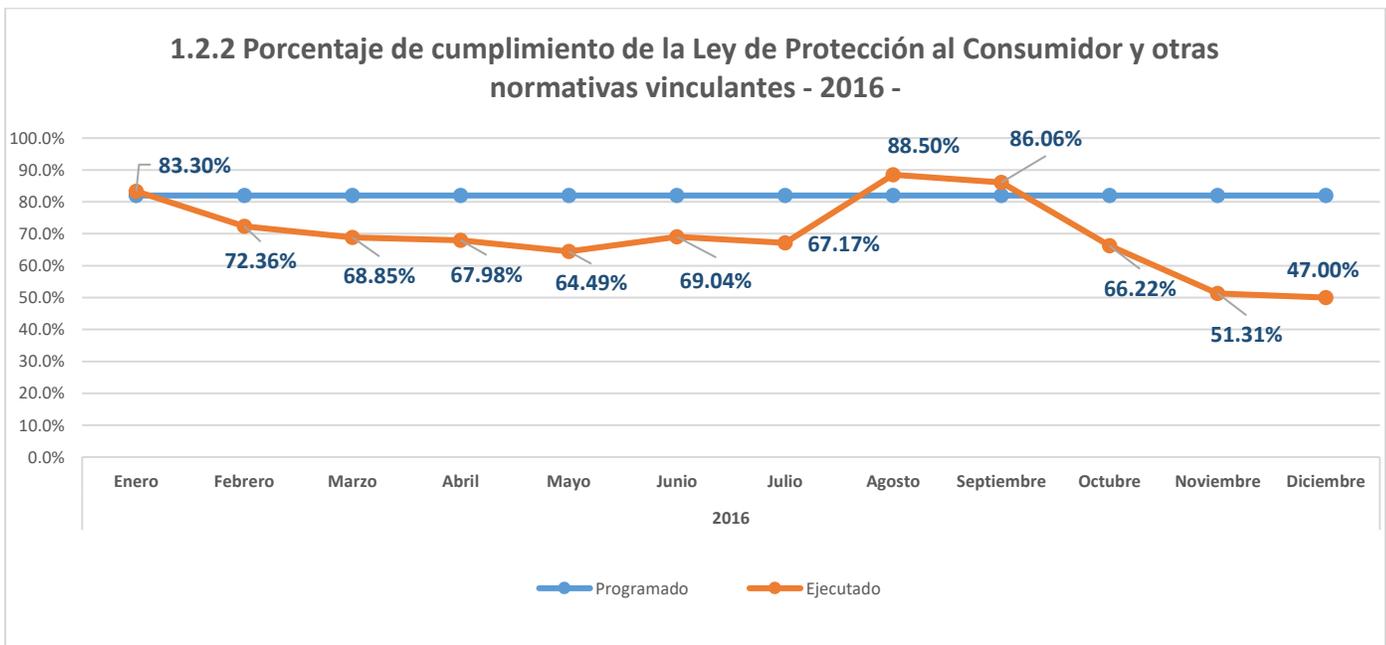
**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME A DICIEMBRE**



INDICADOR	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES A DICIEMBRE 2016	
	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN
1.2.1 Propuestas de ampliación del marco normativo para la protección al Consumidor	100.0%	83.25%

**1.2.2 Porcentaje de cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas vinculantes**

Unidad Responsable: Dirección de Vigilancia de Mercado	
Fórmula de Medición: (Cantidad de inspecciones que cumplen la normativa aplicable para la protección al consumidor / Cantidad de inspecciones realizadas) x100	
Unidad de Medida: %	Periodicidad: Mensual
Direccionalidad: +	Línea Base: 79.48%
Límite de Control 2016: 80%	Meta 2016: 82%
Límite de Control 2019: 82%	Meta 2019: 85%



- En enero, se observa un cumplimiento menor (83%) en comparación al mes de diciembre (92%) por parte de los proveedores a los que se verificaron las diferentes disposiciones de LPC, esto podría deberse a que en el mes de diciembre se realizaron mayor número de inspecciones en el marco de aprobación de la contribución especial para seguridad ciudadana y convivencia en donde solamente realizaron las inspecciones personal de la UIN y de diferentes unidades de la DC se han realizado más inspecciones con posibles hallazgos a la LPC. En el caso de la USC, el total de inspecciones realizadas en el mes de enero aumento con respecto al mes anterior, registrando un total de 167 inspecciones sin hallazgo.
- En el mes de febrero, se observa un cumplimiento menor (72%) en comparación al mes de enero (83%) por parte de los proveedores a los que se verificaron las diferentes disposiciones de LPC, esto podría deberse a que el número de inspecciones a nivel nacional disminuyo debido a que se comenzó con el plan de inspecciones en establecimientos que comercializan alimentos y bebidas en donde solamente realizaron las inspecciones personal de la UIN. En el caso de la USC, el total de inspecciones realizadas en el mes de enero aumento con respecto al mes anterior, registrando un total de 226 inspecciones sin hallazgo.
- En el mes de marzo, se observa un cumplimiento menor (69%) en comparación al mes de febrero (72%) por parte de los proveedores a los que se verificaron las diferentes disposiciones de LPC, esto podría deberse a que se continuo con el plan de inspecciones en establecimientos que comercializan alimentos y bebidas en donde solamente realizaron las inspecciones mayormente en el rubro de restaurantes y se han reportado más inspecciones con posibles hallazgos a la LPC. En el caso de la USC, el total de inspecciones realizadas en el mes de mayo disminución con respecto al mes anterior, registrando un total de 95 inspecciones sin hallazgo.
- En el mes de abril, se observa un cumplimiento menor (68%) en comparación al mes de marzo (69%) por parte de los proveedores a los que se verificaron las diferentes disposiciones de LPC, esto podría deberse a aplicación de el plan de inspecciones en establecimientos que comercializan alimentos y bebidas se ha podido visitar rubros que no se visitaban en esta época del año como cafeterías de centros educativos en las cuales la mayoría presentan algún tipo de hallazgo a la LPC. En el caso de la USC, el total de inspecciones realizadas en el mes de mayo aumento con respecto al mes anterior, registrando un total de 163 inspecciones sin hallazgo.



## SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y PLAN OPERATIVO ANUAL 2016 INFORME A DICIEMBRE



-En el mes de mayo, se observa un cumplimiento menor (64%) en comparación al mes de abril (68%) por parte de los proveedores a los que se verificaron las diferentes disposiciones de LPC, esto podría deberse a que se continuo con el plan de inspecciones a establecimientos que comercializan alimentos y bebidas y a la vez se realizó un plan especial en el marco del día de la madre en donde solamente realizaron las inspecciones personal de la UIN y USC. En el caso de la USC, el total de inspecciones realizadas en el mes de mayo disminución con respecto al mes anterior, registrando un total de 133 inspecciones sin hallazgo.

-En el mes de junio, se observa un cumplimiento menor (69%) en comparación al mes de mayo (64%) por parte de los proveedores a los que se verificaron las diferentes disposiciones de LPC, esto podría deberse a que se continuo con el plan de inspecciones a establecimientos que comercializan alimentos y bebidas. En el caso de la USC, el total de inspecciones realizadas en el mes de junio aumento con respecto al mes anterior, registrando un total de 144 inspecciones sin hallazgo.

-En el mes de julio, se observa un cumplimiento menor (67%) en comparación al mes de junio (69%) por parte de los proveedores a los que se verificaron las diferentes disposiciones de LPC, esto podría deberse a que se continuo con el plan de inspecciones a establecimientos que comercializan alimentos y bebidas. En el caso de la USC, el total de inspecciones realizadas en el mes de julio aumento con respecto al mes anterior, registrando un total de 152 inspecciones sin hallazgo.

-En el mes de agosto, se observa un cumplimiento mayor (89%) en comparación al mes de julio (67%) por parte de los proveedores a los que se verificaron las diferentes disposiciones de LPC, esto podría deberse a que se inició con el plan de inspecciones a establecimientos que comercializan medicamentos en conjunto con la Dirección Nacional de Medicamentos y esto ha hecho que el número de personal para realizar inspecciones sea mayor. En el caso de la USC, el total de inspecciones realizadas en el mes de agosto disminución con respecto al mes anterior, registrando un total de 78 inspecciones sin hallazgo.

-En el mes de septiembre, se observa un cumplimiento menor (86%) en comparación al mes de agosto (89%) por parte de los proveedores a los que se verificaron las diferentes disposiciones de LPC, esto podría deberse a que se incluyó a los planes de verificación sectores como lotificaciones, verificación de publicidad en los cuales se registraron hallazgos. En el caso de la USC, el total de inspecciones realizadas en el mes de septiembre aumento con respecto al mes anterior, registrando un total de 99 inspecciones sin hallazgo.

En el mes de octubre, se observa un cumplimiento menor (66%) en comparación al mes de septiembre (86%) por parte de los proveedores a los que se verificaron las diferentes disposiciones de LPC, esto podría deberse a que se empezó el plan de inspecciones en establecimientos que comercializan muebles y electrodomésticos, y se realizaron inspecciones de oficio en publicidad, ambos sectores se han retomado en este año en los planes, en el primer caso los hallazgos identificados están relacionados a cláusulas abusivas identificadas en contratos revisados. En el caso de la USC, el total de inspecciones realizadas en el mes de octubre aumento con respecto al mes anterior, registrando un total de 127 inspecciones sin hallazgo.

En el mes de noviembre, se observa un cumplimiento menor (51%) en comparación al mes de octubre (66%) por parte de los proveedores que se verificaron las diferentes disposiciones de LPC, esto se relaciona a que durante el mes se han verificado sectores y aspectos de la LPC que no se habían considerado anteriormente, como es el caso de revisión de garantía, revisión de contratos en el sector de muebles y electrodomésticos; así como también, se verifico las ofertas y promociones de la temporada en el marco del viernes negro en el cual se encontró una buena cantidad de hallazgos (45%); en el caso de la USC el total de inspecciones realizadas en el mes de noviembre aumento con respecto al mes de octubre debido a que se realizó adicionalmente a las inspecciones planificadas de etiquetado y contenido neto en alimentos, la verificación del etiquetado de eficiencia energética en refrigeradores, registrando un total de 152 inspecciones sin hallazgo.

En el mes de Diciembre, se observa un cumplimiento menor (47%) en comparación al mes de noviembre (51%) por parte de los proveedores que se verificaron las diferentes disposiciones de LPC, esto se relaciona a que durante el mes se siguió con verificación de sectores y aspectos de la LPC que no se habían considerado anteriormente, como es el caso de revisión de garantía, revisión de contratos en el sector de venta de motocicletas, telecomunicaciones; así como también, se verifico las ofertas y promociones de la temporada en el marco de la temporada navideña en el cual se encontró una buena cantidad de hallazgos; en el caso de la USC el total de inspecciones realizadas en el mes de diciembre disminuyo con respecto al mes de noviembre debido a que se realizó adicionalmente a las inspecciones planificadas de etiquetado y contenido neto en alimentos, registrando un total de 54 inspecciones sin hallazgo.

INDICADOR	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES A DICIEMBRE 2016	
	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN
1.2.2 Porcentaje de cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor	100.0%	87.00%

### 1.2.3 Casos identificados y promovidos por el observatorio por publicidad ilícita, engañosa o falsa (que atenta contra la dignidad, el honor, la intimidad y la imagen propia), con proceso sancionatorio implementado

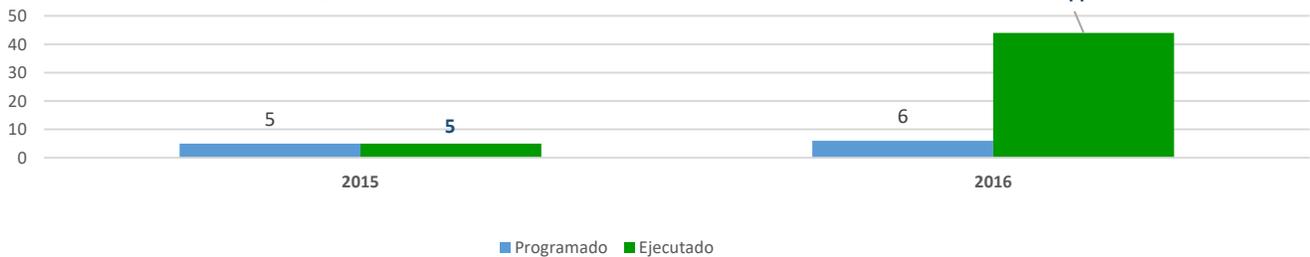
Unidad Responsable: Dirección de Vigilancia de Mercado	
Fórmula de Medición: Casos registrados en el observatorio	
Unidad de Medida: Cantidad	Periodicidad: Anual
Direccionalidad: +	Línea Base: 5
Límite de Control 2016: 5	Meta 2016: 6
Límite de Control 2019: 5	Meta 2019: 6



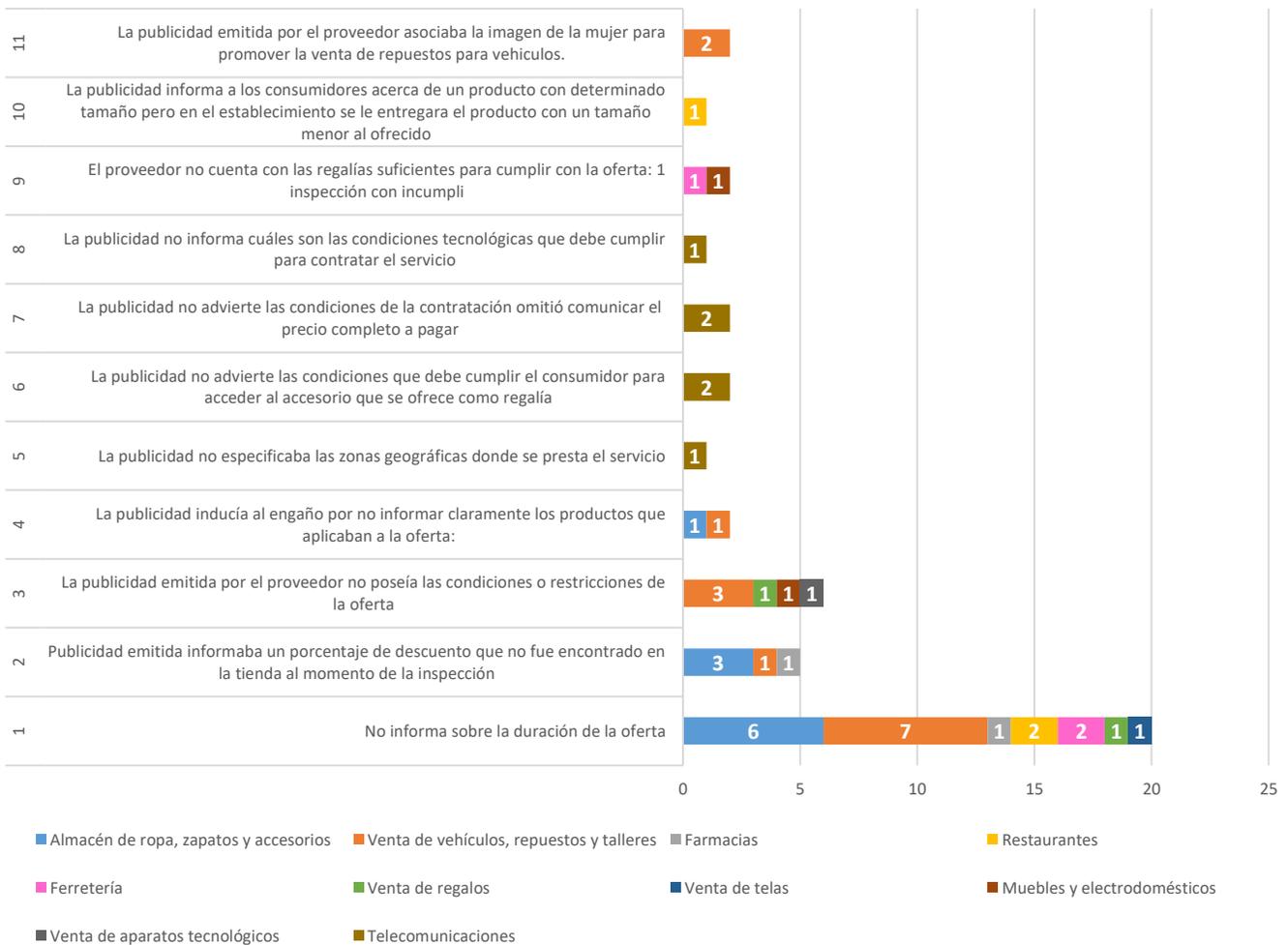
**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME A DICIEMBRE**



**1.2.3 Casos identificados y promovidos por el observatorio por publicidad ilícita, engañosa y falsa (que atenta contra la dignidad, el honor, la intimidad y la imagen propia), con proceso sancionatorio implementado**



**Hallazgos de incumplimiento detectados en materia de publicidad engañosa o falsa (por sectores y tipo de hallazgo) 2016**





**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME A DICIEMBRE**

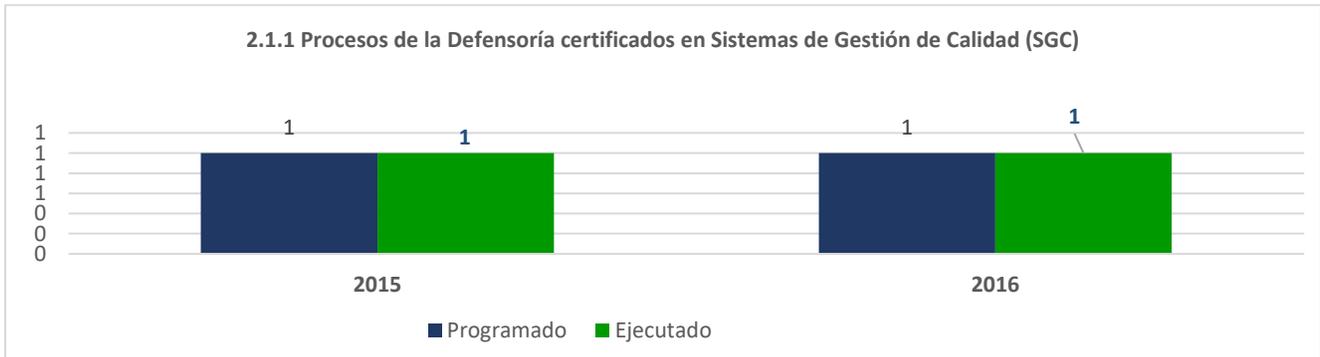


INDICADOR	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES A DICIEMBRE 2016	
	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN
1.2.3 Casos identificados y promovidos por el observatorio por publicidad ilícita, engañosa y falsa (que atenta contra la dignidad, el honor, la intimidad y la imagen propia), con proceso sancionatorio implementado	100.0%	100.00%

**C.2. PERSPECTIVA 2: Efectividad en nuestra actuación**

**2.1.1 Procesos de la Defensoría certificados en Sistemas de Gestión de Calidad (SGC)**

Unidad Responsable: Unidad de Planificación y Calidad	
Fórmula de Medición: Número de procesos certificados con el Sistema de Gestión de la Calidad	
Unidad de Medida: Cantidad	Periodicidad: Quinquenal
Direccionalidad: +	Línea Base: 1
Límite de Control 2016: 1	Meta 2016: 1
Límite de Control 2019: 3	Meta 2019: 3



La medición que genera el resultado del indicador esta en relación a: Mantener vigente el certificado proceso Atención de Controversias de Consumo (Avenimiento y Conciliación).

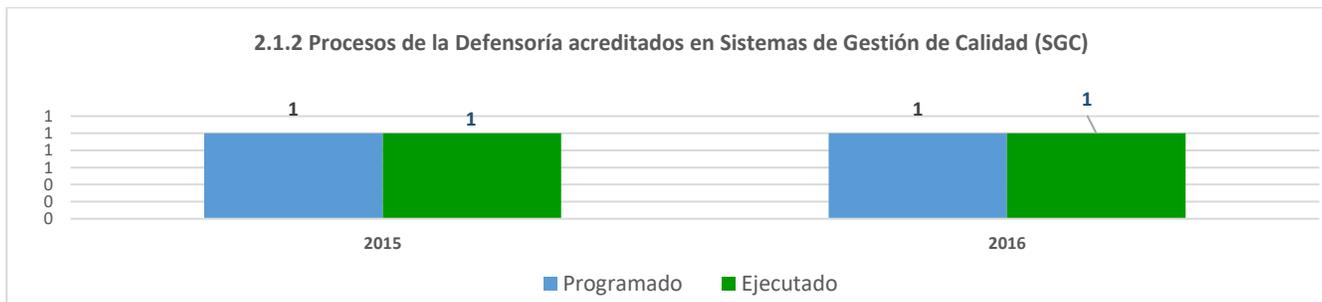
INDICADOR	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES A DICIEMBRE 2016	
	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN
2.1.1 Procesos de la Defensoría certificados en Sistemas de Gestión de Calidad (SGC)	100.0%	78.81%

**2.1.2 Procesos de la Defensoría acreditados en Sistemas de Gestión de Calidad (SGC)**

Unidad Responsable: Unidad de Planificación y Calidad	
Fórmula de Medición: Número de procesos acreditados con Sistema de Gestión	
Unidad de Medida: Cantidad	Periodicidad: Quinquenal
Direccionalidad: +	Línea Base: 1
Límite de Control 2016: 1	Meta 2016: 1
Límite de Control 2019: 2	Meta 2019: 2



## SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y PLAN OPERATIVO ANUAL 2016 INFORME A DICIEMBRE

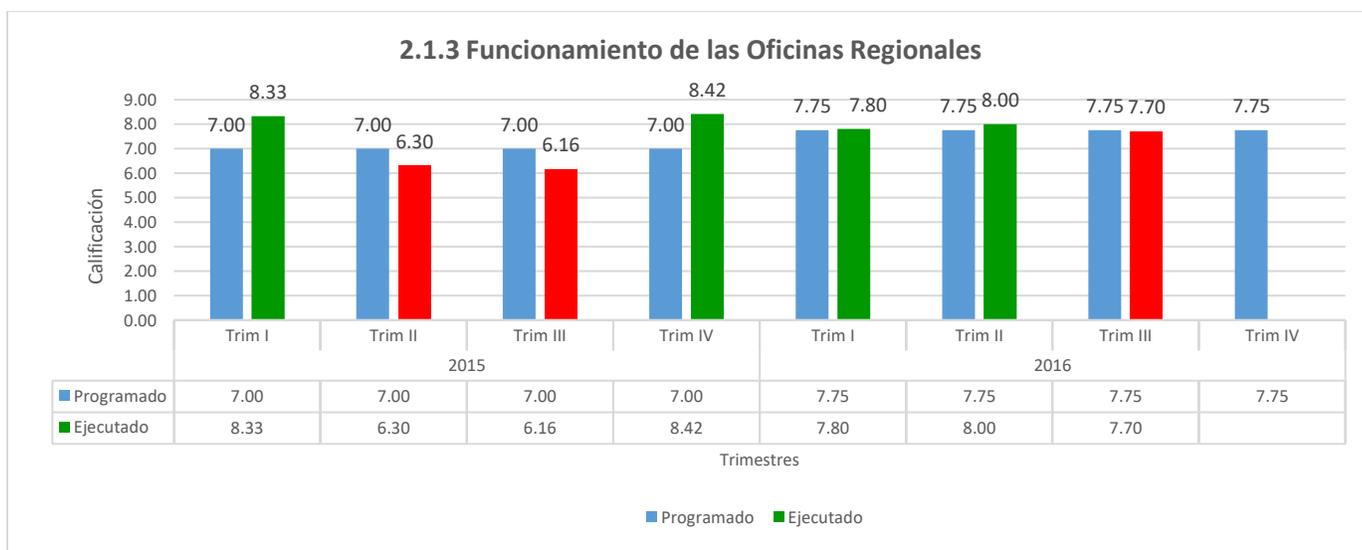


La medición que genera el resultado del indicador esta en relación a: Mantener vigente la acreditación del organismo de inspección (DVM).

INDICADOR	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES A DICIEMBRE 2016	
	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN
2.1.2 Procesos de la Defensoría acreditados en Sistemas de Gestión de Calidad (SGC)	100.0%	96.05%

### 2.1.3 Funcionamiento de las Oficinas Regionales

Unidad Responsable: Dirección de Descentralización	
Fórmula de Medición: Evaluación según lista de chequeo	
Unidad de Medida: Calificación	Periodicidad: Trimestral
Direccionalidad: +	Línea Base: 7.3
Límite de Control 2016: 7.5	Meta 2016: 7.75
Límite de Control 2019: 8.00	Meta 2019: 9.00



1- Durante los dos primeros trimestres de 2016, se mantiene el comportamiento según instrumento de evaluación. Existen documentos de respaldo de las ponderaciones en la misma carpeta donde está alojada la evaluación final.  
 2- La ponderación final para las tres oficinas, para el tercer trimestre es de 7.67, siendo aproximada a 7.7, está en un 0.05 de la línea meta, siendo atribuible a oportunidades de mejora en identificadas en los CSC. Se observa leve disminución en la tendencia, identificando la necesidad de sensibilizar al talento humano sobre la importancia de los plazos en la tramitación de las denuncias.  
 NOTA: para evaluar el 4º trimestre de 2016 de 2 1 3 funcionamiento de las oficinas regionales, está previsto para este primer trimestre de 2017



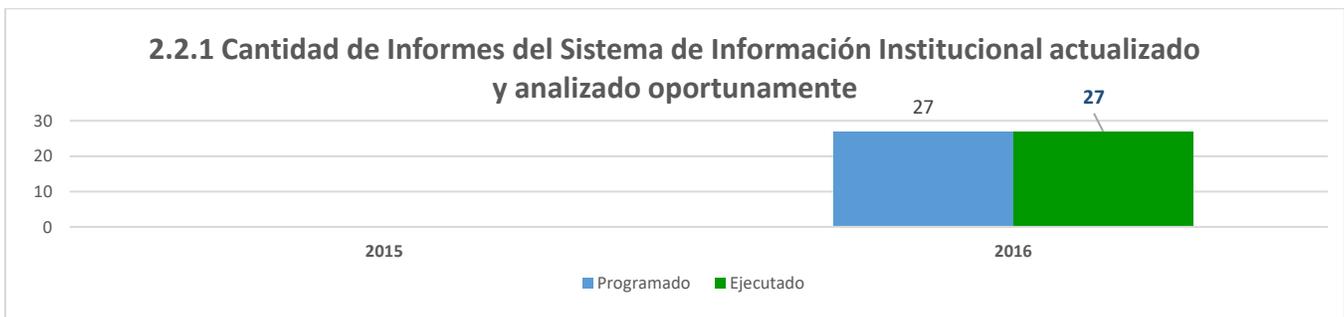
**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME A DICIEMBRE**



INDICADOR	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES A DICIEMBRE 2016	
	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN
2.1.3 Funcionamiento de las Oficinas Regionales	100.0%	100.00%

**2.2.1 Cantidad de Informes del Sistema de Información Institucional actualizado y analizado oportunamente**

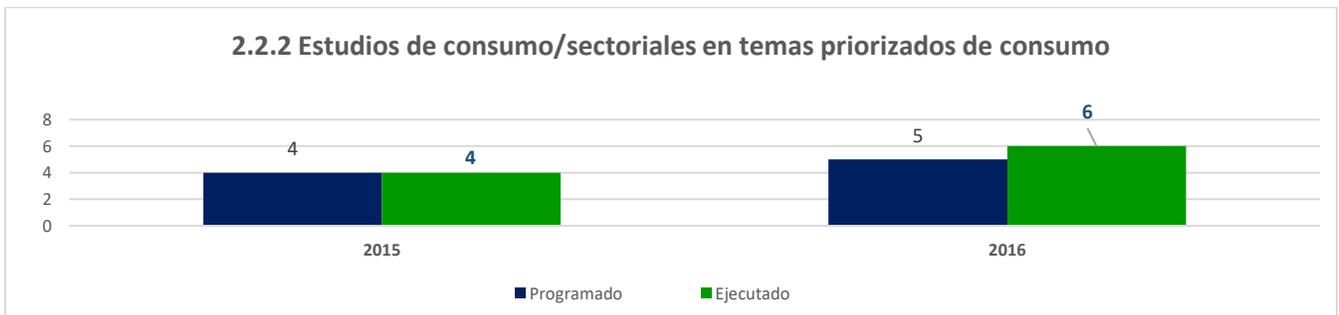
Unidad Responsable: Unidad de Planificación y Calidad	
Fórmula de Medición: Números de informes del sistema de información institucional	
Unidad de Medida: Cantidad	Periodicidad: Anual
Direccionalidad: +	Línea Base: 5
Límite de Control 2016: 22	Meta 2016: 27
Límite de Control 2019: 22	Meta 2019: 27



INDICADOR	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES A DICIEMBRE 2016	
	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN
2.2.1 Cantidad de Informes del Sistema de Información Institucional actualizado y analizado oportunamente	100.0%	98.81%

**2.2.2 Estudios de consumo/ sectoriales en temas priorizados de consumo**

Unidad Responsable: Unidad de Análisis de Consumo y Mercado / Dirección de Vigilancia de Mercado	
Fórmula de Medición: Número de estudios realizados en temas priorizados	
Unidad de Medida: Cantidad	Periodicidad: Anual
Direccionalidad: +	Línea Base: 4
Límite de Control 2016: 4	Meta 2016: 5
Límite de Control 2019: 4	Meta 2019: 5





## SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y PLAN OPERATIVO ANUAL 2016 INFORME A DICIEMBRE



En el mes de enero se realizó el estudio "Comisiones y recargos cobrados por Instituciones Financieras: aplicados a Créditos", el cual permitió actualizar el conocimiento del mercado de servicios financieros en temas como los tipos de comisiones y recargos que se cobran a los usuarios, y realizar cálculos sobre los cobros que representan para los usuarios. Los resultados de este informe sirvieron de insumo para preparar la presentación realizada en la Comisión Financiera de la Asamblea Legislativa que discutió las reformas a la Ley contra la Usura.

En el mes de marzo se realizó un estudio técnico sobre la relación del salario mínimo y los índices de precios en una economía, el cual permitió determinar el nulo impacto de los ajustes del salario mínimo a los índices de precios del consumidor (principalmente en el rubro de alimentos y bebidas no alcohólicas) que fue puesto a disposición de las autoridades del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, y sirvió de insumo para la discusión pública del tema en el marco de las propuesta de incremento al Salario Mínimo impulsado por el Gobierno.

Entre los meses de marzo y abril se realizó el estudio "Análisis de Estadísticas de Alimentos 2009-2015", como parte del Comité de Costo de la Vida integrado por MAG, DC y DIGESTYC. Este informe permitió realizar una aproximación con datos actualizados al mercado de alimentos considerando el contexto internacional, la relevancia de los precios de los alimentos en el Índice de Precios al Consumidor y el análisis en 7 alimentos esenciales para la población (frijol, maíz, carne de res, carne de cerdo, carne de pollo, papa y tomate). Este estudio fue presentado a los titulares de las instituciones antes mencionadas.

Además, debe reportarse que desde el mes de junio se comenzó a implementar la realización de sondeos de opinión sobre hábitos de consumo en temporadas de interés para la DC. Este fue el caso de sondeo realizado para conocer los hábitos de consumo en el día del padre (Junio). La información generada es de mucha utilidad para la institución y para la población en general.

Estudio: "Análisis comparativo del salario mínimo y el costo de la Canasta Básica Alimentaria en Centroamérica". Entre los hallazgos más relevantes se identificó que la estructura de la Canasta Básica de El Salvador posee la estructura más antigua de la región, con el menor número de productos incluidos. Además, en El Salvador, la cobertura del costo de la Canasta básica Alimentaria es limitada en el caso del área urbana y en el área rural se observa una tendencia precaria; mientras que países como Costa Rica y Panamá poseen Canastas actualizadas y diversificadas y con cobertura.

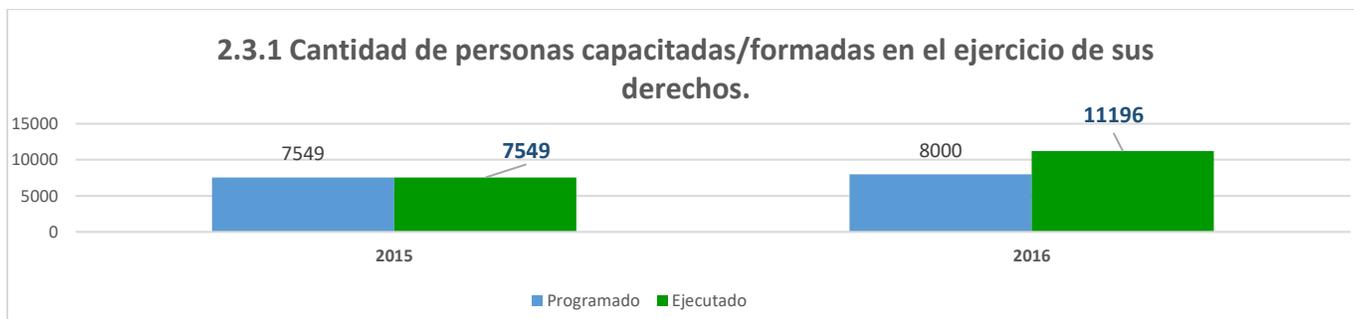
Estudio: "Mercado de tarjetas de crédito y tasas de interés 2014-2016". Entre los principales hallazgos se describen: De acuerdo a las cifras de tarjetahabientes y rangos de crédito mínimo disponibles al mes de septiembre de 2016; el rango de crédito que va de \$1,000.01 a \$5,000 registra la mayor cantidad de usuarios del sistema financiero, con una representación de 367,639 clientes (47.50%) del total de tarjetas de crédito reportadas a la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF). Los usuarios del sistema financiero son aquellos clientes/tarjetahabientes que solicitan un refinanciamiento a sus cuentas de tarjetas de crédito que ya poseen. De acuerdo a la información actualizada al mes de septiembre de 2016, el rango de crédito mínimo que va desde los \$1,000.01 a los \$5,000.00 presenta la mayor cantidad de tarjetahabientes 403 (53.95%) que han hecho uso de un refinanciamiento en sus cuentas.

Estudio: "Condiciones de crédito en casas comerciales". En este estudio se recopiló la información de 95 casas comerciales, de las cuales, 59 ofrecen créditos; posteriormente se analizó las tasas, primas, cargos adicionales, montos financiables y requisitos. La información reveló que existe mucha variación en cuanto a las condiciones que establecen los proveedores para sus créditos, especialmente en cuanto a la tasa de interés, pues mientras que en algunos establecimientos está determinado por el record crediticio de la persona, en otros, depende de si las personas trabajan en el sector informal o del tipo de producto adquirido.

INDICADOR	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES A DICIEMBRE 2016	
	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN
2.2.2 Estudios de consumo/ sectoriales en temas priorizados de consumo	100.0%	92.67%

### 2.3.1 Cantidad de personas capacitadas/formadas en el ejercicio de sus derechos.

Unidad Responsable: Dirección de Ciudadanía y Consumo	
Fórmula de Medición: Número de personas participantes en acciones formativas y de capacitación en temáticas de consumo.	
Unidad de Medida: Cantidad	Periodicidad: Anual
Direccionalidad: +	Línea Base: 7549
Límite de Control 2016: 7800	Meta 2016: 8000
Límite de Control 2019: 8800	Meta 2019: 9000



Las 11,196 personas capacitadas hasta el mes de noviembre de 2016 son el resultado tanto a la inclusión de diversos grupos poblacionales como a la alta demanda de otros sectores, especialmente de centros escolares; así también a las realizadas por otras unidades de la DC.



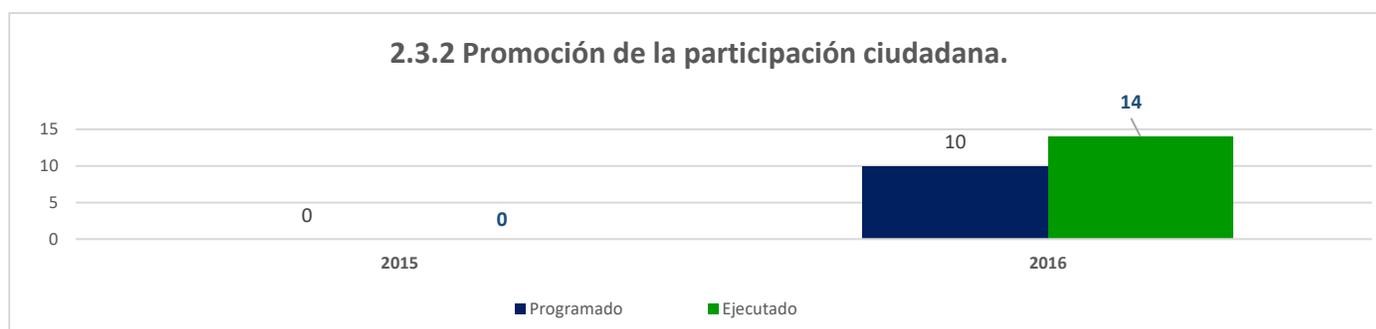
**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME A DICIEMBRE**



INDICADOR	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES A DICIEMBRE 2016	
	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN
2.3.1 Cantidad de personas capacitadas/formadas en el ejercicio de sus derechos	100.0%	93.00%

**2.3.2 Promoción de la participación ciudadana**

Unidad Responsable: Dirección de Ciudadanía y Consumo	
Fórmula de Medición: Número de acciones orientadas a la protección de derechos e intereses de las personas consumidoras ejecutadas desde la sociedad civil organizada.	
Unidad de Medida: Cantidad	Periodicidad: Anual
Direccionalidad: +	Línea Base: No dato
Límite de Control 2016: 8	Meta 2016: 10
Límite de Control 2019: 16	Meta 2019: 18



La articulación con actores claves de los diferentes territorios como las oficinas departamentales de la Asamblea Legislativa, gobernaciones departamentales, gabinetes de gestión departamental, asociaciones de municipios, asociaciones y organizaciones de personas consumidoras, CDC, Tutela de Derechos Humanos del Arzobispado, entre otras, ha permitido la realización de estas acciones sostenibles y de impacto.

Considerando lo programado versus lo ejecutado para el año 2016, se puede decir que se ha superado la meta de 10 a 14 acciones desde la sociedad civil, ubicadas principalmente en las actividades del PEI "Implementación de acciones de la estrategia de participación ciudadana" y "la realización de acciones orientadas a la protección de derechos e intereses de las personas consumidoras". Este logro se debe a la articulación de trabajo con actores claves en los territorios y el reconocimiento del trabajo que realiza la institución en la promoción y defensa de los derechos de las personas consumidoras.

NOTA: En 2015 no hay indicador comparable.

INDICADOR	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES A DICIEMBRE 2016	
	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN
2.3.2 Promoción de la participación ciudadana	100.0%	90.47%

**2.3.3 Promoción del conocimiento de derechos y la cultura consumerista en la población.**

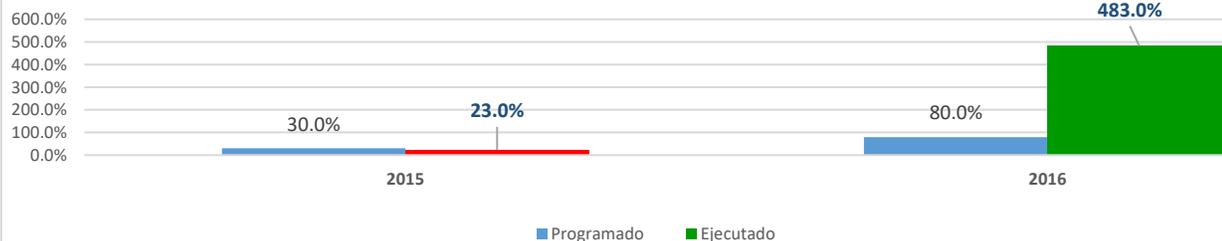
Unidad Responsable: Dirección de Ciudadanía y Consumo	
Fórmula de Medición: (Acciones educativas y de promoción ejecutadas / Acciones planificadas)*100	
Unidad de Medida: %	Periodicidad: Anual
Direccionalidad: +	Línea Base: 75%
Límite de Control 2016: 75%	Meta 2016: 80%
Límite de Control 2019: 85%	Meta 2019: 90%



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME A DICIEMBRE**



**2.3.3 Promoción del conocimiento de derechos y la cultura consumerista en la población.**



Este resultado se debe al alto interés en este tipo de acciones por parte de la población y de actores locales (movimiento indígena, universidades y centros escolares). También a la coordinación e interés de la Asamblea Legislativa y sus oficinas departamentales. En conclusión estos eventos artísticos y culturales deben continuar realizándose con la Asamblea Legislativa y otros actores locales o territoriales clave.

NOTA: Los datos 2015 corresponden a un Plan de promoción con plazo quinquenal y los datos 2016 corresponden a un Plan de promoción con plazo anual.

INDICADOR	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES A DICIEMBRE 2016	
	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN
2.3.3 Promoción del conocimiento de derechos y la cultura consumerista en la población	100.0%	88.89%

**2.3.4 Cantidad de iniciativas gestionadas para el posicionamiento y/o incidencia en temas relevantes de consumo**

Unidad Responsable: Dirección Jurídica	
Fórmula de Medición: Número de iniciativas gestionadas	
Unidad de Medida: Cantidad	Periodicidad: Anual
Direccionalidad: +	Línea Base: 2
Límite de Control 2016: 2	Meta 2016: 3
Límite de Control 2019: 3	Meta 2019: 4

**2.3.4 Cantidad de iniciativas gestionadas para el posicionamiento y/o incidencia en temas relevantes de consumo**



1- Las fuentes de verificación son las siguientes:

- a.- Opinión jurídica remitida a la Asamblea Legislativa sobre las reformas a la Ley contra la usura. (Memorando DJ-97/2016 de fecha 11 de mayo de 2016)
- b.- Reformas a la Ley de Protección al Consumidor por la inconstitucionalidad decretada en relación al artículo 42 letra e) (Acta de reunión realizada en fecha 16 de mayo de 2016).
- c.- Reformas a la Ley de regulación de los servicios de Información sobre el historial de crédito de las personas, por la inconstitucionalidad decretada en relación al artículo 30 de la misma (Acta de reunión realizada en fecha 16 de mayo de 2016).
- d.- Opinión Jurídica sobre Reglamento de la Ley de Firma Electrónica (Correo de fecha 27 de abril de 2016).
- e.- Propuesta de reformas a la Ley de Protección al Consumidor a efectos de incorporar el tema de "Comercio Electrónico" (Memorando DJ-275/2016 remitido a Presidencia el 28 de junio de 2016.)
- f.- Propuesta de reforma a Ley de Creación de la SIGET (en elaboración será entregada en el mes de diciembre 2016).

2.- Según lo programado para el año 2016 se exigen 3 acciones ejecutadas, a la fecha ya se han ejecutado 6 acciones, por lo que, ya se ha cumplido con la meta del año, duplicándose el nivel de cumplimiento de la misma.

3.- Según POA las acciones debían ejecutarse en los meses de mayo, agosto y octubre de 2016, por lo que, a esta fecha ya se ha cumplido con el 100% de la meta, lo que no es óbice para generar nuevas propuestas en el segundo semestre de 2016.

NOTA: En 2015 el indicador se medía en porcentaje, en base a un Plan cuya meta fue de 70% y lo ejecutado fue del 82%.



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME A DICIEMBRE**



INDICADOR	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES A DICIEMBRE 2016	
	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN
2.3.4 Cantidad de iniciativas gestionadas para el posicionamiento y/o incidencia en temas relevantes de consumo	100.0%	93.33%

**2.4.1 Cantidad de alertas tempranas divulgadas en materia de consumo**

Unidad Responsable: Dirección de Vigilancia de Mercado	
Fórmula de Medición: Número de alertas divulgadas	
Unidad de Medida: Cantidad	Periodicidad: Anual
Direccionalidad: +	Línea Base: 5
Límite de Control 2016: 5	Meta 2016: 5
Límite de Control 2019: 5	Meta 2019: 5

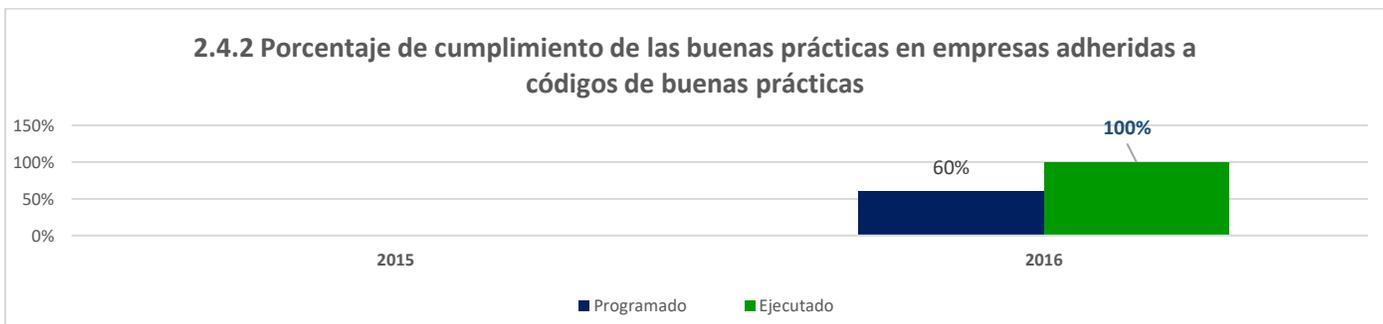


Durante el año 2016 se lograron gestionar 7 alertas: 1) sillas de bebé para auto y sistemas de viaje Britax B-Safe 35 y B-Safe 35 Elite, 2) silla y soporte Swingasan importados por Pier 1 Imports, 3) se remitió a la Dirección Nacional de Medicamentos una alerta emitida por la FDA del producto "Crema piel de Seda" debido al riesgo de envenenamiento de mercurio alerta, 4) sobre kit para hacer joyería de fantasía CRA-Z-JEWELZ por alto nivel de plomo, 5) teléfono Samsung Galaxy Note 7 porque las baterías defectuosas se calientan en exceso y pueden arder o estallar, 6) lavadora de ropa marca Samsung de carga superior debido a riesgo de lesión y 7) Queso rallado morolique marca Lácteos El Recreo. Estas alertas resultan del monitoreo que se realiza a nivel internacional y nacional, así como la coordinación entre las direcciones y unidades de la institución y con otras entidades para el seguimiento de las mismas. Es importante mencionar que la emisión internacional de alertas supera las capacidades instaladas para ser atendidas en su totalidad, por lo cual lleva a priorizar las alertas atendidas. Se cuenta con el Protocolo para la detección, emisión y seguimiento legal de alertas aprobado por Presidencia.

INDICADOR	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES A DICIEMBRE 2016	
	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN
2.4.1 Cantidad de alertas tempranas divulgadas en materia de consumo	100.0%	92.08%

**2.4.2 Porcentaje de cumplimiento de las buenas prácticas en empresas adheridas a códigos de buenas prácticas.**

Unidad Responsable: Dirección de Vigilancia de Mercado	
Fórmula de Medición: (Número de empresas que cumplen con buenas prácticas/ Número de empresas adheridas a códigos de buenas prácticas) x100	
Unidad de Medida: %	Periodicidad: Anual
Direccionalidad: +	Línea Base: 50%
Límite de Control 2016: 50%	Meta 2016: 60%
Límite de Control 2019: 80%	Meta 2019: 90%





**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME A DICIEMBRE**



En relación a las 3 entidades suscritas al código de buenas prácticas de proveedores y servicios financieros, las cuales ya cuentan con el sello de cumplimiento, debe informarse que a las 3 entidades se les realizó la verificación por parte de la Dirección del Centro de Solución de Controversias, a través de la Gerencia de Reclamos Financieros, teniendo un resultado proyectado de verificación del 100% de las entidades.

Además, debe reportar que como actividades complementarias relacionadas con el indicador, los equipos de la DVM y DJ han logrado avanzar en una actualización del Manual de buenas prácticas para la protección de los intereses de las personas consumidoras en sus relaciones con los proveedores, el cual se espera finalizar en el mes de julio y su lanzamiento se realizó en el mes de diciembre, contando con al menos 12 empresas que mostraron interés de implementarlo para el próximo año.

NOTA: En 2015 no había un indicador comparable.

INDICADOR	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES A DICIEMBRE 2016	
	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN
2.4.2 Porcentaje de cumplimiento de las buenas prácticas en empresas adheridas a códigos de buenas prácticas.	100.0%	89.87%

**2.4.3 Defensa efectiva y oportuna de las actuaciones de la Defensoría (Presidencia y Tribunal Sancionador), impugnadas judicialmente**

Unidad Responsable: Tribunal Sancionador	
Fórmula de Medición: $(\text{Casos resueltos a favor de la Defensoría} / \text{Casos impugnados}) * 100$	
Unidad de Medida: %	Periodicidad: Anual
Direccionalidad: +	Línea Base: 80%
Límite de Control 2016: 81%	Meta 2016: 83%
Límite de Control 2019: 88%	Meta 2019: 90%

**2.4.3 Defensa efectiva y oportuna de las actuaciones  
de la Defensoría (Presidencia y Tribunal Sancionador), impugnadas judicialmente**



Durante el semestre en reporte únicamente se han recibido notificaciones de la Sala de lo Contencioso Administrativo. Para obtener el resultado, se sumaron las resoluciones que declararon legales las resoluciones del Tribunal Sancionador, que totalizaron 15 resoluciones, y dicha cifra se dividió entre el total de sentencias recibidas, que fueron 20. El resultado se multiplicó por 100 para obtener el porcentaje.

El indicador refleja la proporción de resoluciones impugnadas en la Sala de lo Contencioso Administrativo cuya legalidad fue confirmada. Para una mejor medición del logro del objetivo puede evaluarse un indicador distinto, que permita reflejar si la defensa de las actuaciones del Tribunal se ha realizado en los plazos oportunos, y que mida también la efectividad de la defensa que se realiza. El indicador actual puede verse afectado por ejemplo por las resoluciones que la Sala de lo Contencioso Administrativo declare ilegales como consecuencia de la inconstitucionalidad del art. 42 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor, no obstante que la defensa efectiva pudiera medirse con otras acciones, como el amparo.

INDICADOR	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES A DICIEMBRE 2016	
	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN
2.4.3 Defensa efectiva y oportuna de las actuaciones de la Defensoría (Presidencia y Tribunal Sancionador), impugnadas judicialmente	100.0%	89.98%

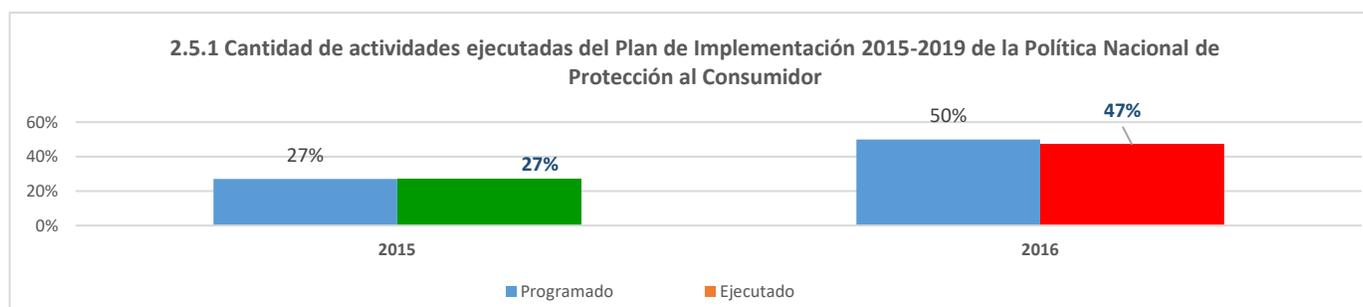


**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME A DICIEMBRE**



**2.5.1 Cantidad de actividades ejecutadas del Plan de Implementación 2015-2019 de la Política Nacional de Protección al Consumidor**

Unidad Responsable: Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	
Fórmula de Medición: (Número de acciones ejecutadas del plan / total de acciones programadas) x100	
Unidad de Medida: %	Periodicidad: Quinquenal
Direccionalidad: +	Línea Base: 27%
Límite de Control 2016: 35%	Meta 2016: 50%
Límite de Control 2019: 80%	Meta 2019: 95%



La implementación de los planes de trabajo de cada uno de los Comités Sectoriales inició en abril mayoritariamente y algunos en mayo, lo cual a pesar de incidir en el avance normal de las actividades no ha impactado profundamente. Sí es importante que los Comités Sectoriales adelanten la presentación de los mismos al Comité Ejecutivo. Los comités Sectoriales han planificado cumplir 85 acciones. Sin embargo estas acciones del Plan de Implementación se repiten en dos o más comités, reduciéndose con ello el total de acciones a cumplir en el año 2016. Un elemento que se debe mejorar es continuar profundizando la incidencia en la planificación de dichos planes anuales de trabajo así como en la inserción de las actividades que permitan cubrir todas las acciones previstas en el Plan de Implementación del año correspondiente. Por ejemplo en los actuales planes de trabajo para el año 2016 solo se han planificado cumplir 50 acciones establecidas en el Plan de Implementación de la PNPC. Si todos los Comités Sectoriales cumplen o inician todas las acciones, significaría que se alcanzaría el 58% de cumplimiento. Eso rebasaría las metas planificadas y se consideraría un logro para el Sistema.

NOTA: Los datos 2015 corresponden al primer año del Plan de Implementación 2015-2019 de la PNPC.

INDICADOR	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES A DICIEMBRE 2016	
	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN
<b>2.5.1 Cantidad de actividades ejecutadas del Plan de Implementación 2015-2019 de la Política Nacional de Protección al Consumidor</b>	<b>100.0%</b>	<b>82.86%</b>

**2.6.1 Cumplimiento de la estrategia de Marketing Social de La Defensoría**

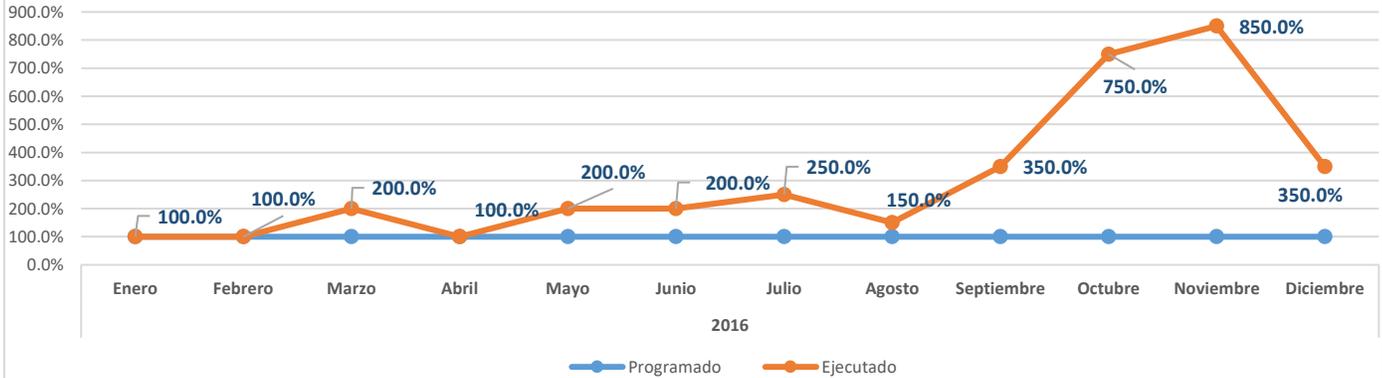
Unidad Responsable: Unidad de Comunicaciones	
Fórmula de Medición: (Número de acciones ejecutadas del plan / total de acciones programadas) x100	
Unidad de Medida: %	Periodicidad: Mensual
Direccionalidad: +	Línea Base: 100.00%
Límite de Control 2016: 100.00%	Meta 2016: 100.00%
Límite de Control 2019: 100.00%	Meta 2019: 100.00%



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME A DICIEMBRE**



**2.6.1 Cumplimiento de la estrategia de Marketing Social de La Defensoría**



Los datos analizados están reportados en el Informe: POA Semestral 2016 de febrero a noviembre en el Plan de Trabajo, Unidad de Comunicaciones, en el cual se detallan las acciones realizadas como parte de la Estrategia de Marketing Social de la Defensoría del Consumidor. Las acciones están relacionadas a la difusión de contenidos a través de Twitter, Facebook y You Tube. Entre febrero a noviembre de 2016 se han difundido un total de 66 acciones entre los temas de: Promoción del 910, concurso de pintura, Día de la Amistad, Defensoría veraniega, Día Nacional y Mundial del consumidor, promoción de Ciudad Mujer, Devolución de Davivienda, Quien es Quién en los Precios, Día de la Madre y promoción del Programa de Radio Defensoría 910, consejos de orientación sobre consumo, derechos de las personas consumidoras, actividades institucionales de la Defensoría y difusión de los horarios de atención del 910, Defensoría novembrina, orientaciones y derechos en el marco del viernes negro, entre otros. Cabe mencionar que se programaron 2 acciones de forma mensual pero se han realizado más de lo programado de la siguiente forma: febrero 3, marzo 4, abril 2, mayo 5, junio 5, julio 5, agosto 3, septiembre 7, octubre 15, noviembre 17 y diciembre fueron 47.  
NOTA: Para 2015 el dato era anual, habiéndose ejecutado el 100% (meta 100%).

INDICADOR	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES A DICIEMBRE 2016	
	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN
2.6.1 Cumplimiento de la estrategia de Marketing Social de La Defensoría	100.0%	85.05%

**C.3. PERSPECTIVA 3: Desarrollo institucional y humano**

**3.1.1 Personal de la Defensoría con competencias actualizadas en el quehacer institucional**

Unidad Responsable: Dirección de Administración/Unidad de Talento Humano	
Fórmula de Medición: (Número de personas con competencias actualizadas / total de personas que requieren actualización de competencias)*100	
Unidad de Medida: %	Periodicidad: Anual
Direccionalidad: +	Línea Base: No dato
Límite de Control 2016: 70%	Meta 2016: 75%
Límite de Control 2019: 75%	Meta 2019: 85%



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME A DICIEMBRE**



1- Fuente de información: Identificar el nombre del archivo o documento utilizado para el cálculo del resultado ejemplo: (InformeGeneralCSC\_aaaamddd.xlsx) o documento ubicado en estante #/carpeta 3/2014.

\*Para la formación en Lenguaje a Señas se cuenta con la documentación de las gestiones realizadas para su implementación: correos, cotizaciones y comunicación final de la institución pública que nos colabora en esta formación.

\*Para la formación "Curso de Defensa del Consumidor – MERCOSUR", diplomas de participación.

\* Para la formación diplomado en Gestión de Políticas Públicas para la mejora de la Seguridad Alimentaria, se cuenta con informe elaborado por la persona que participó en el diplomado.

2- Detallar la aplicación de la fórmula de medición con las cifras, que generan el resultado del indicador.

Para la formación de lenguaje a señas 13 personas que iniciaron la formación, de las cuales 7 finalizaron el módulo.

\*Para la formación "Curso de Defensa del Consumidor – MERCOSUR", participaron 10 personas del CSC San Salvador.

\* Para la formación diplomada en Gestión de Políticas Públicas para la mejora de la Seguridad Alimentaria, asistió una persona.

3- Analizar y concluir sobre la base de los resultados registrados para el indicador.

En la presente ficha se ha colocado aquella formación cuyo propósito ha sido especializar las competencias del personal de la DC.

A pesar de que se alcanzó con lo proyectado de especializar por lo menos una persona en 2016, se continuó especializando personal por medio de gestiones realizadas por la UCRI.

NOTA: Para 2015 no había un indicador comparable.

INDICADOR	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES A DICIEMBRE 2016	
	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN
3.1.1 Personal de la Defensoría con competencias actualizadas en el quehacer institucional	100.0%	50.82%

**3.1.2 Satisfacción del personal con el clima organizacional**

Unidad Responsable: Dirección de Administración/Unidad de Talento Humano	
Fórmula de Medición: Promedio de las calificaciones por áreas de trabajo obtenidas de las encuestas del clima organizacional	
Unidad de Medida: Calificación	Periodicidad: Anual
Direccionalidad: +	Línea Base: No dato
Límite de Control 2016: 5	Meta 2016: 6
Límite de Control 2019: 7.3	Meta 2019: 7.5





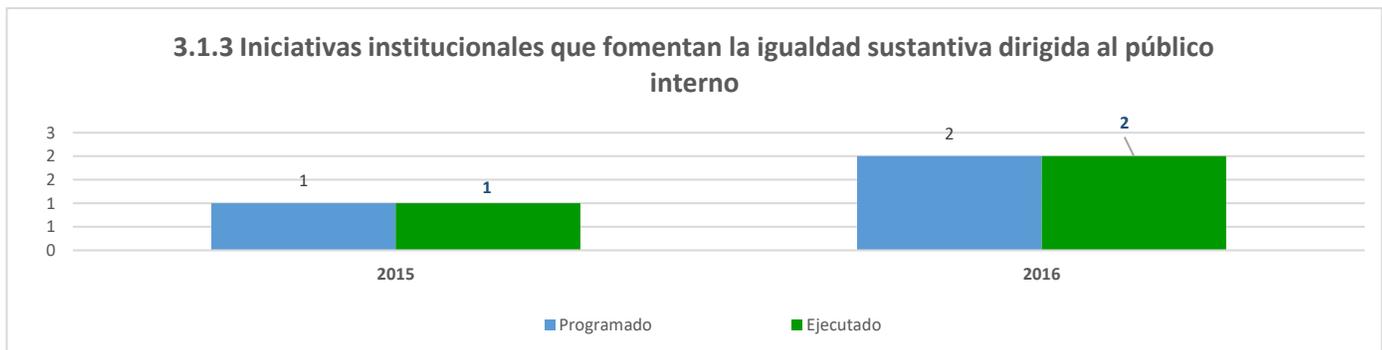
**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME A DICIEMBRE**



INDICADOR	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES A DICIEMBRE 2016	
	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN
3.1.2 Satisfacción del personal con el clima organizacional	100.0%	55.81%

**3.1.3 Iniciativas institucionales que fomentan la igualdad sustantiva dirigida al público interno**

Unidad Responsable: Dirección de Administración/Unidad de Equidad e Inclusión	
Fórmula de Medición: Número de iniciativas institucionales ejecutadas	
Unidad de Medida: Cantidad	Periodicidad: Quinquenal
Direccionalidad: +	Línea Base: 1
Límite de Control 2016: 2	Meta 2016: 2
Límite de Control 2019: 4	Meta 2019: 4



Para la elaboración de la Encuesta se sostuvo reunión con personal del ISDEMU. En el mes de Junio se finalizó su elaboración. La Encuesta se girará al personal en el mes de agosto. Al obtener los datos de esta, en la que nos arrojará los niveles de conocimientos de los empleados de la DC en el tema, iniciaremos la elaboración de la campaña de sensibilización en el tema de equidad de género.

Durante el mes de agosto a través del Sistema de Información Colaborativo SINCO, se implementó la Encuesta de la Unidad de Equidad e Inclusión, la cual estuvo disponible hasta la primera semana del mes de septiembre realizando el respectivo análisis el cual fue devuelto por Presidencia con observaciones. Posteriormente se realizaron cambios a la encuesta y con instrucciones de Presidencia la encuesta se puso a disposición de los empleados y empleadas de la institución nuevamente en el período comprendido entre el 10 al 17 de noviembre. Posteriormente se realizó el análisis de la información recolectada mediante la encuesta, la cual será enviada posteriormente a Presidencia para su visto bueno u observaciones. Los resultados de este instrumento servirán de base para la elaboración del Diagnóstico.

Nota: el análisis de los resultados obtenidos se realizará indicando el periodo (mes, trimestre, año) correspondiente.

\* Elaboración de Encuesta que diagnostique el conocimiento e interés sobre temas de igualdad, género y equidad. Se elaboró en Junio. Este ha pasado a Presidencia para su aprobación; \* Encuesta aprobada por Presidencia; \* Análisis de datos de la encuesta que servirá como una de las bases para la elaboración del Diagnóstico

Durante el mes de noviembre se realizó propuesta de campaña a Presidencia con la finalidad de conmemorar el día Internacional de la No Violencia Contra la Mujer. En el documento se incluyó la realización de dos actividades de sensibilización las cuales se llevaron a cabo el 4 y el 11 de noviembre con los temas: Equidad de Género y Violencia Contra las Mujeres. En la primera jornada se contó con la participación de 19 personas 8 hombres y 11 mujeres. En la segunda jornada se contó con la participación de 18 personas 8 hombres y 10 mujeres. Para la realización de las jornadas se contó con el apoyo de ISDEMU. El 9 de noviembre a través de la Comisión de Cultura se realizó en el Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial una Jornada sobre Violencia Simbólica al evento asistieron 2 hombres y 1 mujer de las Direcciones de Vigilancia de Mercado y Jurídico. El 25 de noviembre se conmemoró el día Internacional de la No Violencia contra la Mujer para ello se colocaron globos y se envió mediante correo electrónico a todos (as) las (los) empleados (as) de la institución imagen en alusión a la celebración.

Durante el mes de junio por error se informó que se envió el Diagnóstico a Presidencia; pero en realidad lo que se envió a Presidencia fue la Encuesta de Equidad e Inclusión, instrumento se servirá para la posterior elaboración del Diagnóstico.

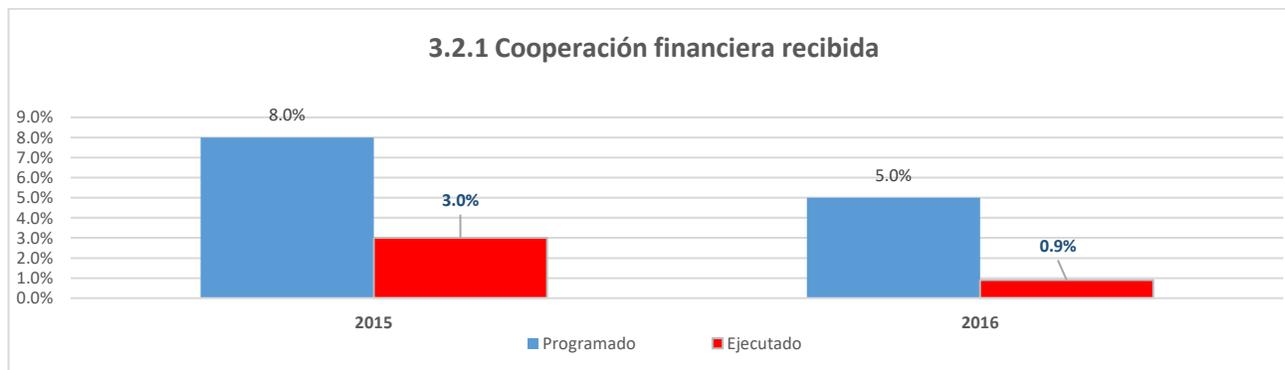
INDICADOR	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES A DICIEMBRE 2016	
	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN
3.1.3 Iniciativas institucionales que fomentan la igualdad sustantiva dirigida al público interno	100.0%	98.0%

**3.2.1 Cooperación financiera recibida**

Unidad Responsable: Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	
Fórmula de Medición: (Monto de los convenios suscritos/Presupuesto de la DC)*100	
Unidad de Medida: %	Periodicidad: Anual
Direccionalidad: +	Línea Base: 3%
Límite de Control 2016: 4%	Meta 2016: 5%
Límite de Control 2019: 8%	Meta 2019: 10%



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME A DICIEMBRE**

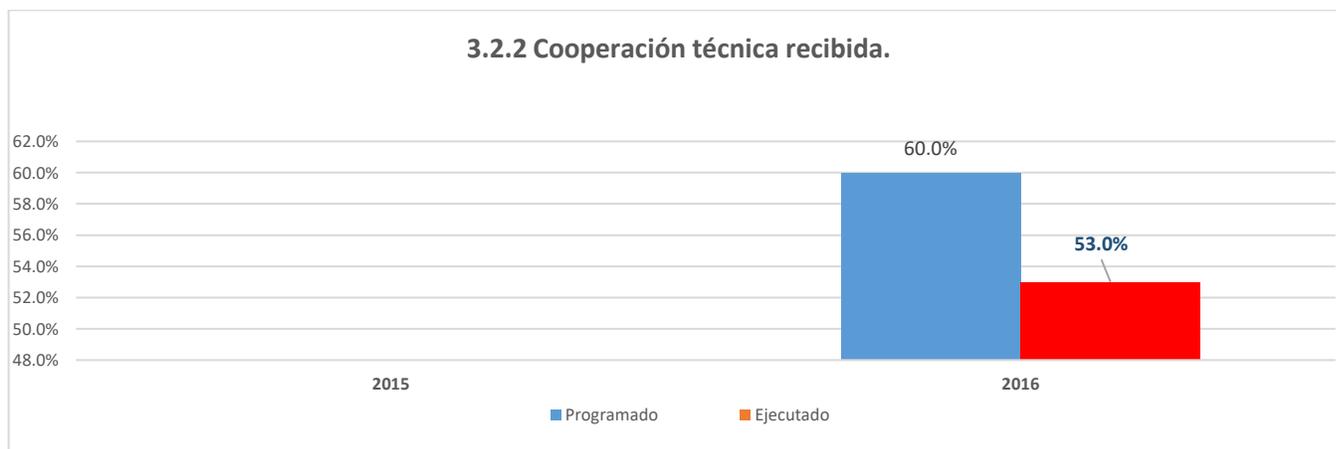


La gestión de recursos financieros ha sido en el período una tarea muy compleja. Se tienen una serie de factores que se considera inciden en el resultado negativo. El primero de ellos tiene que ver con la situación en general de la gestión centralizada de asistencia financiera de parte del Gobierno Central, en donde los criterios de priorización parecen no ser favorables a la DC. El siguiente factor tiene que ver con el nivel de focalización en dicha tarea por parte de la UCRI. Otro factor a considerar es la propia estrategia que se ha seguido y que debe ser revisada, y cambiada de ser necesario. En resumen se puede concluir que en este aspecto hay que invertir más recursos desde la Unidad; más tiempo, más calidad en las propuestas, más investigación en las fuentes potenciales, etc. Otro elemento que incide en esta área es el relacionado con el mecanismo de centralización bajo el cual opera el Gobierno central en lo referente a la gestión de la asistencia financiera internacional, el cual a criterio de la UCRI no es tan expedito y efectivo como se esperaría. Ante la dificultad enfrentada, se diseñará y pondrá en marcha una estrategia que tenga en cuenta las lecciones aprendidas o experiencia acumulada. Sin dejar de seguir la directriz gubernamental acerca del mecanismo de gestión, se explorarán otros.

INDICADOR	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES A DICIEMBRE 2016	
	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN
3.2.1 Cooperación financiera recibida	100.0%	79.19%

**3.2.2 Cooperación técnica recibida.**

Unidad Responsable: Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	
Fórmula de Medición: (Número de acciones de apoyo técnico recibidas / número de acciones de apoyo técnico solicitadas)*100	
Unidad de Medida: %	Periodicidad: Anual
Direccionalidad: +	Línea Base: No dato
Límite de Control 2016: 50%	Meta 2016: 60%
Límite de Control 2019: 80%	Meta 2019: 90%





## SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y PLAN OPERATIVO ANUAL 2016 INFORME A DICIEMBRE



De 75 gestiones realizadas, 40 fueron aprobadas.

El resultado obtenido, aunque no se logró la meta establecida, se considera muy buena, principalmente por el número total de gestiones realizadas en la UCRI: 75.

Todas las Unidades misionales han participado en mayor o menor medida en dichas acciones de AT recibidas.

Se debe resaltar la iniciativa con la PROFECO, la cual ha dejado lecciones para nuestro quehacer institucional que seguramente redundará en un mejor desempeño en nuestro trabajo. Asimismo, también se ha iniciado el proyecto con Bolivia, el cual se convierte en el primer proyecto de AT en el cual la DC actúa como oferente, lo cual va de la mano con lo establecido en el PQD en cuanto a ampliar la cooperación técnico Sur Sur de nuestro país.

Esta iniciativa está siendo financiada por el Gran Ducado de Luxemburgo.

En 2016 se ha puesto en marcha o profundizado dos tipos de asistencia técnica novedosas. La primera de ellas es el trabajo realizado por estudiantes universitarios en horas sociales y que ha contribuido a la mejora de instrumentos de información institucional. En marzo se presentó un informe de resultados que derivó en una mejora de instrumentos de medición y en junio se finalizó un estudio de atención que contribuye al mejor desempeño de medición de los servicios de la DC en un futuro. Este se considera una asistencia técnica importante.

La otra forma de asistencia novedosa es la alianza con la academia con la cual se desarrollaron investigaciones que derivarán en productos de alta calidad en aras de fortalecer el desempeño de la DC. En esta iniciativa de investigaciones de tesis participó la Escuela de Administración de Empresas de la UCA.

Se inició con la Universidad de Sonsonate el estudio sobre el "Perfil del consumidor de Sonsonate 2016". Esta investigación actualizará los resultados de la realizada en 2011.

Un aspecto que se debe resaltar desde la perspectiva de mejorar el aprovechamiento de las acciones de AT recibidas, es el relacionado con el seguimiento estricto de las mismas.

No se debe seguir "haciendo lo mismo" si se desea obtener cambios positivos en el desempeño institucional y así impactar de mejor manera en el servicio a la población consumidora del país.

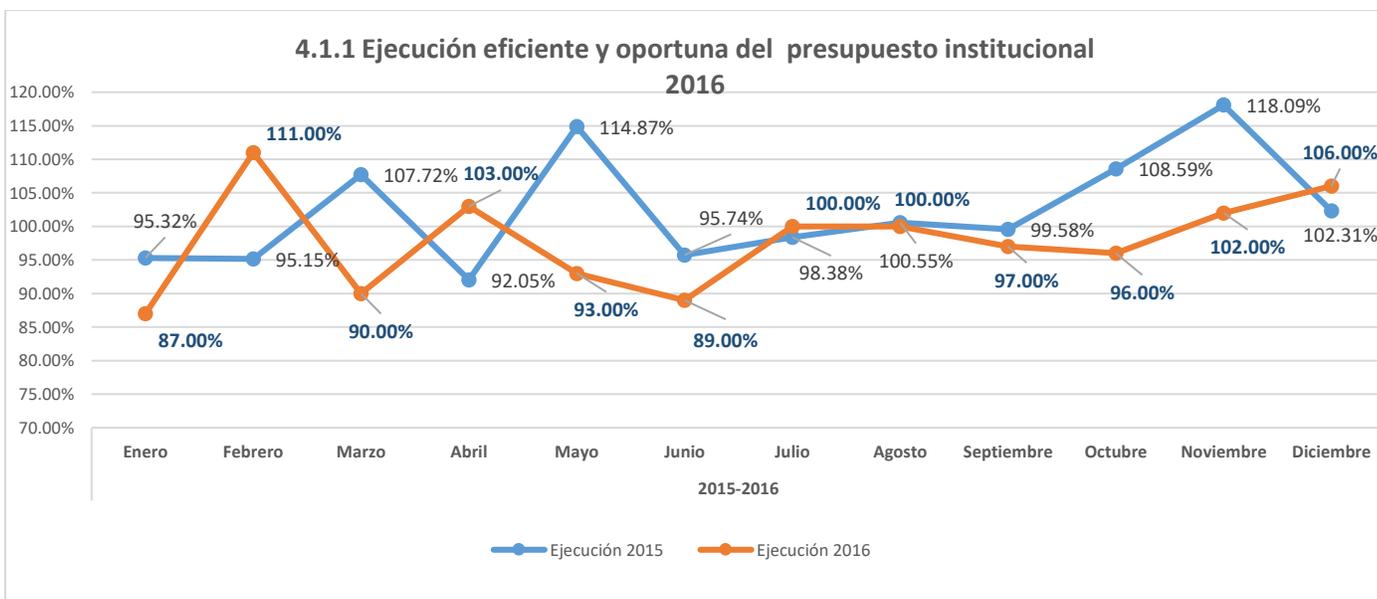
NOTA: Para 2015 no había un indicador comparable.

INDICADOR	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES A DICIEMBRE 2016	
	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN
3.2.2 Cooperación técnica recibida.	100.0%	69.58%

### PERSPECTIVA 4: Eficiencia en la gestión de los recursos

#### 4.1.1 Ejecución eficiente y oportuna del presupuesto institucional

Unidad Responsable: Unidad Financiera Institucional	
Fórmula de Medición: $(\text{Monto del presupuesto ejecutado} / \text{Monto presupuestado}) * 100$	
Unidad de Medida: %	Periodicidad: Mensual
Direccionalidad: +	Línea Base: 98%
Límite de Control 2016: 95%	Meta 2016: 98%
Límite de Control 2019: 95%	Meta 2019: 98%





## SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y PLAN OPERATIVO ANUAL 2016 INFORME A DICIEMBRE



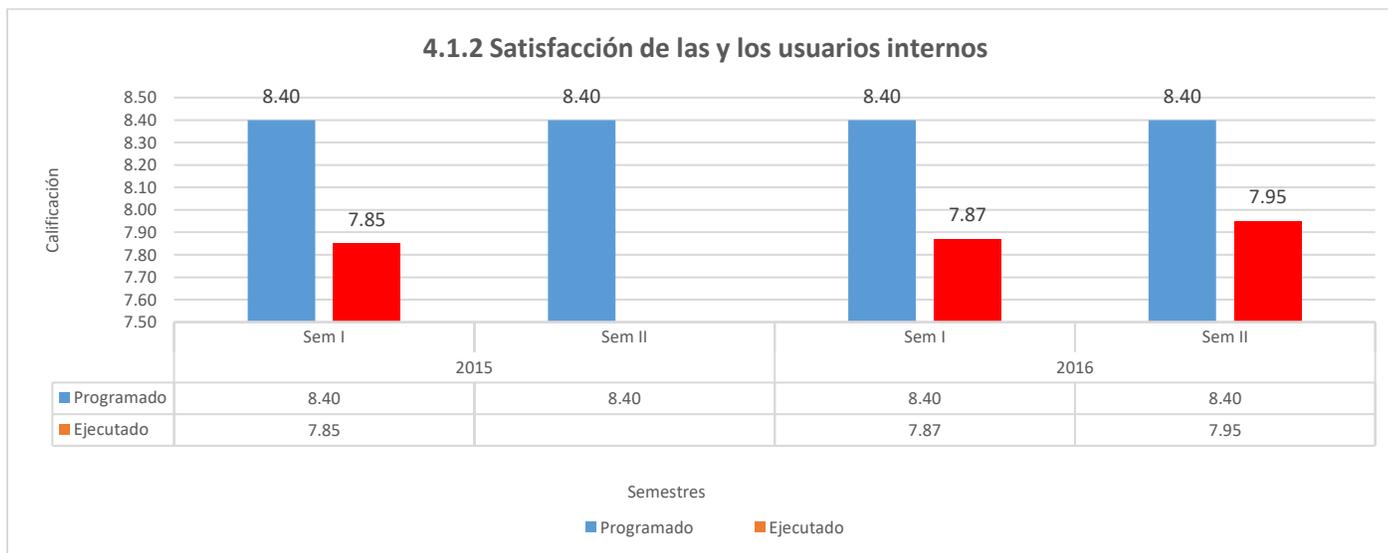
Enero-junio: El indicador ha sido ligeramente modificado utilizando el "devengado" en lugar del "comprometido" utilizado el año anterior, debido a que la ejecución presupuestaria final se calcula sobre el "devengado".

La meta se ha definido como fija a lo largo del año en 98%; sin embargo, la dinámica de colocación de gastos en Bienes y Servicios es un poco lenta al inicio del año, aunque la mayor parte de la subejecución es debida a las economías salariales generadas en el rubro remuneraciones.

INDICADOR	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES A DICIEMBRE 2016	
	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN
4.1.1 Ejecución eficiente y oportuna del presupuesto institucional	100.0%	94.11%

### 4.1.2 Satisfacción de las y los usuarios internos

Unidad Responsable: Dirección de Administración / Unidad Financiera Institucional	
Fórmula de Medición: Calificación en encuesta de satisfacción de las y los usuarios internos	
Unidad de Medida: Calificación	Periodicidad: Semestral
Direccionalidad: +	Línea Base: 7.9
Límite de Control 2016: 8.2	Meta 2016: 8.4
Límite de Control 2019: 8.7	Meta 2019: 9



Dirección de Administración: En la encuesta de clima organización del año 2016, las 3 variables con mayor porcentaje de respuestas positivas fueron:

- Estándares, se obtuvo un 85% de respuestas positivas, lo cual indica que el personal reconoce que la gestión diaria se debe de realizar con un enfoque de calidad.
- Identidad, obtuvo un 79.82% de respuestas positivas, esto indica que el personal comparte y se siente identificado con el proyecto institucional de la Defensoría.
- Desafíos, obtuvo un 65.26% de respuestas positivas, esto muestra que los(as) empleados(as) están abiertos al cambio, a hacer las cosas de forma diferente. A nivel institucional las 3 dimensiones que obtuvieron un menor porcentaje de respuestas positivas fueron: recompensa con un 44.96%, estructura con 46.64% y conflictos 47.66%.

	2016	
	Semestre I	Semestre II
Unidad de Talento Humano	7.88	8.29
Gerencia de sistemas Informáticos	7.92	8.23
Unidad de Logística	7.83	7.83
UACI	8.53	8.15
<b>Promedio DADM</b>	<b>8.04</b>	<b>8.13</b>
<b>Unidad Financiera Institucional</b>	<b>7.21</b>	<b>7.27</b>
<b>Promedio Total</b>	<b>7.87</b>	<b>7.95</b>

NOTA: Semestre II-2015 no se realizó medición.



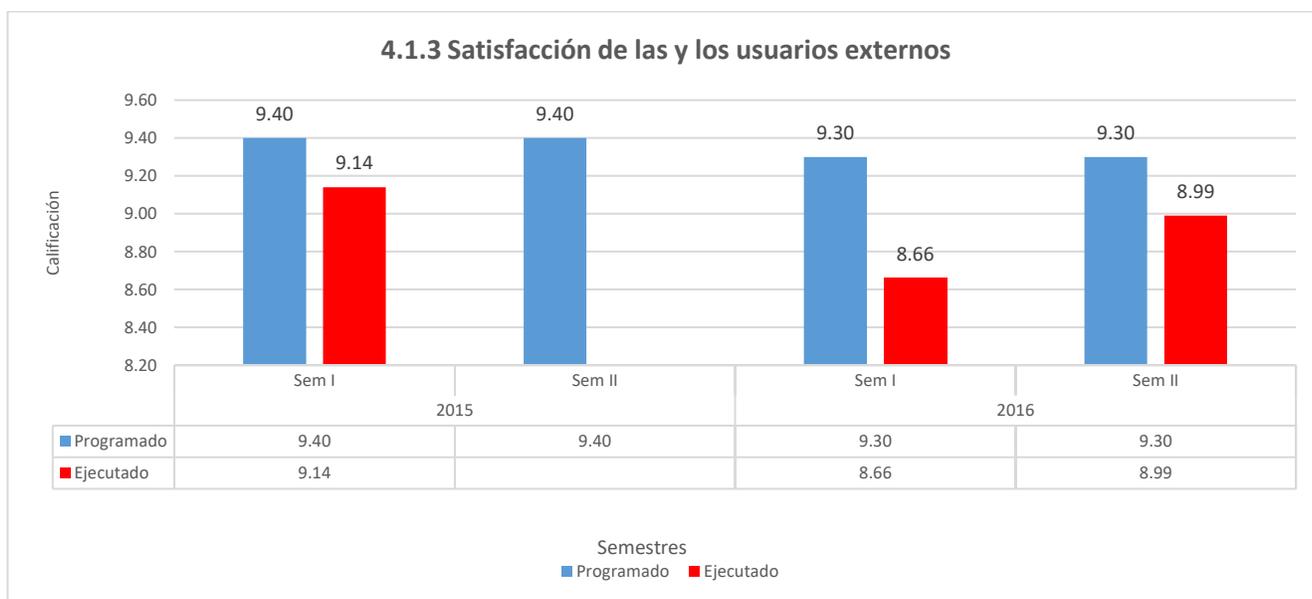
**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME A DICIEMBRE**



INDICADOR	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES A DICIEMBRE 2016	
	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN
4.1.2 Satisfacción de las y los usuarios internos	100.0%	100.0%

**4.1.3 Satisfacción de las y los usuarios externos**

Unidad Responsable: Dirección de Administración / Unidad Financiera Institucional	
Fórmula de Medición: Calificación en encuesta de satisfacción de las y los usuarios externos	
Unidad de Medida: Calificación	Periodicidad: Semestral
Direccionalidad: +	Línea Base: 9.3
Límite de Control 2016: 9.2	Meta 2016: 9.3
Límite de Control 2019: 9.4	Meta 2019: 9.5



Dirección de Administración:

- 1- Fuente de información: UACI El documento de donde se obtiene el resultado es el informe de clientes externo elaborado por la unidad de planificación y calidad. La nota obtenida es de 9.50 la cual es el resultado de la encuesta realizada a 6 proveedores. Dicha evaluación corresponde al primer informe 2016
  - 2- Detallar la aplicación de la fórmula de medición con las cifras, que generan el resultado del indicador. El resultado promedio se obtiene a partir de las calificaciones obtenidas por cada unidad las cuales son: UACI: 9.50, UTH: 9.00, ULOG: 8.33 y GSI: Sin Nota (Proveedores no contestaron encuesta).
  - 3- Analizar y concluir sobre la base de los resultados registrados para el indicador.
- Ninguna de las unidades de la Dirección Administrativa puede implementar acciones, dado que el informe no refleja oportunidades de mejora a implementar.

	2016	
	Semestre I	Semestre II
Unidad de Talento Humano	9.0	10
Gerencia de sistemas Informáticos	Sin Nota (Proveedores no respondieron encuesta)	10
Unidad de Logística	8.33	9.8
UACI	9.5	9.38
<b>Promedio DADM</b>	<b>8.94</b>	<b>9.80</b>
Unidad Financiera Institucional	7.8	5.75
<b>Promedio Total</b>	<b>8.66</b>	<b>8.99</b>

NOTA: Semestre II-2015 no se realizó medición.

INDICADOR	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES A DICIEMBRE 2016	
	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN
4.1.3 Satisfacción de las y los usuarios externos	100.0%	100.0%

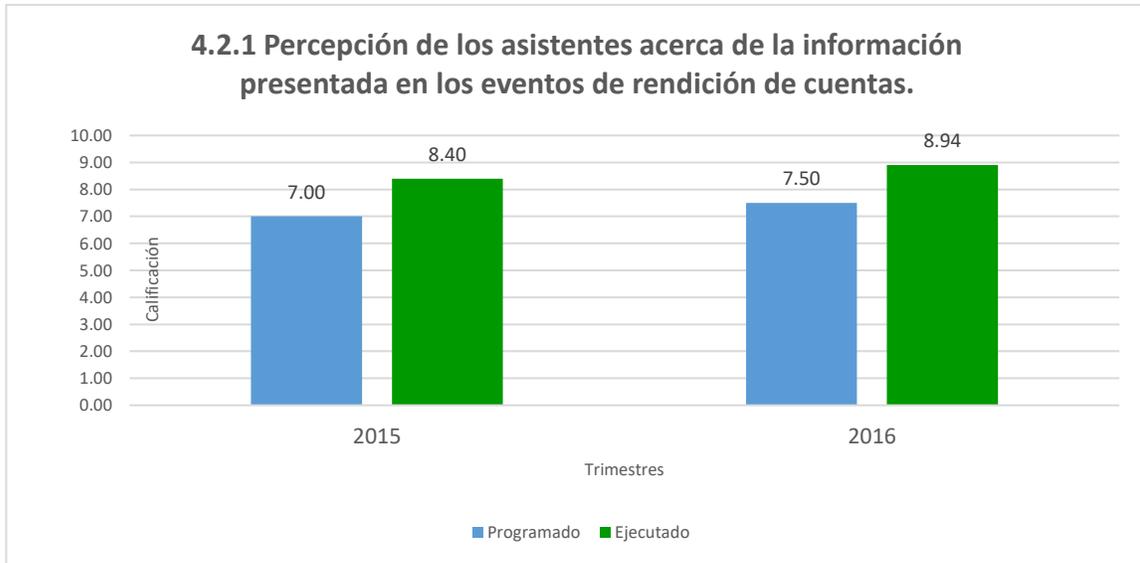


**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME A DICIEMBRE**



**4.2.1 Percepción de los asistentes acerca de la información presentada en los eventos de rendición de cuentas.**

Unidad Responsable: Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	
Fórmula de Medición: Promedio de calificaciones de personas encuestadas por la DC	
Unidad de Medida: Calificación	Periodicidad: Anual
Direccionalidad: +	Línea Base: No dato
Límite de Control 2016: 7	Meta 2016: 7.5
Límite de Control 2019: 7.7	Meta 2019: 8.00



- Para obtener la nota de calificación de las rendiciones de cuentas fue consultado previamente en el marco del POA 2016, debido a que años anteriores se había calificado además de la exposición y contenido, otros aspectos logísticos de las rendiciones de cuentas; por lo que para este año, se solicitó se orientara únicamente en el contenido y la forma de rendir cuentas. Por tanto, la evaluación se enfocó en la siguiente pregunta: ¿Cómo evalúa la exposición del informe de rendición de cuentas?.
- Para lograr una nota representativa se eligió una muestra del 75% del total de personas encuestadas.
- Las personas encuestadas evaluaron la rendición de cuentas por medio de 3 opciones de respuesta, señalando la puntuación con los siguientes números: 1,2,3. Donde 1 es la mínima calificación y 3 es el máximo puntaje.
- La calificación promedio de las cuatro rendiciones de cuentas realizadas en el 2016, fue de 8.94 y la evaluación más alta fue proporcionada por los participantes de la audiencia pública de Asociaciones de Consumidores y grupos gestores con una puntuación de 9.42, seguido de San Miguel con 9.32, San Salvador con 8.94 y finalmente Santa Ana con una nota de 8.06
- Del total de personas encuestadas en las cuatro rendiciones de cuentas, 214 ofrecieron una nota de Excelente y únicamente 49 calificaron a la Defensoría del Consumidor con una nota intermedia.
- Los lugares donde otorgaron la mínima nota fueron: 1 persona en San Salvador y 1 en Santa Ana. Lo que indica que probablemente hubo una confusión al entender que se trataba de la máxima calificación.
- Abstenciones: Santa Ana presenta una nota más baja debido a que fue el lugar donde más personas se abstuvieron de calificar (13), seguido de San Salvador (3). San Miguel (2) y; la rendición de Cuentas de las Asociaciones de Consumidores y Grupos Gestores (1).

INDICADOR	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES A DICIEMBRE 2016	
	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN
4.2.1 Percepción de los asistentes acerca de la información presentada en los eventos de rendición de cuentas.	100.0%	100.0%

**4.2.2 Resultados de auditorías externas sin hallazgos en el manejo de recursos financieros**

Unidad Responsable: Unidad Financiera Institucional	
Fórmula de Medición: Número de hallazgos financieros / Número total de hallazgos reportados por auditorías externas x 100	
Unidad de Medida: %	Periodicidad: Anual
Direccionalidad: -	Línea Base: No dato
Límite de Control 2016: 0%	Meta 2016: 0%
Límite de Control 2019: 0%	Meta 2019: 0%



## SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y PLAN OPERATIVO ANUAL 2016 INFORME A DICIEMBRE



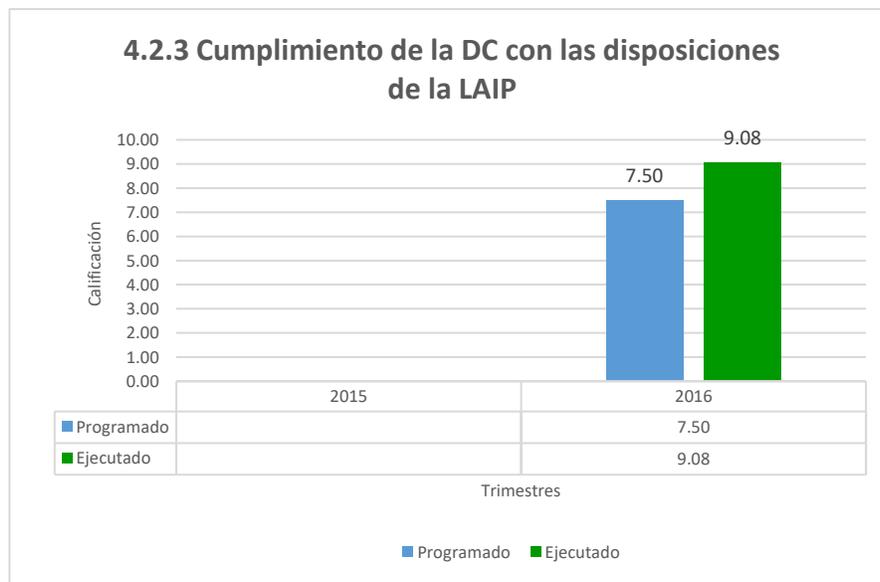
4.2.2 Resultados de auditorías externas sin hallazgos en el manejo de recursos financieros	2015	2016
<b>Programado</b>	<b>No dato</b>	<b>0.0%</b>
<b>Ejecutado</b>	<b>No dato</b>	<b>0.0%</b>

Las auditorías externas practicadas por la Corte de Cuentas y BMM & Asociados, no han reportado hallazgos en los dictámenes correspondientes a la auditoría practicada a los Estados Financieros para el ejercicio 2015.  
NOTA: Para 2015 no había indicador comparable.

INDICADOR	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES A DICIEMBRE 2016	
	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN
4.2.2 Resultados de auditorías externas sin hallazgos en el manejo de recursos financieros	100.0%	50.0%

### 4.2.3 Cumplimiento de la DC con las disposiciones de la LAIP

Unidad Responsable: Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	
Fórmula de Medición: Promedio de calificaciones otorgadas por la SPCTA y el IAIP en transparencia.	
Unidad de Medida: Calificación	Periodicidad: Anual
Direccionalidad: +	Línea Base: No dato
Límite de Control 2016: 7	Meta 2016: 7.5
Límite de Control 2019: 7.7	Meta 2019: 8.00





**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME A DICIEMBRE**



a) En el presente año 2016, no se ha promediado las notas debido a que la Secretaría de Participación, Transparencia y Anticorrupción, no realizó la fiscalización de la publicación de información oficiosa. Por tanto, la única evaluación que se presenta es el resultado emitido por el Instituto de Acceso a la Información Pública-IAIP en la revisión de 101 ítems 31 estándares.

b) El propósito de la evaluación, es mostrar una imagen del estado actual de las instituciones públicas sobre la publicación de información oficiosa, como parte de los procesos de fiscalización impulsados por el IAIP.

El Instituto de Acceso a la Información Pública-IAIP, ha calificado por primer año a la Defensoría, colocándola dentro de las primeras cinco instituciones con cumplimiento destacable de las 75 que fueron evaluadas (3 Órganos Fundamentales, 21 dependencias del Órgano Ejecutivo, 3 del Ministerio Público y 37 Autónomas). La nota obtenida por la Defensoría del Consumidor fue 9.08.

Los hallazgos encontrados que evitaron lograr el 10.0 fueron:

1. El directorio y curriculum está incompleto, falta información sobre Gerente de Atención Descentralizada y Gerente de Estudios. Aunque se justificó la situación del por qué no están, no fue aceptado.
2. Contratos. Faltan algunos documentos contractuales. Este punto se justificó y se envió evidencias, que demuestran que están todos los documentos. Aun así, no fue tomado el punto.
3. Informes de mecanismos de participación. Se debe contar con informes de cada mecanismo. Por ahora no se generan.
4. Carta de explicación de costos de producción estaba en formato pdf no seleccionable. Ya se colgó el formato seleccionable.

Comentarios del Jefe de Fiscalización del IAIP, ante la solicitud de la UAIP sobre la explicación de las faltas obtenidas en la reciente evaluación:

"... Es importante resaltar que, en materia de publicación de información oficiosa, su institución obtuvo una calificación sobresaliente (9.08), en este aspecto evaluado su institución se ubica en el 5° puesto, es decir que ha obtenido una de las mejores calificaciones del proceso.

Es importante mencionar, que la nota de la Defensoría del Consumidor en esta primera fiscalización hubiese sido de 9.23, ya que la Oficial de Información pudo comprobarle al Jefe de Fiscalización del Instituto que efectivamente están todos los documentos. Por lo que el Jefe se disculpó. Sin embargo, no era posible cambiar la nota).

NOTA: Para 2015 no había indicador comparable.

INDICADOR	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES A DICIEMBRE 2016	
	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN
4.2.3 Cumplimiento de la DC con las disposiciones de la LAIP	100.0%	100.0%



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL 2016**  
**INFORME A DICIEMBRE**



**D. AVANCE EN LA EJECUCIÓN DE PLANES DE TRABAJO POR INICIATIVA**

POR INICIATIVAS SEGÚN PERSPECTIVAS		
PERSPECTIVA/OBJETIVO ESTRATÉGICO/ INDICADOR CLAVE/ INICIATIVA	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (VALORES PORCENTUALES)	EJECUCIÓN ACUMULADA (VALORES PORCENTUALES)
	ENE-DIC	ENE-DIC
1. Satisfacción de las/los usuarias/os de nuestros servicios		
1.1 Fortalecer la calidad, calidez y efectividad en los servicios institucionales orientados a la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras.		
1.1.1 Atenciones brindadas por la Institución		
1.1.1.1 Implementar estrategia de innovación (Incluye: Conciliación virtual, web consumidor, atenciones en horas y días no hábiles - buzones y horarios especiales).	100.0%	82.17%
1.1.1.2 Implementar estrategia de atención territorial (DC móvil, ventanillas, etc.).	100.0%	99.73%
1.1.1.3 Establecer y/o reactivar acuerdos de entendimiento con entes aliados en los territorios con énfasis en entidades públicas colaboradoras.	100.0%	100.00%
1.1.1.4 Evaluar y monitorear el cumplimiento de criterios en CSC y 910	100.0%	95.83%
1.1.1.5 Implementar estrategia de promoción y comunicación de los mecanismos, horarios y lugares de atención de controversias de consumo.	100.0%	100.00%
1.1.2 Tramitación oportuna de denuncias en avenimiento y conciliación		
1.1.2.1 Implementar herramientas y mejoras al proceso de atención de controversias de consumo.	100.0%	100.00%
1.1.3 Tramitación oportuna de denuncias colectivas en el proceso de atención de controversias de consumo		
1.1.3.1 Atender casos de controversias de consumo colectivas de interés colectivo (casos en el territorio y en oficina)	100.0%	75.00%
1.1.4 Tramitación oportuna de procesos sancionatorios de denuncias individuales		
1.1.4.1 Implementar las "medidas de mejora" de procesos sancionatorios de casos individuales.	100.0%	92.75%
1.1.4.2 Evaluar la efectividad del procedimiento de tramitación de casos individuales	100.0%	100.00%
1.1.4.3 Actualizar el procedimiento de tramitación de casos individuales	100.0%	49.00%
1.1.4.4 Sistematizar los criterios aplicados en la resolución de casos individuales	100.0%	100.00%
1.1.4.5 Diseñar e implementar un programa de mentoría para la formación de expedientes de casos sancionatorios.	100.0%	100.00%
1.1.5 Tramitación oportuna de procesos sancionatorios de denuncias colectivos		
1.1.5.1 Rediseñar el procedimiento interno para la tramitación de denuncias por casos colectivos	100.0%	0.00%
1.1.5.2 Evaluar la efectividad del procedimiento de tramitación de denuncias por casos colectivos	100.0%	50.00%
1.1.5.3 Implementar mejoras en base a la evaluación de la efectividad de la denuncia de casos colectivos con afectación económica presentados	100.0%	100.00%
1.1.5.4 Sistematizar los criterios aplicados en la tramitación de denuncias por casos colectivos	100.0%	100.00%
1.1.6 Tramitación oportuna de procesos sancionatorios de casos de oficio		
1.1.6.1 Evaluar la efectividad del procedimiento de tramitación de casos de oficio	100.0%	100.00%
1.1.6.2 Actualizar y aplicar el procedimiento de tramitación de casos de oficio	100.0%	50.00%
1.1.6.3 Sistematizar los criterios aplicados en la resolución de casos de oficio	100.0%	100.00%
1.1.6.4 Implementar las "medidas de mejora" de procesos sancionatorios de casos de oficio	100.0%	85.25%



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 '  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME A DICIEMBRE**



POR INICIATIVAS SEGÚN PERSPECTIVAS		
PERSPECTIVA/OBJETIVO ESTRATÉGICO/ INDICADOR CLAVE/ INICIATIVA	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (VALORES PORCENTUALES)	EJECUCIÓN ACUMULADA (VALORES PORCENTUALES)
	ENE-DIC	ENE-DIC
<b>1.1.7 Calidad en las denuncias de intereses colectivos y/o difusos de las personas consumidoras</b>		
1.1.7.1 Analizar y tramitar posibles casos colectivos y / o difusos e informar su pertinencia.	100.0%	86.00%
1.1.7.2 Informar sobre avance de estimaciones o desestimaciones (que incluya: mecanismo de control que informe en tiempo a la Presidencia que ocurre con los casos colectivos).	100.0%	50.00%
<b>1.1.8 Percepción de los usuarios sobre la calidad y calidez en la atención brindada en los Centros de Solución de Controversias</b>		
1.1.8.1 Implementar sistema de medición, análisis y divulgación interna de las encuestas de satisfacción y promotor neto de las personas usuarias de los Centros de Solución de Controversias de la DC.	100.0%	100.00%
1.1.8.2 Implementar acciones para aumentar la percepción de calidad y calidez por parte de las personas usuarias (Incluye: CRM, atención a personas con alto potencial de conflicto).	100.0%	82.88%
1.1.8.3 Implementar estrategia para atención inclusiva y especializada para personas con discapacidad	100.0%	100.00%
<b>1.1.9 Percepción de los usuarios sobre la calidad y calidez en la atención brindada en el 910.</b>		
1.1.9.1 Implementar sistema de medición, análisis y divulgación interna de las encuestas de percepción de las personas usuarias de 910	100.0%	100.00%
1.1.9.2 Implementar acciones para aumentar la percepción de calidad y calidez por parte de las personas usuarias (Incluye: CRM, atención especializada para personas con alto potencial de conflicto).	100.0%	75.00%
<b>1.1.10 Percepción de los usuarios sobre la calidad y calidez en la atención brindada en Dirección Jurídica.</b>		
1.1.10.1 Implementar sistema de medición, análisis y divulgación interna de las encuestas de percepción del servicio de representación judicial de la DC	100.0%	72.50%
1.1.10.2 Implementar el fortalecimiento de capacidades de atención a las personas usuarias del servicio de representación judicial	100.0%	91.67%
<b>1.1.11 Percepción de los usuarios sobre la calidad y calidez en la atención brindada en la Dirección de Ciudadanía y Consumo.</b>		
1.1.11.1 Implementar sistema de medición, análisis y divulgación interna de las encuestas de percepción de servicios brindados para la participación ciudadana y educación.	100.0%	100.00%
<b>1.1.12 Percepción de los usuarios sobre la calidad y calidez en la atención brindada en Tribunal Sancionador.</b>		
1.1.12.1 Implementar sistema de medición, análisis y divulgación interna de las encuestas de percepción de servicios brindados por el Tribunal Sancionador	100.0%	87.50%
1.1.12.2 Implementar mejoras en base a las mediciones periódicas	100.0%	75.00%
<b>1.1.13 Efectividad en la tramitación de Denuncias cerradas con acuerdos en avenimiento y conciliación con monto recuperado</b>		
1.1.13.1 Implementar estrategia de especialización en la atención de controversias de consumo (Incluye: identificación de prácticas empresariales, identificación, estudio y desarrollo de temas relevantes para la atención de controversias de consumo)	100.0%	79.63%
1.1.13.2 Implementar estrategia de estandarización en las oficinas de los CSC (Incluye: programas de mentoría, programa de lineamiento)	100.0%	99.83%
<b>1.1.14 Efectividad sancionatoria</b>		
1.1.14.1 Establecer, socializar y aplicar criterios jurídicos unificados entre el Tribunal Sancionador, el Centro de Solución de Controversias, la Dirección de Vigilancia de Mercado y la Dirección Jurídica, sobre controversias de consumo.	100.0%	100.00%
1.1.14.2 Evaluar que las denuncias por casos individuales y de oficio sean presentadas de conformidad con el Procedimiento	100.0%	100.00%
1.1.14.3 Dar seguimiento a las denuncias por casos individuales y de oficio presentadas al Tribunal Sancionador	100.0%	100.00%



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 '  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME A DICIEMBRE**



<b>POR INICIATIVAS SEGÚN PERSPECTIVAS</b>		
PERSPECTIVA/OBJETIVO ESTRATÉGICO/ INDICADOR CLAVE/ INICIATIVA	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (VALORES PORCENTUALES)	EJECUCIÓN ACUMULADA (VALORES PORCENTUALES)
	ENE-DIC	ENE-DIC
1.1.14.4 Atender oportunamente los requerimientos y prevenciones que haga el Tribunal Sancionador	100.0%	100.00%
1.1.14.5 Celebrar convenios para la efectividad sancionatoria con la Fiscalía General de la República (FGR), Centro Nacional de Registros (CNR) y Ministerio de Hacienda (MH)	100.0%	91.67%
1.1.14.6 Identificar violaciones a la normativa de consumo y activar procedimientos sancionatorios que den lugar a sanciones ejemplarizantes y que permitan sentar precedentes en materia de consumo	100.0%	75.00%
1.1.15 Efectividad en los servicios de atención telefónica		
1.1.15.1 Tramitar oportunamente controversias de consumo de forma telefónica	100.0%	100.00%
1.2. Fortalecer y potenciar la aplicación del marco normativo para la protección de los derechos de las personas consumidoras.		
1.2.1 Propuestas de ampliación del marco normativo para la protección al Consumidor		
1.2.1.1 Analizar y proponer modificaciones y ampliaciones a los marcos normativos (Telecomunicaciones, Servicios Financieros, Ley de Creación SIGET, Soberanía y seguridad alimentaria, Ley General de agua, Norma de Garantía, Comisión Nacional de Plaguicidas CONAPLAG) Reglamentos técnicos; u otros.	100.0%	66.50%
1.2.1.2 Divulgar marcos normativos para la protección de derechos e intereses de las personas consumidoras	100.0%	100.00%
1.2.2 Porcentaje de cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas vinculantes		
1.2.2.1 Verificar que los proveedores cumplan con las disposiciones establecidas en la LPC y con las regulaciones vinculantes con el marco de protección al consumidor en el país. (auditorías, inspecciones, etc. en sectores priorizados)	100.0%	100.00%
1.2.2.2 Crear e implementar nuevas acciones para ampliar la verificación del cumplimiento de las normativas de protección al consumidor	100.0%	74.00%
1.2.3 Casos identificados y promovidos por el observatorio por publicidad ilícita, engañosa y falsa (que atenta contra la dignidad, el honor, la intimidad y la imagen propia), con proceso sancionatorio implementado		
1.2.3.1 Crear e implementar el observatorio de publicidad ilícita, engañosa y falsa	100.0%	100.00%
2. Efectividad en nuestra actuación		
2.1. Fomentar la mejora continua y la búsqueda de la excelencia en todo nuestro quehacer institucional.		
2.1.1 Procesos de la Defensoría certificados en Sistemas de Gestión de Calidad (SGC)		
2.1.1.1 Normalizar y adecuar los procesos institucionales certificables a un Sistema de Gestión de Calidad	100.0%	62.50%
2.1.1.2 Implementar y auditar internamente los procesos institucionales que requieren certificación	100.0%	73.93%
2.1.1.3 Alcanzar y mantener la certificación de los procesos priorizados	100.0%	100.00%
2.1.2 Procesos de la Defensoría acreditados en Sistemas de Gestión de Calidad (SGC)		
2.1.2.1 Normalizar y adecuar los procesos institucionales acreditables a un Sistema de Gestión de Calidad	100.0%	100.00%
2.1.2.2 Implementar y auditar internamente los procesos institucionales que requieren acreditación	100.0%	92.14%
2.1.2.3 Alcanzar y mantener la acreditación de los procesos priorizados	100.0%	96.00%
2.1.3 Funcionamiento de las Oficinas Regionales		
2.1.3.1 Estandarizar el funcionamiento de las Oficinas Regionales y Oficinas Descentralizadas con las Direcciones Nacionales	100.0%	100.00%
2.2. Implementar un Sistema de información y estudios sectoriales en temas priorizados de consumo		
2.2.1 Cantidad de Informes del Sistema de Información Institucional actualizado y analizado oportunamente		
2.2.1.1 Generar de forma oportuna los informes mensuales y anuales de gestión	100.0%	96.43%
2.2.1.2 Publicar y divulgar los informes anuales de gestión y financieros en forma física y digital	100.0%	100.00%
2.2.1.3 Gestionar la documentación y archivos institucionales	100.0%	100.00%
2.2.2 Estudios de consumo/ sectoriales en temas priorizados de consumo		



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL 2016**  
**INFORME A DICIEMBRE**



POR INICIATIVAS SEGÚN PERSPECTIVAS		
PERSPECTIVA/OBJETIVO ESTRATÉGICO/ INDICADOR CLAVE/ INICIATIVA	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (VALORES PORCENTUALES)	EJECUCIÓN ACUMULADA (VALORES PORCENTUALES)
	ENE-DIC	ENE-DIC
2.2.2.1 Identificar y realizar estudios sobre consumo en temas priorizados, incluyendo investigaciones conjuntas con otras instancias públicas. Temas priorizados: Comercio electrónico, Patrones de consumo, Consumo seguro y salud, Cultura de consumo y buen vivir, Endeudamiento, Telecomunicaciones, Productos y servicios financieros, Cadenas de valor de Granos básicos, Servicios básicos: tarifas, calidad, cobertura, inclusión, atención, etc.	100.0%	83.33%
2.2.2.2 Actualizar información de mercados relevantes: alimentos, fertilizantes, servicios públicos (telecomunicaciones, energía eléctrica, agua potable), combustibles (GLP, gasolinas y diésel), servicios financieros, remesas familiares.	100.0%	100.00%
2.2.2.3 Publicar y divulgar información socialmente útil sobre mercados relevantes.	100.0%	80.00%
2.2.2.4 Establecer alianzas interinstitucionales para los estudios conjuntas sobre temas sectoriales.	100.0%	100.00%
2.2.2.5 Publicar y divulgar resultados de los estudios realizados.	100.0%	100.00%
2.3 Potenciar en las personas consumidoras el ejercicio de ciudadanía desde el enfoque de derechos		
2.3.1 Cantidad de personas capacitadas/formadas en el ejercicio de sus derechos.		
2.3.1.1 Diseñar y ejecutar programas anuales de capacitación / formación en temas de: derecho de consumo, educación financiera, cultura consumerista, consumo saludable y seguro, dirigido a diversos grupos: docentes, mujeres, microempresarios, universitarios, integrantes de mesas temáticas, integrantes de asociaciones y organizaciones de la sociedad civil y otros.	100.0%	93.58%
2.3.1.2 Producir y distribuir material educativo sobre derechos de las personas consumidoras y otros temas priorizados de consumo.	100.0%	100.00%
2.3.1.3 Diseñar y proporcionar materiales sobre temas priorizados para formación y capacitación	100.0%	75.00%
2.3.1.4 Evaluar el programa de capacitación / formación sobre derechos y cultura consumerista.	100.0%	100.00%
2.3.1.5 Sistematizar la experiencia del programa de capacitación / formación sobre derechos y cultura consumerista.	100.0%	100.00%
2.3.1.6 Interactuar con organizaciones de consumidores a través de talleres que promuevan el consumo sostenible y cuidado del medio ambiente	100.0%	89.42%
2.3.2 Promoción de la participación ciudadana		
2.3.2.1 Diseñar e implementar una estrategia de participación ciudadana, para contribuir a potenciar en la ciudadanía el ejercicio de derechos de consumo.	100.0%	100.00%
2.3.2.2 Proporcionar apoyo legal y técnico a las asociaciones y organizaciones de consumidores y otras expresiones organizadas de la sociedad civil para la protección de derechos e intereses de las personas consumidoras.	100.0%	73.00%
2.3.2.3 Facilitar la realización de acciones, desde la sociedad civil organizada, orientadas a la protección de derechos e intereses de las personas consumidoras, en el marco de la normativa aplicable y políticas públicas vinculantes en temas de consumo.	100.0%	88.89%
2.3.2.4 Evaluar y sistematizar la estrategia de participación ciudadana.	100.0%	100.00%
2.3.3 Promoción del conocimiento de derechos y la cultura consumerista en la población.		
2.3.3.1 Diseñar e implementar un programa de promoción del conocimiento de derechos y cultura consumerista en espacios públicos de impacto (expresiones artísticas y culturales)	100.0%	100.00%
2.3.3.2 Diseñar y proporcionar materiales de apoyo al programa de promoción del conocimiento de derechos y cultura consumerista.	100.0%	66.67%
2.3.3.3 Evaluar y sistematizar el programa de promoción del conocimiento de derechos y cultura consumerista en la población.	100.0%	100.00%
2.3.4 Cantidad de iniciativas gestionadas para el posicionamiento y/o incidencia en temas relevantes de consumo		
2.3.4.1 Implementar acciones de incidencia en áreas o temas priorizados como: sistemas financieros y seguros, prestación de agua potable, comercio electrónico, telecomunicaciones. Alimentos, lotificaciones, publicidad ilícita, consumo saludable, insumos agrícolas; entre otros.	100.0%	80.00%
2.3.4.2 Atender temas de coyuntura y/o emergencia que demandan la intervención de la Defensoría del Consumidor para defender los intereses y derechos de los consumidores	100.0%	100.00%
2.3.4.3 Participar institucionalmente en mecanismos, coordinaciones e instancias sectoriales y territoriales, relacionadas con políticas públicas y programas de gobierno para la protección de las personas consumidoras	100.0%	100.00%
2.4 Fomentar en los proveedores prácticas respetuosas de los derechos de las personas consumidoras		
2.4.1 Cantidad de alertas tempranas divulgadas en materia de consumo		
2.4.1.1 Identificar alertas sobre productos, servicios y prácticas de proveedores que presenten riesgo (salud, físico, económico, etc.) a las personas consumidoras.	100.0%	83.33%
2.4.1.2 Publicar y divulgar alertas sobre productos, servicios y prácticas de proveedores que presenten riesgo (salud, físico, económico, etc.) a las personas consumidoras; a nivel nacional e internacional	100.0%	100.00%
2.4.1.3 Implementar el Sistema de Alerta Temprana en Alimentos (PRACAMS) a nivel nacional y regional	100.0%	100.00%



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 '  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME A DICIEMBRE**



POR INICIATIVAS SEGÚN PERSPECTIVAS	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (VALORES PORCENTUALES)	EJECUCIÓN ACUMULADA (VALORES PORCENTUALES)
2.4.1.4 Dar seguimiento al funcionamiento del Sistema Interamericano de Alerta Rápida (SIAR)	100.0%	95.00%
2.4.1.5 Aportar a la creación e implementación del Observatorio Regional de alertas en medicamentos en el marco CONCADECO	100.0%	86.67%
2.4.1.6 Alertar sobre prácticas ilegales declaradas por el Tribunal Sancionador y difusión de multas ejemplarizantes.	100.0%	87.50%
2.4.2 Porcentaje de cumplimiento de las buenas prácticas en empresas adheridas a códigos de buenas prácticas.		
2.4.2.1 Divulgar a proveedores las disposiciones de la Ley de Protección al Consumir (LPC), normas y reglamentos técnicos relacionados con consumo.	100.0%	87.97%
2.4.2.2 Implementar mecanismo de reconocimiento para los proveedores más cumplidores de los derechos de las personas consumidoras	100.0%	86.00%
2.4.2.3 Auditar a empresas adheridas a códigos/manuales de buenas prácticas para otorgar o renovar reconocimiento	100.0%	98.00%
2.4.2.4 Divulgar los proveedores más denunciados y más sancionados, incluyendo los motivos de dichas denuncias y/o sanciones	100.0%	87.50%
2.4.3 Defensa efectiva y oportuna de las actuaciones de la Defensoría (Presidencia y Tribunal Sancionador), impugnadas judicialmente		
2.4.3.1 Informes periódicos sobre resoluciones del Tribunal Sancionador Impugnadas Judicialmente	100.0%	95.50%
2.4.3.2 Promover acciones judiciales para la defensa de la legalidad de las actuaciones de La Defensoría	100.0%	87.25%
2.4.3.3 Divulgar las acciones judiciales en las que interviene La Defensoría	100.0%	83.17%
2.4.3.4 Gestionar de forma oportuna los informes en cada proceso contencioso y de amparo interpuesto	100.0%	100.00%
2.4.3.5 Gestionar oportunamente los informes de cada proceso judicial	100.0%	84.00%
2.5 Fortalecer la actuación conjunta del Sistema Nacional de Protección al Consumidor y coordinar la implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor		
2.5.1 Cantidad de actividades ejecutadas del Plan de Implementación 2015-2019 de la Política Nacional de Protección al Consumidor		
2.5.1.1 Implementar el plan de ejecución de la Política Nacional de Protección al Consumidor.	100.0%	90.71%
2.5.1.2 Actualizar la Política Nacional de Protección al Consumidor.	100.0%	75.00%
2.6 Socializar por medio de la comunicación efectiva el quehacer institucional de la Defensoría del Consumidor		
2.6.1 Cumplimiento de la estrategia de Marketing Social de La Defensoría		
2.6.1.1 Administrar y desarrollar la estrategia de Marketing en las redes sociales	100.0%	100.00%
2.6.1.2 Briefing de prensa en temas o iniciativas estratégicas y/o de coyunturas.	100.0%	33.33%
2.6.1.3 Comunicar e informar los principales resultados del quehacer institucional en defensa de los consumidores.	100.0%	80.37%
2.6.1.4 Transmitir el programa institucional en medios radiales y televisivos de El Salvador.	100.0%	66.67%
2.6.1.5 Ampliar y cualificar la plantilla de voceros institucionales conforme al quehacer institucional.	100.0%	100.00%
2.6.1.6 Fomentar el conocimiento de derechos de las personas consumidoras.	100.0%	100.00%
2.6.1.7 Promover y comunicar los servicios para la atención de controversias de consumo de la DC.	100.0%	100.00%
2.6.1.8 Gestionar la comunicación interna para lograr la vinculación, motivación e integración del personal hacia el logro de una misión compartida	100.0%	100.00%
3. Desarrollo institucional y humano		
3.1 Fortalecer la cultura de trabajo y las competencias del personal en temas específicos del quehacer institucional.		
3.1.1 Personal de la Defensoría con competencias actualizadas en el quehacer institucional		
3.1.1.1 Programa de formación por áreas implementado y evaluado.	100.0%	85.80%
3.1.1.2 Rediseñar, implementar y evaluar nuevo instrumento de Evaluación de Desempeño institucional	100.0%	66.67%
3.1.1.3 Implementar un sistema de evaluación del rendimiento laboral de los empleados(as)	100.0%	0.00%
3.1.2 Satisfacción del personal con el clima organizacional		
3.1.2.1 Mecanismo de fortalecimiento de cultura organizacional que ejerza influencia en la conducta y compromiso de los empleados(as).	100.0%	61.11%
3.1.2.2 Actualizar los instrumentos institucionales relativos al Talento Humano	100.0%	50.50%
3.1.3 Iniciativas institucionales que fomentan la igualdad sustantiva dirigida al público interno		
3.1.3.1 Desarrollar acciones que fomentan la igualdad en el público interno.	100.0%	98.00%
3.2 Consolidar y diversificar las relaciones de cooperación financiera y técnica.		
3.2.1 Cooperación financiera recibida		
3.2.1.1 Mantenimiento de relaciones con las actuales entidades de cooperación financiera.	100.0%	78.57%
3.2.1.2 Implementar convenios con entidades de apoyo financiero	100.0%	75.00%



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 '  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME A DICIEMBRE**



<b>POR INICIATIVAS SEGÚN PERSPECTIVAS</b>		
<b>PERSPECTIVA/OBJETIVO ESTRATÉGICO/ INDICADOR CLAVE/ INICIATIVA</b>	<b>PROGRAMACIÓN ACUMULADA (VALORES PORCENTUALES)</b>	<b>EJECUCIÓN ACUMULADA (VALORES PORCENTUALES)</b>
	<b>ENE-DIC</b>	<b>ENE-DIC</b>
3.2.1.3 Relaciones con nuevas entidades de cooperación financiera.	100.0%	84.00%
3.2.2 Cooperación técnica recibida.		
3.2.2.1 Participación de la DC en programas de Cooperación Sur-Sur y Triangular.	100.0%	63.75%
3.2.2.2 Relaciones de cooperación de la DC con otros actores a nivel internacional, regional, nacional y local.	100.0%	83.29%
3.2.2.3 Establecimiento e implementación de alianzas o convenios interinstitucionales de cooperación técnica.	100.0%	81.27%
3.2.2.4 Iniciativas realizadas conjuntamente con el CONCADECO.	100.0%	50.00%
4. Eficiencia en la gestión de los recursos		
4.1 Gestionar la asignación y el uso eficiente y oportuno de los recursos en función de las prioridades institucionales		
4.1.1 Ejecución eficiente y oportuna del presupuesto institucional		
4.1.1.1 Ejecutar las acciones derivadas del proceso de administración financiera de acuerdo a normativa técnica y legal vigente	100.0%	96.47%
4.1.1.2 Mecanismos y procedimientos de control aplicados en las unidades de apoyo que garanticen el uso eficiente de los recursos.	100.0%	84.50%
4.1.1.3 Desarrollar acciones institucionales encaminadas al manejo de desechos sólidos, mediante campañas de eficiencia energética y cuidado de medio ambiente.	100.0%	100.00%
4.1.1.4 Mantener la vigilancia de nuestra adhesión a la normativa técnica y legal vigente.	100.0%	95.45%
4.1.2 Satisfacción de las y los usuarios internos		
4.1.2.1 Implementar mejoras de acuerdo a los resultados de las encuestas a cliente interno	100.0%	100.00%
4.1.2.2 Requerimientos de las áreas resueltos en los tiempos definidos.	100.0%	100.00%
4.1.3 Satisfacción de las y los usuarios externos		
4.1.3.1 Implementar mejoras de acuerdo a los resultados de las encuestas a clientes externos	100.0%	100.00%
4.2 Gestionar y utilizar los recursos asignados con probidad y transparencia		
4.2.1 Percepción de los asistentes acerca de la información presentada en los eventos de rendición de cuentas.		
4.2.1.1 Gestionar eventos de rendición de cuentas territorializadas.	100.0%	100.00%
4.2.2 Resultados de auditorías externas sin hallazgos en el manejo de recursos financieros		
4.2.2.1 Gestionar los riesgos institucionales para apoyar la toma de decisiones sobre el uso de los recursos con probidad	100.0%	50.00%
4.2.3 Cumplimiento de la DC con las disposiciones de la LAIP		
4.2.3.1 Gestionar la atención ciudadana	100.0%	100.00%
4.2.3.2 Coordinar acciones para conservar y/o incrementar la buena percepción hacia la transparencia y probidad de la institución	100.0%	100.00%



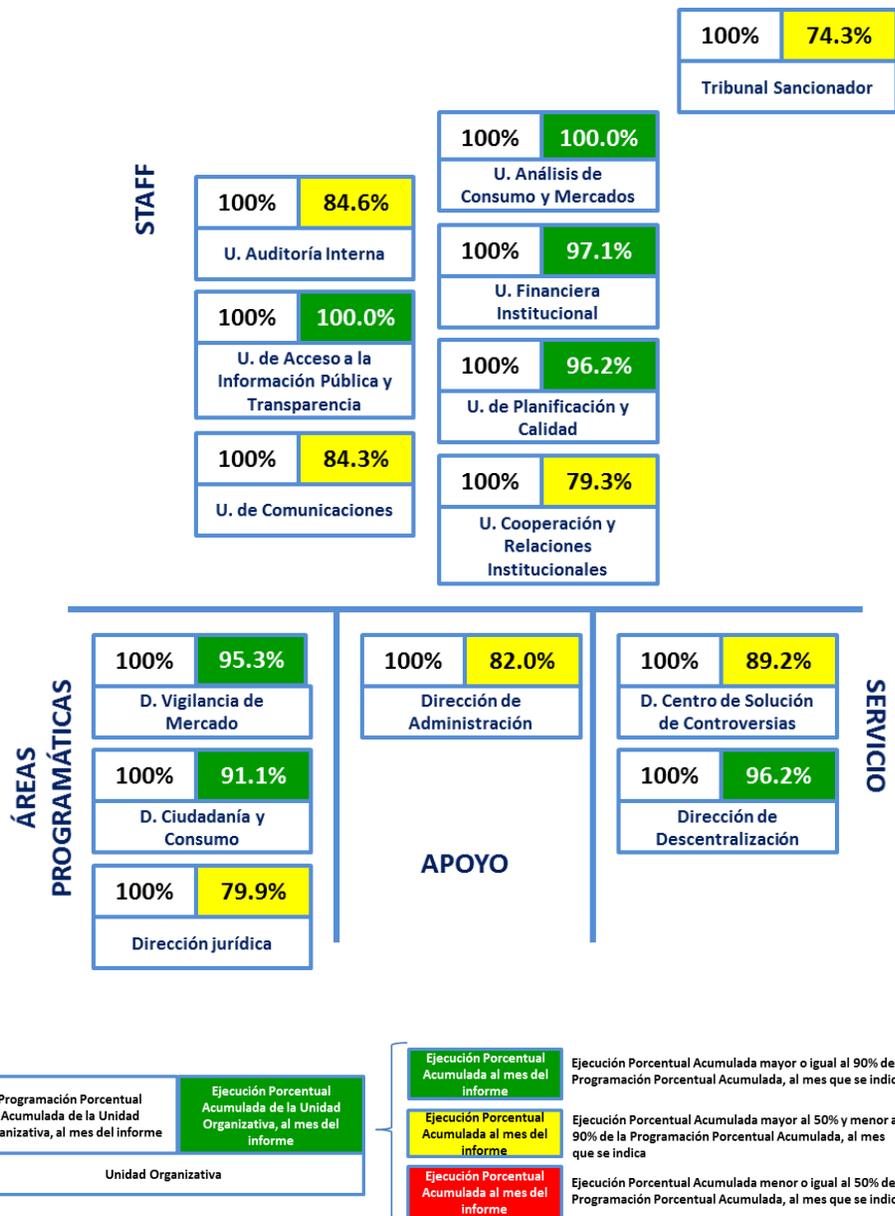
**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME A DICIEMBRE**



**E. AVANCE EN LA EJECUCIÓN DE PLANES DE TRABAJO POR UNIDAD ORGANIZATIVA**

De las 14 Unidades Organizativas, siete presentan una ejecución acumulada mayor al 90% de lo programado a la fecha del informe (verde), y, siete, presentan una ejecución menor al 90% (amarillo).

La siguiente infografía resume el cumplimiento de los Planes de Trabajo de las Unidades Organizativas al mes de diciembre.



En el Anexo No. 1 se detalla el avance en la ejecución de las Actividades informadas por las Unidades Organizativas.



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019<sup>1</sup>**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL 2016**  
**INFORME A DICIEMBRE**



**F. CONTEO DE LAS ACTIVIDADES SEGÚN SU ESTADO DE CUMPLIMIENTO POR UNIDAD ORGANIZATIVA.**

El total de Actividades que conforman el Plan Operativo Anual 2016 de la Defensoría del Consumidor es de 587, quedando de la siguiente manera, según nivel de ejecución de las mismas:

NUMERO DE ACTIVIDADES POR ESTADO DE EJECUCION A DICIEMBRE 2016			
EN VERDE (>= 90%)	EN MARILLO (>= 50% y < 90%)	EN ROJO (<= 50%)	TOTAL
474	43	70	587

Las tablas que se presentan a continuación resumen el estado del avance de las Actividades al mes que se informa por Unidad Organizativa y Área Administrativa.

**F.1. STAFF**

No.	UNIDAD ORGANIZATIVA	EN VERDE	EN AMARILLO	EN ROJO	TOTAL
1	TRIBUNAL SANCIONADOR	18	5	7	30
2	UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA	10		3	13 <sup>1</sup>
3	UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA	15			15
4	UNIDAD DE COMUNICACIONES	32	3	8	43
5	UNIDAD DE ANÁLISIS DE CONSUMO Y MERCADOS	14			14
6	UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL	20		1	21
7	UNIDAD DE PLANIFICACION Y CALIDAD	37		2	39
8	UNIDAD DE COOPERACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES	37	5	13	55

<sup>1</sup> Se eliminó dos actividades del conteo final, por: 4.1.1.4.12 Verificar cumplimiento de las recomendaciones derivadas de la ejecución del Sistema de Control Interno y Aspectos Legales por la Corte de Cuentas (si las hay)

4.1.1.4.13 Verificar cumplimiento de las recomendaciones derivadas de la ejecución del Sistema de Control Interno y Aspectos Legales por firmas auditoras externas (si las hay)

**F.2. ÁREAS PROGRAMÁTICAS**

No.	UNIDAD ORGANIZATIVA	EN VERDE	EN AMARILLO	EN ROJO	TOTAL
1	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE MERCADO	46	7	1	54
2	DIRECCIÓN DE CIUDADANÍA Y CONSUMO	57	3	6	66
3	DIRECCIÓN JURÍDICA	19	7	8	34

**F.3. ÁREA DE APOYO**

No.	UNIDAD ORGANIZATIVA	EN VERDE	EN AMARILLO	EN ROJO	TOTAL
1	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN	47	8	10	65

**F.4. ÁREAS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

No.	UNIDAD ORGANIZATIVA	EN VERDE	EN AMARILLO	EN ROJO	TOTAL
1	DIRECCIÓN CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	72	5	9	86
2	DIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN	50		2	52



SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME A DICIEMBRE



### III. METODOLOGIA

#### 1. INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO

Los Indicadores Clave de Desempeño se evalúan en función del Límite de Control y la Meta.

A continuación destacamos casos especiales, según la periodicidad:

- a) Mensual: El dato que se da al mes del informe, generalmente es el promedio de los datos mensuales proporcionados por la Unidad Organizativa. Caso contrario, se especifica si es el dato de la última medición mensual.
- b) Trimestral: Al igual que el caso Mensual, el dato que se presenta, es el promedio de los trimestres informados.
- c) Anual: Si el período que abarca el informe no es el año completo, se presenta lo logrado al mes que se informa, cuando el Indicador clave así lo permite. Caso contrario se especifica que no aplica la medición, hasta tener cubierta la periodicidad del Indicador.

Si el período no está completo (año), el nivel de ejecución del Indicador Clave se evalúa en función de Límites de Control y Meta proporcionales en el tiempo. No perdiendo de vista el Límite de Control y Meta definidos para el período completo, que en este caso es anual.

En los casos en que el Indicador Clave de Desempeño, por su naturaleza, no puede dar un avance en su ejecución al mes del informe, se señalará de la siguiente forma:

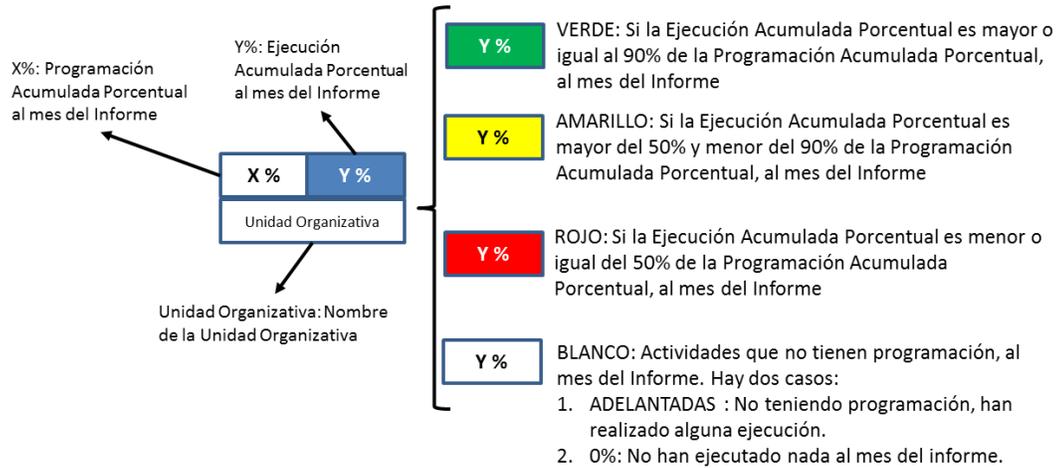
**N/A**

#### 2. ACTIVIDADES

La metodología para presentar el avance en la ejecución de las actividades es la que se presenta a continuación. En la jornada de revisión del seguimiento del POA 2016, realizado el 16 y 17 de agosto, se acordó el cambio de la categoría que denominábamos “Verde-amarillo” por “Blanco”. Solo se cambió el color, el significado metodológico es el mismo.



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 '  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME A DICIEMBRE**



### 1.1 CASOS ESPECIALES

En la presente sección se presenta la forma de evaluación de dos casos especiales, para la ejecución de las Actividades:

- Ajuste por ser Actividad a Demanda: Aplica solamente para las Actividades que fueron definidas por la Unidad Organizativa como “Actividad a Demanda” al inicio del año.
- Ajuste por ejecución de la Actividad, mayor a la meta anual programada: Aplica para todas las Actividades que en su ejecución sobrepasen la Programación Acumulada Anual.

A continuación, se detalla cómo se realizan estos ajustes.



# SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 PLAN OPERATIVO ANUAL 2016 INFORME A DICIEMBRE



## 1. Ajuste por ser Actividad a Demanda:

PROGRAMACIÓN													
Cod	ACT	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sept	oct	nov	dic
1	Act z	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%

Actividad Identificada que es a Demanda

EJECUCIÓN AL MES DEL INFORME (Ejemplo: A marzo)					
Cod	ACT	ene	feb	mar	OBS
	Act z				No hemos recibido requerimiento

La UO en la columna de OBS informa que no ha recibido requerimiento

PROGRAMACIÓN													
Cod	ACT	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sept	oct	nov	dic
2	Act z	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%

$8\% + 8\% + 9\% = 25\%$

Número de meses posteriores a ajuste = 9

3 Calcular el valor de la programación a redistribuir :  $25\% / 9 = 2.77\%$

PROGRAMACIÓN													
Cod	ACT	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sept	oct	nov	dic
4	Act z	0%	0%	0%	8% + 2.77%	8% + 2.77%	9% + 2.77%	8% + 2.77%	8% + 2.77%	9% + 2.77%	8% + 2.77%	8% + 2.77%	9% + 2.77%

Nueva programación, con respecto a la cual se evaluará la ejecución, al mes del informe.

5 En la columna de OBSERVACIONES del Informe consolidado institucional, aparecerá NOTA UPYC, donde se explicarán los cambios realizados en la programación.

6 En el caso que se prevea la Actividad no tendrá requerimiento para ser ejecutada, debe ser eliminada del POA, previo aval de Presidencia.

## 2. Autoajuste por ejecución de la Actividad, mayor a la meta anual programada:

PROGRAMACIÓN													
Cod	ACT	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sept	oct	nov	dic
1	Act w	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0

EJECUCIÓN AL MES DEL INFORME (Ejemplo: A marzo)					
Cod	ACT	ene	feb	mar	OBS
	Act w			1	

PROGRAMACIÓN													
Cod	ACT	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sept	oct	nov	dic
2	Act w	0	0	1 + 1	0	0	0	0	0	0	1	0	0

Actualizamos la programación, sumándole lo que sobrepasa la ejecución de la programación anual:  $3 - 2 = 1$   
Con respecto a esta Nueva programación, se realiza la evaluación de la ejecución, al mes del informe. El objetivo del Autoajuste es no tener ejecución mayores al 100%.

EJECUCIÓN AL MES DEL INFORME (Ejemplo: A marzo)					
Cod	ACT	ene	feb	mar	OBS
3	Act w			1	NOTA UPYC: Se explica lo realizado en el cambio de la programación

4 Este proceso se realizará tantas veces la meta anual sea sobrepasada en los informes de ejecución.



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



**ANEXO No. 1: DETALLE DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES POR UNIDAD ORGANIZATIVA**

**A. STAFF**

**a) Tribunal Sancionador**

COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN				EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)			
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC			
<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>								<b>100.00%</b>	<b>74.30%</b>			
1	1.1.4.1.1 Elaborar e Implementar mejoras en atención a resultados de evaluación a procedimiento de tramitación de casos individuales	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas	9%	100%	4.5%	86%	100.00%	85.50%	Diciembre: Se procesó el 50% de los registros de notificaciones realizadas por Correos de El Salvador para eliminar la mora en notificaciones. Noviembre: Se ejecutaron parcialmente la acción correctiva y la oportunidad de mejora. Está en proceso el registro de notificaciones realizadas por Correos de El Salvador y eliminar la mora de registro de notificaciones. Octubre: Se identificó una acción correctiva y una oportunidad de mejora en la atención a los usuarios y en las notificaciones.		
2	1.1.4.1.2 Determinar criterios para la notificación electrónica y gestionar con la Dirección de Administración la implementación de las notificaciones vía correo electrónico (casos individuales)	Criterios definidos y gestiones realizadas para su implementación	Documentos de criterios definidos y de gestiones realizadas	0	2	0	2	100.00%	100.00%	<p>Octubre: Se están realizando notificaciones vía correo electrónico a la Presidencia de la Defensoría del Consumidor y a los consumidores o proveedores que han señalado ese medio para recibir notificaciones. Septiembre: Se ha implementado el uso de una dirección de correo electrónico del Tribunal Sancionador para la notificación por esa vía correo electrónica en casos individuales, a quienes han señalado una dirección. Esta actividad se coordinó directamente con la GSI. Se espera a partir de agosto realizar las gestiones para la realización de notificaciones a través del tablero electrónico en la nueva página web de la Defensoría del Consumidor.</p> <p><b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se modificó el nombre de la actividad de "Coordinar con la Gerencia de Sistemas Informáticos la creación del mecanismo automatizado de notificación por tablero en página web" por "Determinar criterios para la notificación electrónica y gestionar con la Dirección de Administración la implementación de las notificaciones vía correo electrónico (casos individuales)". Y fue reprogramada para septiembre y octubre.</p> <p><b>JUSTIFICACIÓN:</b> El proyecto de creación de un tablero de notificación en página web no eximiría la obligación legal de notificar por los medios permitidos por el Código Procesal Civil y Mercantil. No existe una medición o evaluación previa del posible impacto y riesgos de tal mecanismo, en relación con derechos de las personas a quienes se les pretendería notificar.</p> <p>Se modificó el resultado esperado de "1 Mecanismo automatizado de notificación por tablero en página web" por "Criterios definidos y</p>		



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	
												gestiones realizadas para su implementación" Se modificó el medio de verificación de "Acta de entrega del sistema" por "Documentos de criterios definidos y de gestiones realizadas" Se modificó la programación de junio a septiembre y octubre. <b>Memo 21/2016 de fecha 13 de septiembre de 2016.</b>
3	1.1.4.2.1 Realizar evaluaciones de los tiempos del procedimiento interno de tramitación de casos individuales (I)	2 evaluaciones realizadas al procedimiento interno de tramitación de casos individuales	2 informes	1	2	1	2	100.00%	100.00%			Desde julio se está utilizando el SARA para el seguimiento de casos. Esto permitirá realizar la medición. También se está trabajando con apoyo de la UPYC en la segmentación de indicadores de medición de tiempos por año de ingreso de los expedientes.
4	1.1.4.3.1 Rediseñar el procedimiento interno del Tribunal Sancionador (Casos individuales), cuando sea necesario.	1 Procedimiento actualizado	Documento	1	1	0	0	100.00%	0.00%			Noviembre: Se solicitó a Presidencia colaboración para el rediseño del proceso, teniendo en cuenta los resultados de DIFO. Octubre: Se cuenta con los resultados del DIFO y se trabajará en el rediseño de procesos. Septiembre: Se está trabajando en DIFO. Una vez concluido se trabajará en la planificación de las medidas a tomar y se definirá si requiere rediseño. Al mes de agosto: No ha sido rediseñado el procedimiento interno, ya que falta hacer un análisis en los próximos meses <b>NOTA UPYC:</b> Por ser actividad a demanda se traslada la programación de septiembre a octubre; Por ser actividad a demanda se traslada la programación de octubre a noviembre. Por ser actividad a demanda se traslada la programación de noviembre a diciembre.
5	1.1.4.3.2 Implementar el procedimiento interno (Casos individuales)	1 procedimiento implementado	Registros físicos y digitales	9%	100%	9%	98%	100.00%	98.00%			
6	1.1.4.4.1 Socializar a la Dirección Jurídica y Centro de Solución de Controversias las resoluciones del Tribunal Sancionador que ponen fin al proceso sancionatorio	Resoluciones comunicadas a Dirección Jurídica y Centro de Solución de Controversias	Resoluciones comunicadas a Dirección Jurídica y CSC mediante confirmación electrónica de recibido	9%	100%	9%	100%	100.00%	100.00%			Septiembre: Se realiza mediante notificación según corresponda. Al mes de agosto: Con la creación de un mecanismo electrónico de publicación de las resoluciones se pretende ser más eficientes en esta actividad.
7	1.1.4.5.1 Diseñar el programa de mentoría para la formación de expedientes de casos sancionatorios. (Casos individuales)	1 Programa de mentoría diseñado	Documento	0	1	0	1	100.00%	100.00%			Noviembre: Programa diseñado y aprobado Octubre: Programa diseñado, pendiente de ajustar por resultados DIFO y aprobar. Septiembre: No aplica. Agosto: No se ha realizado el diseño de la mentoría. Se solicita reprogramar esta actividad para el mes de octubre, tomando en cuenta la realización de diagnóstico organizacional a realizarse en el mes de



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
										septiembre Julio: No se ha realizado el diseño de la mentoría. Se estaría realizando dicha actividad en los próximos meses. A Junio: Se han realizado reuniones de equipo para discusión de criterios y trámite de expedientes, pero no hay documento de respaldo. <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se reprogramó la actividad de marzo a octubre. <b>Memo 21/2016 de fecha 13 de septiembre de 2016.</b>
8	1.1.4.5.2 Implementar el programa de mentoría para casos individuales a través de reuniones mensuales con el grupo de trabajo.	100% de expedientes tramitados según criterios unificados	Lista de verificación de los criterios de calidad	50%	100%	50%	100%	100.00%	100.00%	Diciembre: Como parte de programa de mentoría se realizó la segunda jornada a efecto de socializar lógica jurídica y redacción. Noviembre: Se realizó jornada como parte del programa de mentoría. Septiembre: No aplica. Agosto: No ha sido aplicado por estar pendiente el diseño del programa de mentoría. Se solicita reprogramar la actividad a partir del mes de noviembre. Julio: No ha sido aplicado por estar pendiente el programa de mentoría. A Junio: Se han realizado reuniones de equipo para discusión de criterios y trámite de expedientes, pero no hay documento de respaldo. Se han suspendido las verificaciones de parte de UPYC sobre el cumplimiento de los criterios de calidad, pero cada expediente cuenta en la pasta final con una hoja de lista de chequeo de dichos criterios, la cual han estado llenando los técnicos. <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se reprogramó la actividad: tenía de marzo a diciembre 10% cada mes, se cambió a noviembre (50%) y diciembre (50%). <b>Memo 21/2016 de fecha 13 de septiembre de 2016.</b>
9	1.1.5.1.1 Rediseñar el procedimiento interno del Tribunal Sancionador (Casos colectivos)	1 Procedimiento actualizado	Documento	0	1	0	0	100.00%	0.00%	Noviembre: Se solicitó a Presidencia colaboración para el rediseño del proceso, teniendo en cuenta los resultados de DIFO. Septiembre y octubre: No aplica. A agosto: No ha sido rediseñado el procedimiento interno, ya que falta hacer un análisis en los próximos meses. A Junio: No ha habido diagnóstico que permita determinar el rediseño.
10	1.1.5.2.1 Evaluar la efectividad del procedimiento interno de tramitación de casos colectivos (i), cuando aplique.	1 procedimiento interno para la tramitación de denuncias por casos colectivos evaluado	2 informes de evaluación	1	2	1	1	100.00%	50.00%	Septiembre, octubre y noviembre: No aplica. Agosto: Se pretende evaluar el procedimiento como parte del diagnóstico organizacional. No ha sido aplicado <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> En la revisión se quitó codificación de actividad a demanda. <b>Memo 21/2016 de fecha 13 de septiembre de 2016</b>
11	1.1.5.3.1 Implementar acciones de mejora derivadas de la evaluación del procedimiento interno de tramitación de casos	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas	50%	100.00%	50%	100%	100.00%	100.00%	Diciembre: Se procesó el 50% de los registro de notificaciones realizadas por Correos de El Salvador para eliminar la mora en notificaciones. Noviembre: Se ejecutaron parcialmente la acción correctiva y la oportunidad de mejora. Está en proceso el registro de notificaciones realizadas por Correos de El Salvador y eliminar la mora de registro de notificaciones.



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN				EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	ENE-DIC	ENE-DIC	
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC			
	colectivos relacionadas al Tribunal Sancionador, cuando aplique.											<p>Octubre: No se han identificado acciones de mejora. Se trabajará en el rediseño de procesos a partir de los resultados DIFO.</p> <p>Septiembre: No se han identificado acciones de mejora, pero ha iniciado la revisión del procedimiento.</p> <p>Agosto: No se ha realizado la evaluación de procedimiento, por lo que no se ha identificado oportunidades de mejora.</p> <p>No ha sido aplicado</p> <p><b>NOTA UPYC:</b> Octubre: Ajuste por ser actividad a demanda 33% / 2 = 16.5%, se traslada para los meses posteriores al mes de octubre.</p> <p>Septiembre: Ajuste por ser actividad a demanda 25% / 3 = 8.33%, se traslada para los meses posteriores al mes de septiembre.</p> <p>Agosto: Ajuste por ser actividad a demanda 20% / 4 = 5%, se traslada para los meses posteriores al mes de agosto.</p> <p>Julio: Ajuste por ser actividad a demanda 16% / 5 = 3.2%, se traslada para los meses posteriores al mes de julio.</p>
12	1.1.5.4.1 Comunicar a la Dirección Jurídica, las resoluciones del Tribunal Sancionador que ponen fin al proceso sancionatorio	1 Registro de resoluciones	Registros digitales de resoluciones comunicadas a Dirección Jurídica y Dirección Centro Solución de Controversias	9%	100%	9%	100%	100.00%	100.00%		<p>Diciembre: Se realizaron por medio de correo electrónico institucional notificaciones a Presidencia de la DC de las resoluciones que ponen fin al procedimiento sancionatorio.</p> <p>Octubre: Se notifican a Presidencia de la DC todas las resoluciones que ponen fin al procedimiento según corresponde, por medio de correo electrónico institucional definido al efecto.</p> <p>Septiembre: Las resoluciones se notifican a la Presidencia, conforme a la Ley, en papel. Está pendiente que Presidencia o DJ establezcan la dirección electrónica a la cual se le pueden remitir las notificaciones por esa vía.</p> <p>Agosto: Las resoluciones se notifican en papel. Está pendiente que Presidencia DC proporcione una dirección electrónica donde se le pueda notificar, para que sea legalmente válido. Esta acción ya fue solicitada a Presidencia y GSI tiene en trámite la tarea. Ya se creó una dirección electrónica única del TS para las notificaciones por correo electrónico, que facilite el control. Legalmente no existe obligación de notificar las resoluciones finales al CSC en casos colectivos. Se pretende que sean del conocimiento interno mediante el sistema de publicación de resoluciones.</p>	
13	1.1.6.1.1 Realizar evaluaciones de los tiempos del procedimiento interno de tramitación de casos de oficio (I)	2 evaluaciones realizadas al procedimiento interno de tramitación de casos de oficio	2 informes	1	2	1	2	100.00%	100.00%		<p>Septiembre: No aplica.</p> <p>Agosto: Desde julio se está utilizando el sistema SARA para el seguimiento de casos. Esto permitirá realizar la medición. También se está trabajando con apoyo de la UPYC en la segmentación de indicadores de medición de tiempos por año de ingreso de los expedientes. Los tiempos de tramitación han sido medidos a través de la "Ficha de Medición de Tiempos"</p>	
14	1.1.6.2.1 Rediseñar el procedimiento interno del Tribunal Sancionador (casos de	1 procedimiento actualizado	Documento	0	1	0	0	100.00%	0.00%		<p>Noviembre: Se solicitó a Presidencia colaboración para el rediseño del proceso, teniendo en cuenta los resultados de DIFO.</p> <p>Septiembre: Se está trabajando en DIFO. Una vez concluido se trabajará en la planificación de las medidas a tomar y se definirá si requiere rediseño.</p>	



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	
	oficio), cuando sea necesario.											Agosto: El procedimiento no ha sido rediseñado. Pendiente evaluación de diagnóstico. Julio: El procedimiento interno de tramitación no ha sido rediseñado. A Junio: No hubo diagnóstico que determinara la necesidad del rediseño. <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> En la revisión se quitó codificación de actividad a demanda. <b>Memo 21/2016 de fecha 13 de septiembre de 2016</b>
15	1.1.6.2.2 Implementar el procedimiento interno (casos individuales)	1 procedimiento implementado	Registro físico y digital	9%	100%	9%	100%	100.00%	100.00%			
16	1.1.6.3.1 Notificar por parte del Tribunal Sancionador a la Dirección Jurídica, las resoluciones de oficio	100% de las Resoluciones notificadas	Acta de notificación	9%	100%	9%	100%	100.00%	100.00%			Octubre: Se notifican a Presidencia de la DC todas las resoluciones que ponen fin al procedimiento según corresponde, por medio de correo electrónico institucional definido al efecto. Septiembre: Las resoluciones se notifican a la Presidencia, conforme a la Ley, en papel. Esta pendiente que Presidencia o DJ establezcan la dirección electrónica a la cual se le pueden remitir las notificaciones por esa vía. Agosto: Actualmente se notifican en papel. Se está gestionando notificación electrónica. Pendiente que Presidencia DC proporcione dirección electrónica.
17	1.1.6.4.1 Elaborar e Implementar mejoras en atención a resultados de evaluación a procedimiento de tramitación de casos de oficio	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas	9%	100%	4.5%	71%	100.00%	70.50%			Diciembre: Se ejecutó el 50% de la acción correctiva programada. Está en proceso el 50% del registro de notificaciones realizadas y reportadas por Correos de El Salvador para eliminar la mora de registro de notificaciones. Noviembre: Se ejecutaron parcialmente la acción correctiva y la oportunidad de mejora. Está en proceso el registro de notificaciones realizadas por Correos de El Salvador y eliminar la mora de registro de notificaciones. Octubre: Se cuenta con los resultados del DIFO y se trabajará en el rediseño de procesos. Septiembre: Se está trabajando en DIFO. Una vez concluido se trabajará en la planificación de las medidas a tomar. Agosto: No se han identificado, pero está pendiente evaluación.
18	1.1.6.4.2 Determinar criterios para la notificación electrónica y gestionar con la Dirección de Administración la implementación de las notificaciones vía correo electrónico (casos de oficio)	Criterios definidos y gestiones realizadas para su implementación	Documentos de criterios definidos y de gestiones realizadas	0%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%			Octubre: Se están realizando notificaciones vía correo electrónico a la Presidencia de la Defensoría del Consumidor y a los proveedores que han señalado ese medio para recibir notificaciones. Septiembre: Ya se cuenta Las resoluciones se notifican a la Presidencia, conforme a la Ley, en papel. Está pendiente que Presidencia o DJ establezcan la dirección electrónica a la cual se le pueden remitir las notificaciones por esa vía. Se espera a partir de agosto realizar las gestiones para la realización de notificaciones a través del tablero electrónico en la nueva página web de la Defensoría del Consumidor. <b>AJUSTE POA 2016, NOTA UPYC:</b>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
										Se modificó el nombre de la actividad de "Coordinar con la Gerencia de Sistemas Informáticos la creación del mecanismo automatizado de notificación por tablero en página web (casos de oficio)" a "Determinar criterios para la notificación electrónica y gestionar con la Dirección de Administración la implementación de las notificaciones vía correo electrónico (casos de oficio)". Se modificó el resultado esperado de "1 Mecanismo automatizado de notificación por tablero en página web" a "Criterios definidos y gestiones realizadas para su implementación". Se modificó el medio de verificación de "Acta de entrega del sistema" a "Documentos de criterios definidos y de gestiones realizadas". Se modificó la programación de junio (100%) a septiembre y octubre (50% cada mes). JUSTIFICACIÓN: El proyecto de creación de un tablero de notificación en página web no eximiría la obligación legal de notificar por los medios permitidos por el Código Procesal Civil y Mercantil. No existe una medición o evaluación previa del posible impacto y riesgos de tal mecanismo, en relación con derechos de las personas a quienes se les pretendería notificar. <b>Memo 21/2016 de fecha 13 de septiembre de 2016</b>
19	1.1.12.1.2 Socializar con el equipo de trabajo del Tribunal Sancionador, los resultados sobre mediciones periódicas de la satisfacción de los usuarios del Tribunal Sancionador	100% Resultados socializados con el personal del tribunal sancionador	Ayudas memorias de jornadas de trabajo	1	4	0	3	100.00%	75.00%	Diciembre: No se ha recibido informe de satisfacción de usuarios. Septiembre: Se socializó vía correo electrónico con el personal del TS, y hubo reunión de Secretaría con el personal que directamente atiende público. Agosto: Durante este mes no hubo informe de medición de satisfacción de usuarios
20	1.1.12.2.1 Elaborar e Implementar mejoras en atención a resultados sobre la medición de satisfacción de los usuarios del Tribunal Sancionador	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas	10%	100%	0%	75%	100.00%	75.00%	Diciembre: No se ha recibido informe de satisfacción de usuarios. Noviembre: Se ejecutó la oportunidad de mejora de elaborar pauta de respuestas a consultas y brindar respuestas claras y precisas a los usuarios. Octubre: Se identificó una acción correctiva y una oportunidad de mejora en la atención a los usuarios y en las notificaciones, pero la implementación ha quedado programada para noviembre. Septiembre: No se realizó ninguna. Agosto: Durante este mes no hubo informe de medición de satisfacción de usuarios
21	1.1.14.1.1 Realizar jornadas de estudio de criterios aplicados en resoluciones firmes	2 Jornadas efectuadas	Listas de asistencia	0	4	0	4	100.00%	100.00%	Noviembre: Se realizaron las dos jornadas los días 11 y 18 de noviembre. Octubre: Se analizaron criterios aplicados en cuanto a conceptos de consumidor, proveedor y relación de consumo a partir de conceptos económicos. Julio: La jornada de estudio no corresponde en el mes de julio <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se modificó el nombre de la actividad de "Realizar jornadas de estudio de



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
										casos y criterios jurídicos" por "Realizar jornadas de estudio de criterios aplicados en resoluciones firmes". JUSTIFICACIÓN: El Tribunal Sancionador no puede discutir con las otras áreas de la DC sobre casos que no estén finalizados o sobre criterios nuevos de aplicación futura. Se reprogramó de mayo y septiembre a noviembre. <b>Memo 21/2016 de fecha 13 de septiembre de 2016.</b> <b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación de noviembre de 2 a 4, por haber sobrepasado la programación anual.
22	1.1.14.1.2 Gestionar la creación de un sistema de registro y publicación de resoluciones finales del Tribunal Sancionador	Requerimientos metodológicos del sistema definidos y gestiones para su implementación realizadas	Documentos de criterios definidos y de gestiones realizadas	2	3	1	3	100.00%	100.00%	Diciembre: Diciembre: Se llevó a cabo la presentación del sistema que se utilizará para la publicación de resoluciones al equipo del Tribunal Sancionador y a la Presidencia de la Defensoría. Noviembre: La Gerencia de Sistemas informáticos realizó la adaptación de un sistema para el registro y publicación de las resoluciones del Tribunal Sancionador, se ha iniciado el ingreso de datos y registro de información, para una primera fase de prueba. Octubre: Se gestionó con la Gerencia de Sistemas informáticos la adaptación de un sistema para el registro y publicación de las resoluciones del Tribunal Sancionador, se inició el diseño y fase de aprobación del mismo. Septiembre: Se ha gestionó originalmente la creación de un sistema, pero debido a que ya existía un sistema de información que a criterio de la GSI podría ser útil para cumplir el fin se ha gestionado la adecuación del mismo. No corresponde en el mes de julio <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se modificó el nombre de la actividad de "Elaborar compendio que incluya las líneas y criterios jurídicos del Tribunal Sancionador y Órgano Judicial" a "Gestionar la creación de un sistema de registro y publicación de resoluciones finales del Tribunal Sancionador". Se reprogramó de agosto y octubre a septiembre y diciembre. Esta reprogramación incluye la prueba para implementación del sistema. Se modificó el resultado esperado de "1 compendio elaborado" por "Requerimientos metodológicos del sistema definidos y gestiones para su implementación realizadas" Se modificó el medio de verificación de "Documentos" por "Documentos de criterios definidos y de gestiones realizadas". Se modificó la unidad de medida de porcentaje a número. JUSTIFICACIÓN: art. 55 LPC. Se han iniciado las gestiones, lo cual superaría en eficiencia y alcance un compendio en papel. <b>Memo 21/2016 de fecha 13 de septiembre de 2016.</b> <b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación de diciembre de 1 a 2, por haber sobrepasado la programación anual.
23	1.1.14.1.3 Desarrollar talleres para socializar el contenido del compendio de	100 % de los criterios socializados	Listas de asistencia	1	1	1	1	100.00%	100.00%	Septiembre: No aplica.



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN				EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)			
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC			
	líneas y criterios jurídicos del Tribunal Sancionador.											
1	2.1.1.1.6 Normar y/o actualizar la documentación del Tribunal Sancionador relativa a los procesos certificables según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SGC. (cuando sea necesario)	100% de documentación relativa a procesos certificables, normada y/o adecuada (cuando aplique)	Memorándum tramitados para revisión a UPYC	9%	100.00%	0%	0%	100.00%	0.00%			A diciembre: No aplica actualmente. <b>NOTA UPYC:</b> Ajuste por ser Actividad a Demanda 16% / 5 = 3.2%. Esto se ha sumado a los meses posteriores a julio. Ajuste por ser Actividad a Demanda 15% / 6 = 2.5%. Esto se ha sumado a los meses posteriores a junio. Ajuste por ser Actividad a Demanda 41% / 7 = 5.85%. Esto se ha sumado a los meses posteriores a mayo. <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Por decisión en reunión de seguimiento al POA con Presidenta (16 y 17/agosto), a esta actividad se le quitó la codificación de a demanda.
2	2.1.1.2.5 Socializar e implementar la documentación aprobada por presidencia, relativa al Tribunal Sancionador	100% de documentos socializados con el talento humano del TS y puesta en marcha de los mismos.	Listas de asistencia	9%	100.00%	0%	0%	100.00%	0.00%			Octubre, noviembre y diciembre: No aplica. Septiembre: No ha habido ninguna documentación aprobada por Presidencia DC directa o exclusivamente relacionada con el Tribunal Sancionador. Agosto: No aplica actualmente <b>NOTA UPYC:</b> Ajuste por ser Actividad a Demanda 16% / 5 = 3.2%. Esto se ha sumado a los meses posteriores a julio. Ajuste por ser Actividad a Demanda 15% / 6 = 2.5%. Esto se ha sumado a los meses posteriores a junio. Ajuste por ser Actividad a Demanda 41% / 7 = 5.85%. Esto se ha sumado a los meses posteriores a mayo. <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Por decisión en reunión de seguimiento al POA con Presidenta (16 y 17/agosto), a esta actividad se le quitó la codificación a demanda.
3	2.1.1.2.12 Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO 9001:2008	100% Acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas	9%	100.00%	0%	0%	100.00%	0.00%			Octubre, noviembre y diciembre: No aplica. Septiembre: No hubo identificación de acciones correctivas/preventivas Agosto: No aplica actualmente <b>NOTA UPYC:</b> Ajuste por ser Actividad a Demanda 16% / 5 = 3.2%. Esto se ha sumado a los meses posteriores a julio. Ajuste por ser Actividad a Demanda 15% / 6 = 2.5%. Esto se ha sumado a los meses posteriores a junio. Ajuste por ser Actividad a Demanda 41% / 7 = 5.85%. Esto se ha sumado a los meses posteriores a mayo. <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Por decisión en reunión de seguimiento al POA con Presidenta (16 y 17/agosto), a esta actividad se le quitó la codificación de a demanda.
4	2.4.3.1.2 Remitir a dirección jurídica, las resoluciones que son impugnadas por la	100% de resoluciones remitidas a Dirección Jurídica	Resoluciones	9%	100%	0%	91%	100.00%	91.00%			Diciembre: No se recibieron notificaciones de resoluciones de la Sala de lo Contencioso Administrativo. Noviembre: No se recibieron notificaciones de resoluciones de la Sala de lo Contencioso Administrativo. Octubre: Se remitieron 3 Resoluciones referencia 797-07; 623-10 del



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN EJECUCIÓN				PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	OBSERVACIONES
				POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		ENE-DIC	ENE-DIC		
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL				
	Corte Suprema de Justicia para las acciones oportunas.									20/10/2016 y 377-09 el 27/10/2016 Septiembre: Se remitió la Resolución que fue impugnada y recibida durante el mes, referencia 254-10 del 06/09/2016. Agosto: 1 Resolución referencia 128-11 del 11/08/2016.	
5	2.4.3.2.3 Informar a la Dirección Jurídica casos relevantes que den lugar a promover acciones judiciales	100% de casos relevantes informados a la Dirección Jurídica	Casos	15%	100%	15%	100%	100.00%	100.00%	Diciembre: 714-14 Caso Colectivo firmado en el mes, pendiente de notificar. Noviembre: 1356-14 Caso Colectivo firmado en el mes de noviembre, pendientes de notificar. Octubre: 713-14; 856-14 y 992-14 Casos Colectivos - Difusos firmados, pendientes de notificar. Septiembre: No hubo. Agosto: No hubo <b>NOTA UPYC:</b> Ajuste por ser actividad a demanda en los meses de agosto y septiembre, se distribuye la programación de esos meses en los posteriores.	
6	2.4.3.4.1 Remitir a la Corte Suprema de Justicia los informes o requerimientos judiciales solicitados en el marco de la defensa de la legalidad de las actuaciones del tribunal.	100% de requerimientos atendidos	Documentos	9%	100%	9%	100%	100.00%	100.00%	Diciembre: 3 requerimientos atendidos según detalle: referencias TS 1327-13/ SCA 83-16 Justificativo; TS 978-10/SCA 47-14 Traslado y TS 334-12/ SCA 86-13 Probatorio. Noviembre: 5 requerimientos atendidos según detalle: referencias TS 1414-13/ SCA 84-16 Justificativo; TS 1034-13/SCA 301-15 Probatorio; TS 916-11/ SCA 314-14 Probatorio; TS 1404-13 Acum / SCA 176-15 Probatorio y 90-14 / SCA 431-16 48 horas. Octubre: 5 requerimientos atendidos según detalle: referencias TS 289-12 Acum/ SCA 58-14 Justificativo; TS 1642-12/SCA 192-16 Justificativo; TS 1414-13/ SCA 89 -16 Justificativo; TS 804-13, 446-12, 432-13, 471-12, 950-13 Y 434-13 / SCA 213-16 Acum de 48 horas y TS 741-15/SCA 297-16 de 48 horas. Septiembre: 3 requerimientos atendidos según detalle: referencias TS 275-12 Acum/ SCA 117-15 Justificativo; TS 814-12/SCA 560-14 Justificativo y TS 1179-14/ SCA 286-16 48 horas. Agosto: 5 requerimientos atendidos según detalle: referencias TS 739-13/ SCA 302-14 Traslado; TS 853-12/SCA 72/15 Traslado; TS 301-11/ SCA 581-14 Traslado; TS 1384-11/ SCA 299-15 Justificativo y TS 1035-10/ SCA 09-10 Traslado	
7	2.4.3.5.1 Remitir a la Corte Suprema de Justicia los informes o requerimientos judiciales solicitados en el marco de la defensa de la legalidad de las actuaciones del tribunal.	100% de requerimientos atendidos	Documentos	9%	100%	9%	84%	100.00%	84.00%	Noviembre y diciembre: No aplica Octubre: No hubo ese tipo de requerimientos. Septiembre: No hubo ese tipo de requerimientos. Sólo requerimiento de la DJ respondido en memorandos 80-2016 (representación judicial de consumidor) Agosto: No hubo ese tipo de requerimientos. Sólo requerimiento de la DJ respondido en memorandos 66-2016 y 60-2016 (representación judicial de consumidor)	



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



**b) Unidad de Auditoría Interna**

COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
<b>UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA</b>								<b>100.00%</b>	<b>84.62%</b>	
1	4.1.1.4.1 Revisar Plan de Trabajo 2016 y remisión a Corte de Cuentas	1 plan revisado, ajustado y remitido	Carta de remisión sellada por la Corte de Cuentas	0	1	0	1	100.00%	100.00%	Carta de remisión a Corte de Cuentas disponible
2	4.1.1.4.2 Elaborar Plan de Trabajo 2017 y remisión a Corte de Cuentas	1 plan elaborado y remitido	Carta de remisión sellada por la Corte de Cuentas	0	1	0	1	100.00%	100.00%	Carta de remisión a Corte de Cuentas disponible
3	4.1.1.4.3 Auditar los procesos de adquisición de bienes y servicios a junio y octubre 2016	2 informes de auditoría	Cartas de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas	1	2	1	2	100.00%	100.00%	Carta de remisión a Corte de Cuentas disponible
4	4.1.1.4.4 Auditar la ejecución presupuestaria de ingresos y egresos institucionales a junio 2016	1 informes de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas	0	1	0	1	100.00%	100.00%	Carta de remisión a Corte de Cuentas disponible
5	4.1.1.4.5 Auditar la administración y custodia de fondos y valores	2 informes de auditoría	Cartas de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas	0	2	0	2	100.00%	100.00%	Carta de remisión a Corte de Cuentas disponible
6	4.1.1.4.6 Auditar los registros, control y saldos de bienes del activo fijo a mayo 2016	1 informes de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas	0	1	0	1	100.00%	100.00%	Carta de remisión a Corte de Cuentas disponible
7	4.1.1.4.7 Auditar los registros y saldos de almacén de proveeduría a diciembre 2015 y a septiembre 2016	2 informes de auditoría	Cartas de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas	0	2	0	2	100.00%	100.00%	Carta de remisión a Corte de Cuentas disponible
8	4.1.1.4.8 Auditar los estados financieros a diciembre 2015	1 informe de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas	0	1	0	1	100.00%	100.00%	Carta de remisión a Corte de Cuentas disponible
9	4.1.1.4.9 Auditar la gestión	1 informe de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas	0	1	0	1	100.00%	100.00%	Carta de remisión a Corte de Cuentas disponible



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
	ambiental a diciembre 2015									
10	4.1.1.4.10 Evaluar el Control Interno Institucional	1 informe de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas	0	1	0	1	100.00%	100.00%	Carta de remisión a Corte de Cuentas disponible
11	4.1.1.4.11 Verificar cumplimiento de medidas de ahorro y austeridad a diciembre 2015 y a septiembre 2016	4 informes de auditoría	Correo electrónico remitido a Secretaría de Transparencia y Anticorrupción y Presidencia DC	0	4	0	2	100.00%	50.00%	Informe a dic 2015 remitido Secretaría de Transparencia y a Presidencia DC. Informe a junio 2016 remitido a Presidencia DC y a Corte de Cuentas.
12	4.1.1.4.12 Verificar cumplimiento de las recomendaciones derivadas de la ejecución del Sistema de Control Interno y Aspectos Legales por la Corte de Cuentas (si las hay)	1 Informe de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas	1	1	0	0	ELIMINADA	ELIMINADA	No se habían recibido recomendaciones de la Corte de Cuentas para seguimiento.  <b>NOTA UPYC:</b> En el informe a diciembre se realizó la eliminación de esta actividad, dado que la Unidad Organizativa informó que no se habían recibido recomendaciones de la Corte de Cuentas para seguimiento (correo electrónico de Licenciado José Moreno, 12 de diciembre).
13	4.1.1.4.13 Verificar cumplimiento de las recomendaciones derivadas de la ejecución del Sistema de Control Interno y Aspectos Legales por firmas auditoras externas (si las hay)	1 Informe de auditoría	Carta de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas	1	1	0	0	ELIMINADA	ELIMINADA	No se habían recibido recomendaciones de la Firma de Auditoría Externa para seguimiento.  <b>NOTA UPYC:</b> En el informe a diciembre se realizó la eliminación de esta actividad, dado que la Unidad Organizativa informó que no se habían recibido recomendaciones de la Firma de Auditoría Externa para seguimiento (correo electrónico de Licenciado José Moreno, 12 de diciembre).
14	4.2.2.1.2 Elaborar la matriz de riesgos institucionales	1 matriz institucional de riesgos	Matriz de riesgos aprobada	0%	100%	0%	50%	100.00%	50.00%	Se dispone de la matriz de riesgo de control interno de todas las Unidades, la cual fue requerida en la evaluación del control interno institucional
15	4.2.2.1.3 Implementar el plan de contingencia institucional	100% de las medidas implementadas	Informe consolidado de implementación de medidas	50%	100%	0%	0%	100.00%	0.00%	



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



**c) Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia**

COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
<b>UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA</b>								<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	
1	4.2.1.1.1 Elaborar un nuevo instrumento (herramienta) de medición, socialización y validación con personas claves de la DC.	1 instrumento elaborado	Expediente que contenga el proceso hasta la validación del instrumento	0%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%	
2	4.2.1.1.2 Elaborar propuesta de eventos de rendición de cuentas conforme al manual	1 propuesta elaborada	Documento que contiene la propuesta y comunicación de envío a Asesor de Presidencia y Comisión de rendición de cuentas	0	4	0	4	100.00%	100.00%	
3	4.2.1.1.3 Organizar evento de rendición de cuentas en San Salvador, Santa Ana, San Miguel y Asociaciones de Consumidores	4 eventos organizados y realizados	Expediente que contenga las gestiones realizadas para el evento	0	4	0	4	100.00%	100.00%	
4	4.2.1.1.4 Realizar la evaluación de satisfacción de personas participantes en los eventos de rendición de cuentas sobre la información presentada en cada uno de los eventos	1 evaluación realizada	Documento que contiene el promedio de evaluación de los eventos de rendición de cuentas	0	1	0	1	100.00%	100.00%	Noviembre: Se elaboró la evaluación de satisfacción con las encuestas entregadas por los participantes, durante los 4 eventos de Rendición de cuentas mayo 2015 a junio 2016. Octubre: La evaluación de satisfacción se realizó por cada uno de los eventos de rendición de cuentas en el mes de julio y con un instrumento elaborado por la unidad de Acceso a la Información Pública-UAIP; en el cual se relacionó preguntas solicitadas por la Secretaría de Participación, Transparencia y Anticorrupción con información para uso de la Defensoría del Consumidor, específicamente para la UAIP. Hasta el mes de octubre se ha logrado un avance del 37.50% del total de tabulaciones. Para el mes de noviembre se espera concluir con la tabulación.
5	4.2.3.1.1 Rediseñar procedimientos para la atención ciudadana, solicitudes de información y datos personales (cuando aplique por la mejora continua)	1 procedimiento rediseñado	Expediente que contenga el proceso seguido en el rediseño del o de los procedimientos	0	7	0	7	100.00%	100.00%	Se realizó un nuevo procedimiento y envió en el mes de febrero, no obstante, el asesor de Presidencia realizó varios cambios de forma, los cuales se estaban superando, cuando se recibió cambios adicionales por asesora de Presidencia, los cuales fueron incorporados y se envió en el mes de abril, posteriormente se recibió algunas observaciones de la Unidad de Planificación, la cual apoyó para superar las observaciones. Finalmente, se envió el procedimiento en el mes de junio. En la misma fecha que se envió, se recibió más cambios (al documento de abril) por parte de la Asesora de Presidencia. Por lo que



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	INFORME A DICIEMBRE 2016						
				POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	
										se le comunicó que el documento se había enviado a Planificación.  En el mes de agosto, se realizó modificación al formulario de sugerencias y comentarios. Se realizó un nuevo procedimiento y envió en el mes de febrero, no obstante, el asesor de Presidencia realizó varios cambios de forma, los cuales se estaban superando, cuando se recibió cambios adicionales por asesora de Presidencia, los cuales fueron incorporados y se envió en el mes de abril, posteriormente se recibió algunas observaciones de la Unidad de Planificación, la cual apoyó para superar las observaciones. Finalmente, se envió el procedimiento en el mes de junio. En la misma fecha que se envió, se recibió más cambios (al documento de abril) por parte de la Asesora de Presidencia. Por lo que se le comunicó que el documento se había enviado a Planificación. Octubre: En el presente mes se elaboraron 4 documentos: 3 procedimientos para el MAPRO y 1 formulario de buzón. <b>NOTA UPYC:</b> Se autoajustó la programación de junio de 0 a 1, y en agosto de 0 a 1, octubre de 0 a 4, por haber sobrepasado la ejecución anual.
6	4.2.3.1.2 Realizar atenciones que se brindan a la ciudadanía	100% mecanismo de atención implementado	Folder organizado de forma mensual y que contiene las gestiones ante las denuncias de actos de corrupción	9%	100%	9%	100%	100.00%	100.00%	Se realizaron las gestiones, a fin de brindar el servicio correspondiente para todas las atenciones ciudadanas recibidas en esta Unidad.
7	4.2.3.1.3 Gestionar con las Unidades administrativas internas, las atenciones que se brindan a la ciudadanía	100% de las atenciones con seguimiento	Documentos mensuales que evidencian las gestiones realizadas para cada expediente por rubro	9%	100%	9%	100%	100.00%	100.00%	Se gestionó las acciones correspondientes con las Unidades Administrativas responsables, a fin de brindar atención y respuesta a cada uno de los casos interpuestos en esta Unidad
8	4.2.3.1.4 Realizar la recolección de información anual sobre las atenciones brindadas a la ciudadanía	100% de la información de atenciones recolectada	Documento que contiene información anual de las atenciones brindadas a la ciudadanía	9%	100%	9%	100%	100.00%	100.00%	Esta actividad, se realizó por medio de la matriz de recolección de información que elabora esta Unidad mensualmente.
9	4.2.3.1.5 Elaborar material divulgativo y publicación interna sobre los servicios que ofrece la UAIP en temas relacionados al acceso a la información pública, datos	3 materiales	Materiales distribuidos y publicados	2	5	1	5	100.00%	100.00%	Noviembre: En el presente mes se recibió la plataforma para colocar el material educativo, misma que será administrada por la Unidad de Acceso a la Información Pública. Septiembre: En el presente mes se entregó el material divulgativo y educativo a la Gerencia de Sistemas Informáticos para su publicación en SINCO. En el mes de agosto se elaboró una plantilla para la publicación de material divulgativo relacionado con la LAIP y los servicios que ofrece la Unidad. Esta plantilla será enviada en septiembre a la Gerencia de



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
	personales, atención ciudadana, transparencia y anticorrupción									Sistemas Informáticos para su implementación. <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> La unidad modificó la ejecución en el mes de agosto de 0 a 1. <b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación del mes de septiembre de 0 a 1, diciembre de 1 a 2, por haber sobrepasado la programación anual.
10	4.2.3.1.6 Incorporar servicios de Transparencia en las Defensorías Móviles y otros eventos gubernamentales, especialmente cuando esté orientado al Acceso a la Información Pública, Transparencia y Anticorrupción	3 participaciones realizadas	Documento que contiene las actas de participación en las móviles	2	3	2	3	100.00%	100.00%	Diciembre: Se incorporó los servicios de Transparencia en la Defensoría Móvil durante la Feria de Transparencia Municipal e Institucional en la Plaza Gerardo Barrios del 13 de diciembre. Octubre: En octubre se envió correo a la Jefa de las Móviles para ponerse al servicio de incorporarnos a las Defensorías que se realizarán en el mes de noviembre. Septiembre: Se gestionó la participación de la Defensoría Móvil en la Feria de Transparencia por invitación de CEPA, en la cual no se pudo participar por falta de personal en la coordinación de la defensoría móvil. <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Modificación de la meta en tiempo de agosto a diciembre. Correo electrónico 19/Oct/2016.
11	4.2.3.1.7 Mantener y actualizar el archivo de gestión de la Unidad y su digitalización.	1 archivo de gestión actualizado	12 informes que registra las gestiones del archivo físico y digital	1	12	1	12	100.00%	100.00%	Se mantiene actualizado el archivo de gestión, digitalización de los documentos y cuadro de control documental hasta este mes.
12	4.2.3.2.1 Desarrollar y/o participar en actividades que fortalecen los resultados de las evaluaciones realizadas por las entidades responsables	12 participaciones realizadas	Documento anual que respalde las gestiones llevadas a cabo para el cumplimiento	1	12	1	12	100.00%	100.00%	Se desarrollan y se participa en las actividades coordinadas por el Instituto de Acceso a la Información Pública, Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción, e Iniciativa Social para la Democracia. Se cuenta con los seguimientos que se brindan como respuesta a los requerimientos del Instituto de Acceso a la información Pública como a la Secretaría de Participación, Transparencia y Anticorrupción <b>NOTA UPYC:</b> Por problemas en el envío del informe, esta actividad no se reportó debidamente en el informe correspondiente a mayo. Pero mensualmente a partir de enero al mes de junio se cumplió la meta programada. Por lo anterior la ejecución acumulada se está detallando en el mes de junio.
13	4.2.3.2.2 Coordinar y gestionar con las unidades administrativas de la DC para la efectiva publicación de la información según la LAIP	100% de seguimiento para la publicación de información oficiosa	Expediente que muestre las gestiones realizadas con las diferentes unidades administrativas de la DC	9%	100%	9%	100%	100.00%	100.00%	Se realizó el recordatorio, seguimiento y publicación sobre la información oficiosa remitida por las unidades administrativas responsables.



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	INFORME A DICIEMBRE 2016						
				POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	
14	4.2.3.2.3 Sensibilizar al personal de la DC respecto a la Ley de Acceso a la Información Pública-LAIP, Ley de Ética Gubernamental y Ley de Probidad	3 actividades de sensibilización realizadas	Documento que respalde las gestiones realizadas en el año, los instrumentos y/o documentos elaborados para tal fin	1	3	1	3	100.00%	100.00%	<p>Diciembre: De las acciones correspondientes, a través de la Unidad de Talento Humano y el Instituto de Acceso a la Información Pública -IAIP-, para la capacitación del personal de la DC responsable, respecto al tema: Publicación de información oficiosa en cumplimiento a los Lineamientos emitidos por el IAIP.</p> <p>Noviembre: Se están realizando las acciones correspondientes, a través de la Unidad de Talento Humano y el Instituto de Acceso a la Información Pública, para lograr la capacitación del personal de la DC responsable, respecto a los temas: Publicación de información oficiosa y Datos personales.</p> <p>Esta actividad se da por cumplida por parte de la UAIP, ya que se siguió el procedimiento para la realización de las capacitaciones por medio de la coordinación con la Unidad de Talento Humano para que se realizara la capacitación a los empleados de la DC. No obstante y a pesar del seguimiento, no hubo respuesta positiva para la realización de las capacitaciones. Se envió a esa Unidad un calendario de capacitaciones mensuales.</p> <p>En el mes de agosto se capacitó a un grupo de estudiantes. Esta actividad se da por cumplida por parte de la UAIP, ya que se siguió el procedimiento para la realización de las capacitaciones por medio de la coordinación con la Unidad de Talento Humano para que se realizara la capacitación a los empleados de la DC. No obstante y a pesar del seguimiento, no hubo respuesta positiva para la realización de las capacitaciones. Se envió a esa Unidad un calendario de capacitaciones mensuales.</p> <p>Septiembre y octubre: A pesar que hay una calendarización de capacitaciones presentado por esta Unidad, no se requirió en el presente mes. Sin embargo, la Unidad ha ofrecido acompañamiento a las unidades administrativas que han presentado la información oficiosa. Además como un mecanismo alterno, se ha elaborado material divulgativo educativo en la Ley de Acceso a la Información Pública para que se publique en el botón de Transparencia en SINCO.</p>
15	4.2.3.2.4 Actualizar la Política de Transparencia y Anticorrupción de la DC	1 Política actualizada	Documento que muestre todas las gestiones realizadas para la aprobación	0	1	0	1	100.00%	100.00%	<p>La Política se actualizó en el 2015, no obstante no hubo respuesta a todos los actores a los que se compartió para su revisión previo a enviarlo a Presidencia, por tanto la UAIP, enviará a Presidencia en el mes de julio.</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



**d) Unidad de Comunicaciones**

COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
				ENE-DIC		ENE-DIC				
<b>UNIDAD DE COMUNICACIONES</b>										
				100.00%		84.30%				
1	1.1.1.2.11 Ejecutar plan de medios y difundir en redes sociales las jornadas de Defensorías móviles en el territorio para el mejor conocimiento de la ciudadanía	100% de apoyos mensuales para la divulgación de la DM según requerimiento	Informes	1	12	1	12	100.00%	100.00%	Desde enero a diciembre se han hecho y ejecutado planes de medios mensuales con el objetivo de hacer la difusión de las jornadas de la Defensoría móvil, difusión de las ventanillas de atención a los consumidores y Centros de Solución de Controversias.
2	1.1.1.5.1 Producir y difundir cuñas en radio, móviles, radio mercado y redes sociales; así como en espacios de Asambleas Ciudadanas, Casas de Cultura y convivencia; y, sedes departamentales y descentralizadas de la Asamblea Legislativa.	5 cuñas producidas	Cuñas producidas	0	13	0	13	100.00%	100.00%	Las producciones de las cuñas sobre pautas de consumo para el Buen Vivir fueron de los siguientes temas: 1.-¿Qué es el roaming? 2- ¿Qué significa roaming de datos? 3- Recomendaciones uso del roaming 4- ¿Sabe qué es el wifi? 5- Problemas de wifi 6- Recomendaciones uso wifi 7- Mensajería en telefonía Durante los meses de junio y julio se difundieron las cuñas relacionadas a la devolución de Davivienda, promoción del 910, ventanillas de atención a las personas consumidoras y ciudad mujer. En el mes de agosto se produjo y difundió una cuña de promoción de la Expoferia del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.  <b>NOTA UPYC:</b> Se realizó autoajuste por sobrepasar la meta anual, en la programación de agosto de 0 a 1. Se realizó autoajuste por sobrepasar la meta anual, en la programación de julio de 0 a 4. Se realizó autoajuste por sobrepasar la meta anual, en la programación de junio de 0 a 1. Se realizó autoajuste por sobrepasar la meta anual, en la programación de febrero de 0 a 2.
3	1.1.1.5.2 Producir videos informativos sobre servicios de la Defensoría (910, DC en línea, Ventanillas departamentales y Ciudad Mujer, DC móviles y Festivales para el Buen Vivir).	6 videos producidos	Videos producidos	1	7	1	7	100.00%	100.00%	En el mes de junio se redactó e inició la producción de un video institucional sobre el trabajo de la Defensoría de los servicios ofrecidos durante junio 2015 a mayo 2016, este fue publicado en los eventos de Rendición de Cuentas. En el mes de agosto se produjo el video de los servicios y horarios del 910. En el mes de septiembre se produjeron y difundieron los siguientes videos: Video promocional de los servicios de las Ventanillas de Atención a la Población Consumidor, Video promocional Festivales y el Video promocional ventanillas ciudad mujer. En el mes de noviembre se produjo el video sobre los servicios de la



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	
				INFORME A DICIEMBRE 2016								
												Defensoría en línea. En el mes de diciembre se produjo el video sobre las Defensorías móviles.  <b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación de diciembre de 0 a 1, por haber sobrepasado la programación anual.
4	1.1.1.5.3 Emitir comunicados de prensa y avisos que informen los servicios y horarios de atención en las ventanillas de atención y jornadas de defensorías móviles.	20 Comunicados emitidos	Comunicados emitidos	3	20	1	20	100.00%	100.00%			Diciembre: Se han redactado y publicado servicios sociales para la difusión de las jornadas de las Defensorías móviles y horarios de atención en las ventanillas. A noviembre: Se han redactado y publicado servicios sociales para la difusión de las jornadas de las Defensorías móviles.
5	1.1.8.3.3 Producir videos informativos con lenguaje de señas para personas con discapacidad auditiva sobre servicios de la Defensoría (910, DC en línea, Ventanillas departamentales y Ciudad Mujer, DC móviles y Festivales para el Buen Vivir).	6 videos producidos	Videos producidos	0	6	2	6	100.00%	100.00%			Durante el mes de agosto se redactó el texto para el guion del video sobre los servicios del 910, esta pieza audiovisual será con lenguaje de señas. Producción y difusión de los siguientes videos con LESSA: • Video promocionando los horarios y servicios del 910, • video promocional sobre las Ventanillas de atención a las personas consumidoras, video promocional de los Festivales del Buen Vivir y un video promocional sobre los servicios en las Ventanillas en Ciudad Mujer. Diciembre: video sobre los servicios en línea y Defensoría móvil.
6	1.1.9.2.3 Diseñar y divulgar banner promocionales para difundir horarios de atención del 910 en redes sociales.	2 promocionales divulgados	Banners digitales diseñados y divulgados	0	5	0	5	100.00%	100.00%			Durante el mes de febrero se difundió uno y para agosto se realizó la difusión de 4 banners sobre los horarios de atención del 910.  <b>NOTA UPYC:</b> Ajuste en la programación de agosto de 0 a 3, por sobrepasar la programación total anual.
1	2.2.1.2.1 Divulgar informe anual de labores junio 2015 - mayo 2016 en sitio web institucional y un periódico digital.	Documento versión digital en CD, en la web DC y en un medio digital	Documento impreso	0	1	0	1	100.00%	100.00%			Informe publicado en principales periódicos del país, sitios web, redes sociales institucionales y un periódico digital.
2	2.2.2.3.1 Difundir los resultados de estudios o análisis en productos alimenticios u otros priorizados (Sondeos	10 e-paper publicados en web y redes sociales	Publicación diseñada	4	18	3	18	100.00%	100.00%			De enero al mes de diciembre se han hecho las siguientes publicaciones de quién es quién en los precios: Precios de agua embotellada, néctares de frutas, costo de envío de remesas de Estados Unidos a El Salvador, precios de frijol negro, rojo y rojo de seda, galletas y barritas y sondeo de precios de aceite vegetal y margarina vegetal. Durante el mes de septiembre se diseñaron y publicaron los siguientes materiales: Quién es quién en los precios de cereal de desayuno, Quién es quién en los



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	
				INFORME A DICIEMBRE 2016								
	de precios, Quién es quién en los precios).											<p>precios de quesos y requesón, Quién es quién en los precios de frijol. En octubre fueron: Quién es quién en los precios de pan de caja, Quién es quién en los precios de pescado, Quién es quién en los precios de la lecha, quién es quién en los precios de pescado, precios de coditos, macarrones y espaguetis. Además, se publicó el quién es quién en los precios de hoteles y hostales para Carnaval de San Miguel. En diciembre fueron: Quién es quién en los precios del Ketchup, remesas y precios de pollos, pavos, chompipollos, uvas y manzanas.</p> <p><b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se modificó la ejecución informada: Tenían febrero (2), abril (2), mayo (3), junio (2) y julio (4). Se cambió a: febrero (2), mayo (2) y junio (2). Autoajuste en la programación de diciembre de 1 a 4, de noviembre de 1 a 4, octubre de 1 a 3, por haber sobrepasado la programación anual.</p>
3	2.2.2.3.2 Establecer enlaces telefónicos con radios con cobertura nacional, regional y comunitarios para divulgar información	8 enlaces telefónicos realizados	Registro de enlaces realizados	7	45	5	45	100.00%	100.00%		<p>Enlaces telefónicos para la difusión de la programación de las Defensorías móviles, atención de las Ventanillas de Atención a los Consumidores y acciones de la Defensoría a favor de los consumidores.</p> <p><b>NOTA UPYC:</b> En el mes de diciembre se modificó la programación de 2 a 7, por haber sobrepasado la programación original En el mes de noviembre se modificó la programación de 1 a 8, por haber sobrepasado la programación original En el mes de octubre se modificó la programación de 1 a 12, por haber sobrepasado la programación original anual. En el mes de septiembre se modificó la programación de 1 a 6, por haber sobrepasado la programación original anual En el mes de agosto se modificó la programación de 1 a 3, por haber sobrepasado la programación original anual. En el mes de julio se modificó la programación de 1 a 8, por haber sobrepasado la programación original anual.</p>	
4	2.2.2.3.3 Difundir semestralmente los resultados de inspecciones con cumplimiento a la LPC.	2 comunicados de prensa	Comunicado de prensa	1	2		0	100.00%	0.00%		<p>En el mes de septiembre se redactó la propuesta de comunicado de prensa sobre los resultados de inspecciones realizadas durante el primer semestre de 2016. En el mes de agosto se solicitó información a la Unidad de Inspección para redactar comunicado de prensa y hacerlo público en septiembre.</p>	
5	2.2.2.5.2 Diseñar y publicar por medio de E-paper los resultados de los estudios realizados, cuando aplique	5 E-paper publicados en web y redes sociales	Publicación diseñada	0	5	0	5	100.00%	100.00%		<p>Inserto 39: sobre Bebida sabor naranja, salsa de tomate ketchup y tipo ketchup, aderezos, salsas y salsitas de tomate, y mezcla en polvo para preparar té frío sabor limón. En septiembre se publicó el inserto 38 sobre análisis de calidad de 11 lotes de sopas deshidratadas, 5 lotes de crema deshidratada de 2 marcas y 12 lotes de 7 marcas de leche fluida. Al mes de agosto: Los resultados de estudios fueron:</p>	



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	
				INFORME A DICIEMBRE 2016								
												1- Inserto 35: Los productos alimenticios verificados fueron mantequilla, crema, refrescos en polvo, yogurt light y semidescremado, y vegetales enlatados/envasados. 2- Inserto 36: Contenido neto de 16 marcas comerciales de salsas deshidratadas, mezclas para cakes, brownie y muffin, salsas y aderezos de queso cheddar (Magic cheese) y pan congelado y 3- el inserto 37: Salchichas, encurtidos envasados, croutones/crotones/crutones, bebidas de aloe vera, frijoles congelados, pupusas congeladas, crema de avellanas con cacao/chocolate, queso cottage, tocino, pastas de harina preparadas y jugos para bebé.  <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se modificó la ejecución, según detalle: tenían abril (2), junio (1) y julio (2). Se cambió a abril (2).
6	2.3.1.2.1 Producir y difundir contenidos multimedia para radio y TV en espacios existentes; así como en nuevos en Asambleas Ciudadanas, Casas de Cultura y convivencia; y, sedes departamentales y descentralizadas de la Asamblea Legislativa	5 videos	Videos producidos	3	12	2	12	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	1Concurso de pintura, devolución de Davivienda, un video institucional sobre el trabajo de la Defensoría del Consumidor y un video resumen de las actividades realizadas en la Expoferia del Sistema Nacional de Protección al Consumidor. Los materiales entregados para su difusión fueron: Video promocional del 910, video promocional Ventanillas de Atención a la Persona Consumidora, video promocional Festivales para el Buen Vivir y video promocional ventanillas ciudad mujer. Cabe mencionar que de estos se envió para su difusión a TVX los videos de promoción de los servicios del 910 y Ventanilla de Atención a la Persona Consumidora. Durante el mes de noviembre se entregó material a las direcciones para difusión sobre ventanilla de atención en Soyapango y video de la Defensoría en línea. Diciembre se entregó el material para difundir sobre las Defensorías móviles y Medios Alternos.  <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se modificó la ejecución, según detalle: tenían junio (1) y julio (5). Se cambió a: abril (1), junio (1) y julio (1).  <b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación de diciembre de 1 a 3, de noviembre de 1 a 3, septiembre de 1 a 4, por haber sobrepasado la programación anual.
7	2.3.1.3.2 Producir videos educativos de temas priorizados, cuando aplique	2 videos	Videos producidos	0	2	0	1	100.00%	50.00%	50.00%	50.00%	Producción de video sobre difusión del derecho a la información.  <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se modificó la ejecución, según detalle: tenían mayo (2), junio (1) y julio (1). Se cambió a: mayo (1).
8	2.3.3.2.2 Realizar impresión de	Impresión de 10 mil ejemplares de cartillas	Documento impreso	0	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	Actividad reprogramada para el mes de octubre. Este material no se va a imprimir por falta de presupuesto.



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	
				INFORME A DICIEMBRE 2016								
	la cartilla de derechos de las consumidoras y consumidores											<b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se reprogramó la actividad de septiembre a octubre.
9	2.3.4.1.5 Divulgar en conferencia o breafing de prensa los temas priorizados para la incidencia	4 conferencias o breafing realizados	Comunicado de prensa	0	4	1	4	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Diciembre: Conferencia de prensa sobre la Defensoría navideña. Noviembre: Conferencia de prensa sobre: Acciones de la Defensoría ante las promociones del Black Friday. Durante el mes de octubre se realizó conferencia de prensa sobre firma de convenio entre la Defensoría del Consumidor y la Autoridad Marítima Portuaria. En el mes de septiembre se solicitó información a las áreas involucradas para ver los principales temas de incidencia para ver la posibilidad de realizar una conferencia o briefing, sin embargo, no se ha tenido respuesta aún. En junio se realizó el Briefing sobre los principales logros de la Defensoría entre junio de 2015 a mayo 2016, asistieron 10 periodistas de igual número de medios. También, como parte de los temas de incidencia en la ciudadanía se hizo el lanzamiento a través de conferencia de la Defensoría agostina.  <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> La Unidad modificó la ejecución del mes de junio de 1 a 0.
10	2.3.4.2.3 Desarrollar un plan de medios para la difusión masiva sobre la actuación de la Defensoría en defensa de los derechos e intereses de los consumidores.	100% de plan de medios desarrollado	Documento de plan de medios	25.00 %	100%	25%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Planes de medios ejecutados relacionados a los derechos de las personas consumidoras sobre: Qué hacer antes de comprar un lote, contratar un servicio de internet y derechos de las personas consumidoras ante cobros difamatorios o injuriantes. Además, se ejecutó un plan de medios sobre los principales logros entre junio 2015 a mayo 2016. Durante el mes de julio se planifico el Plan de medios para la ejecución de la Defensoría móvil 2016. En agosto se ejecutó el plan de medios sobre la difusión de la Defensoría agostina 2016. En septiembre y octubre se ejecutó el plan de medios en los canales y radios programados para orientar sobre sus derechos a las personas consumidoras. En el mes de noviembre se ejecutó plan de medios, enfatizando sobre el viernes negro y las promociones. Diciembre: Plan enfatizado sobre las acciones de la Defensoría navideña.  <b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación de septiembre de 25% a 50%, en octubre de 0% a 25%, noviembre de 25% a 50%, de diciembre de 0% a 25%, por haber sobrepasado la programación anual.
11	2.4.1.2.1 Redactar y publicar alertas de consumo, cuando apliquen	5 alertas emitidas	Comunicado de prensa	1	5	2	5	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Alerta sobre sillas de bebé para autos y Defensoría del Consumidor alerta sobre retiro de kits para joyería de fantasía Cra-Z-Jewelz por alto nivel de plomo. Durante el mes de agosto se solicitó a la Unidad de Seguridad y Calidad información de alertas pero se nos informó que por el momento no se



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
										<p>tiene conocimiento de alguna.</p> <p>Durante el mes septiembre se redactó y publico la siguiente alerta: Defensoría del Consumidor alerta sobre retiro de celulares Samsung Galaxy Note 7.</p> <p>Durante el mes de octubre no se realizó ninguna alerta de consumo. Diciembre alerta sobre: Retiro de lavadora de ropa marca Samsung de carga superior debido a riesgo de lesión.</p> <p>En el mes de diciembre también se informa la Alerta de consumo publicada en el mes de mayo: Alerta sobre colchones para cuna marca SULTAN Y VYSSA, que por omisión no se informó en el mes correspondiente.</p>
12	2.4.1.6.2 Redactar y publicar alertas sobre prácticas ilegales declaradas por el Tribunal Sancionador, y de multas o resoluciones ejemplarizantes, cuando apliquen	4 publicaciones de alertas realizado	Comunicado de prensa	1	4	0	3	100.00%	75.00%	<p>Alertas sobre acciones de proveedores:</p> <p>Febrero: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor sanciona a Telemovil (TIGO) por publicidad engañosa y La Defensoría del Consumidor solicita a Juzgado 1º de lo Civil y Mercantil de San Salvador, embargo contra Salazar Romero.</p> <p>Junio: Devolución para consumidores que adquirieron boletos para concierto de Miguel Bosé.</p> <p>Durante el mes de septiembre se solicitó información al Tribunal Sancionador, pero aún no se tiene respuesta.</p> <p>Durante el mes de octubre se redactó el comunicado de prensa sobre la problemática de los casos de la venta de motocicletas. Dicho comunicado no se publicó por falta de autorización.</p> <p><b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se modificó la ejecución según detalle: Tenían febrero (2) y junio (3). Se cambió a: febrero (2) y junio (1).</p>
13	2.4.2.4.1 Comunicar semestralmente el Top 10 de los proveedores más denunciados y sancionados en la DC (denuncias individuales más colectivas).	2 comunicados de prensa	Comunicado de prensa	0%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%	<p>En el mes de marzo se comunicó el top 10 correspondiente al segundo semestre de 2015 y en el mes de agosto se informó el top 10 del primer trimestre de 2016.</p>
14	2.4.3.3.2 Redactar y publicar un comunicado de prensa	6 comunicados	Comunicado de prensa	0	6	0	5	100.00%	83.33%	<p>Durante febrero y marzo se difundieron las siguientes acciones:</p> <p>Llamado a ahorrantes de Banco Salvadoreño (ahora DAVIVIENDA) a recuperar su dinero</p> <p>Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor sanciona a Telemovil (TIGO) por publicidad engañosa.</p> <p>La Defensoría del Consumidor solicita a Juzgado 1º de lo Civil y Mercantil de San Salvador, embargo contra Salazar Romero.</p> <p>La Defensoría del Consumidor denuncia uso indebido de su logotipo</p> <p>Devolución para consumidores que adquirieron boletos para concierto</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	
				INFORME A DICIEMBRE 2016								
												de Miguel Bosé En agosto se publicó la siguiente acción: Defensoría del Consumidor activa procedimiento para que consumidores recuperen dinero por cancelación de concierto de MEGADETH. Durante el mes de septiembre se solicitó información al Tribunal Sancionador, pero aún no se tiene respuesta. <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> La unidad modificó la ejecución informada en junio de 2 a 1.
15	2.5.1.1.1 Ejecutar acciones coordinadas de difusión con las entidades del SNPC	5 comunicados de prensa	Comunicado de prensa	0	5	0	3	100.00%		60.00%		De enero a agosto se han hecho las siguientes acciones en el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor. En el mes de junio se participó en la elaboración de estrategia para el relanzamiento y divulgación del programa de educación financiera. Durante el mes de agosto se hizo difusión de la expoferia de las instituciones que forman parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor. Se elaboró un comunicado de prensa.  Propuesta de brochure sobre inocuidad de alimentos, con insumos proporcionados por el comité de sectorial de alimentos. Durante el mes de octubre se hizo la difusión de la firma de convenio entre la Defensoría del Consumidor y la Autoridad Marítima Portuaria. Noviembre: La Defensoría del Consumidor, la Dirección Nacional de Medicamentos y el Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU), implementaron el Observatorio de Publicidad en El Salvador
16	2.5.1.2.1 Realizar las acciones comunicacionales que contribuyan a fortalecer el conocimiento de la actuación conjunta del SNPC	4 acciones comunicacionales	Documento	1	5	0	5	100.00%		100.00%		Las acciones comunicacionales hechas para la difusión del SNPC son: Marzo: Propuesta de diseño de boletín de las acciones del SNPC. En agosto se hizo difusión de la expoferia del Sistema Nacional de protección al Consumidor a través de las siguientes acciones: Cuña para perifoneo y hoja volante que se difundieron en programas institucionales y redes sociales. Además, se produjo un audiovisual con las personas usuarias de los servicios de las instituciones el cual se difundió en redes sociales, sitio web institucional, CCTV de la Defensoría y se presentó ante el comité Ejecutivo del SNPC. También, en este marco, se convocó prensa para cobertura el día de la expoferia y adicionalmente se envió textos, foto y videos de la actividad a los medios de comunicación que no pudieron asistir a la cobertura. Previamente a la actividad se hicieron enlaces telefónicos para promocionar la jornada. La Defensoría del Consumidor, la Dirección Nacional de Medicamentos y el Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU), implementaron el Observatorio de Publicidad en El Salvador.  <b>NOTA UPYC:</b> Se autoajustó la programación de noviembre de 0 a 1, por haber sobrepasado la programación anual.



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	
17	2.6.1.1.1 Producir y divulgar contenidos para Twitter, Facebook y YouTube	20 materiales multimedia producidos	Materiales producidos	9	73	7	73	100.00%	100.00%	<p>En el mes de septiembre se difundió en las redes sociales los siguientes videos e información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Video LESSA promocional 910</li> <li>• Video LESSA promocional Ventanillas</li> <li>• Video LESSA promocional Festivales</li> <li>• Video LESSA promocional ventanillas ciudad mujer</li> <li>• Diseño y publicación quién es quién en los precios de cereal de desayuno</li> <li>• Diseño y publicación quién es quién en los precios de quesos y requesón</li> <li>• Diseño y publicación quién es quién en los precios de frijol.</li> </ul> <p>Además, sobre quién es quién en los precios y promoción del Programa de Radio Defensoría 910.</p> <p>En el mes de agosto se hicieron 4 materiales para difusión en redes sociales: Programación de las Ventanillas Departamentales, atención en Ciudad Mujer y flyer promocionar de atención en Mejicanos y expoferia del SNPC.</p> <p>Al mes de julio: Material publicado en las redes sociales relacionado a promoción del 910, concurso de pintura, día de la amistad, Defensoría veraniega, Día nacional y mundial del consumidor, concurso del consumo saludable, promoción de ciudad mujer, anuncio de Davivienda, quien es quién en los precios, Día de la Madre, entre otros. Además, sobre quién es quién en los precios y promoción del Programa de Radio Defensoría 910.</p> <p>También, promoción de las jornadas de las móviles, vídeo de logros, horarios de atención de las ventanillas y afiches de recomendaciones de juegos de azar y mecánicos.</p> <p><b>NOTA UPYC:</b> Se realizó autoajuste por sobrepasar la meta anual, en la programación de diciembre de 2 a 9. Se realizó autoajuste por sobrepasar la meta anual, en la programación de noviembre de 2 a 19. Se realizó autoajuste por sobrepasar la meta anual, en la programación de octubre de 2 a 17. Se realizó autoajuste por sobrepasar la meta anual, en la programación de septiembre de 2 a 9. Se realizó autoajuste por sobrepasar la meta anual, en la programación de agosto de 2 a 5. Se realizó autoajuste por sobrepasar la meta anual, en la programación de julio de 2 a 6.</p>		
18	2.6.1.2.1 Realizar breafing de prensa	3 breafing de prensa	Comunicado de prensa	0	3	0	1	100.00%	33.33%	<p>En junio se realizó el Briefing sobre los principales logros de la Defensoría entre junio de 2015 a mayo 2016, asistieron 10 periodistas de igual número de medios. Se solicitó información a las Direcciones sobre resultados de impacto para analizarla y poder darla a conocer a través de un briefing pero aún no se ha recibido la información.</p>		



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	INFORME A DICIEMBRE 2016						
				POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	
19	2.6.1.3.1 Producir y divulgar un boletín interno y un banner digital para redes sociales, web e internet	1 banner digital, 1 boletín electrónico	Materiales producidos	5	60	5	60	100.00%	100.00%	<p>De enero al mes de agosto se ha hecho difusión de un total de 42 boletines a nivel interno y externo. Los boletines son sobre el quehacer de la Defensoría del Consumidor, los cuales se hacen públicos a través de correo electrónico al personal de la Defensoría del Consumidor, redes sociales, sitio web y SINCO, sitios oficiales de la Defensoría del Consumidor. De enero al mes de agosto la difusión del boletín institucional se hizo directamente a los correos de las jefaturas de esta institución. Durante el mes de septiembre se harán gestiones con la Dirección Administrativa para difundir el boletín a todo el personal a través del correo electrónico. Durante el mes de septiembre se difundieron 5 boletines a nivel interno tanto por correo, sistema SINCO, sitio web y carteleras. Además, se envió a contactos externos.</p> <p>Durante el mes de octubre se difundieron 3 boletines a nivel interno tanto por correo, sistema SINCO, sitio web y carteleras. Además, se envió a contactos externos.</p> <p>En noviembre se publicaron los siguientes boletines: Defensoría novembrina activa para proteger derechos de los consumidores en festividades de San Miguel</p> <p>Defensoría del Consumidor revela nuevas bajas de precios de seis fertilizantes según sondeo</p> <p>La Defensoría activa plan para proteger a consumidores durante comercio del viernes negro y fin de semana</p> <p>Implementan Observatorio de la Publicidad para proteger derechos de la ciudadanía</p> <p>Defensoría del Consumidor y Secretaría de Cultura entregan premios a ganadores del certamen de pintura sobre consumo sostenible.</p> <p>Boletines en diciembre: • Defensoría Navideña activa para proteger a personas consumidoras en temporada de fin de año</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Defensoría del Consumidor imparte taller a proveedores de útiles escolares</li> <li>• ¿Quién es quién en el costo de envío de remesas? De Estados Unidos a El Salvador en la temporada navideña.</li> <li>• ¿Quién es quién? en los precios de chompipollos, pavos y pollos</li> <li>• Defensoría del Consumidor alerta sobre retiro de lavadora de ropa marca Samsung.</li> </ul> <p><b>NOTA UPYC:</b> Se realizó autoajuste por sobrepasar la meta anual, en la programación de julio de 0 a 7. Se realizó autoajuste por sobrepasar la meta anual, en la programación de junio de 0 a 6. Autoajuste por sobrepasar la meta anual, en la programación de febrero de 0 a 1, en marzo de 0 a 13; en abril de 1 a 2, en mayo de 1 a 6, en junio de 0 a 6, en julio de 0 a 8, en agosto de 0 a 6, en septiembre de 0 a 5, en octubre de 0 a 3, noviembre de 0 a 5 y en diciembre de 0 a 5.</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	
				INFORME A DICIEMBRE 2016								
20	2.6.1.3.2 Realizar los cambios en el sitio web para mantener actualizada la información institucional	48 actualizaciones realizadas	Informes semanal de cambios	19	355	15	355	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Las actualizaciones están relacionadas a comunicados de prensa, audios de entrevistas, estudios, programación de Defensoría móvil, festivales del Buen Vivir, sondeos de precios, entre otros.  <b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste por sobrepasar la meta anual, en la programación de enero de 4 a 5, en febrero de 4 a 37, en marzo de 4 a 33; en abril de 4 a 29, en mayo de 4 a 28, en junio de 4 a 65, en julio de 0 a 7, en agosto de 49 a 71 y en septiembre de 4 a 21, noviembre de 4 a 21 y en diciembre de 4 a 19.
21	2.6.1.3.3 Producir y divulgar un video educativo para potenciar los medios alternos de solución de controversias.	1 video producido y divulgado	Video producido y divulgado	0	1	1	1	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Diciembre: Video producido y difundido. A noviembre: Video programado para el mes de septiembre. Se trabajó el texto del guion para hacer la producción en el mes de diciembre., <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se reprogramó de abril al mes de septiembre.
22	2.6.1.3.4 Informar sobre la defensa efectiva de los derechos e intereses colectivos y difusos ante el Tribunal Sancionador y tribunales comunes, cuando aplique.	10 comunicado de prensa	Comunicado de prensa	1	10	0	4	100.00%	40.00%	40.00%	40.00%	La Defensoría del Consumidor solicita a Juzgado 1º de lo Civil y Mercantil de San Salvador, embargo contra Salazar Romero (febrero) y Devolución para consumidores que adquirieron boletos para concierto de Miguel Bosé (junio). Sin embargo, en el mes de junio se reportan tres comunicados más que por un error involuntario no se informaron en las fechas correspondientes, siendo estos: Tribunal de la Defensoría del Consumidor ordena devolución y multa a productora de concierto de Alejandra Guzmán (junio); Digicel es denunciado ante el Tribunal por publicitar red 4G (mayo) y CEDECEL proveedor de productos y servicios de telefonía celular multado por incumplir garantías a consumidores (mayo). Octubre: Durante el mes de octubre se dió a conocer el caso sobre: caso colectivo a favor de familias lote-habientes de la lotificación La Palma de San Rafael Obrajuelo departamento de La Paz. En el mes de noviembre se redactó un comunicado de prensa sobre el caso colectivo de familiares afectados por una lotificadora en Citalá, Chalatenango. Este comunicado esta' en revisión para poder publicarlo.  <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Modificaron la ejecución de mayo de 0 a 1, y de junio de 4 a 1.
23	2.6.1.3.5 Divulgar comunicados de prensa que informen resoluciones del Tribunal Sancionador.	6 comunicados de prensa	Comunicado de prensa	1	6	0	3	100.00%	50.00%	50.00%	50.00%	Los casos son: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor sanciona a Telemovil (TIGO) por publicidad engañosa y Devolución para consumidores que adquirieron boletos para concierto de Miguel Bosé. En el mes de agosto y septiembre se solicitó información al Tribunal Sancionador sobre las resoluciones hechas de las denuncias de los consumidores, sin embargo, aún no se tiene respuesta.  <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Modificaron la ejecución de mayo de 0 a 1.
24	2.6.1.3.6 Informar los casos	6 comunicados de prensa	Comunicado de prensa	1	6	0	2	100.00%	33.33%	33.33%	33.33%	La Defensoría del Consumidor solicita a Juzgado 1º de lo Civil y Mercantil de San Salvador, embargo contra Salazar Romero (febrero).



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	
	relevantes de representación judicial, cuando aplique.											<p>Sin embargo, esta unidad por un error involuntario no informó en su momento un comunicado de prensa elaborado y difundido sobre: Consumidora recupera dinero tras intervención de la Defensoría del Consumidor. Información solicitada a través de correo electrónico al Tribunal Sancionador en el mes de septiembre.</p> <p><b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> La unidad modificó la ejecución de julio de 1 a 0.</p>
25	2.6.1.3.7 Diseñar y divulgar resultados de estudios o análisis en productos alimenticios u otros priorizados como ¿Quién es quién en los precios?.	5 E-paper publicados en web y redes sociales	Publicación diseñada	4	15	3	15	100.00%	100.00%		<p>De enero al mes de agosto se han hecho las siguientes publicaciones de quién es quién en los precios: Precios de agua embotellada, néctares de frutas, costo de envío de remesas de Estados Unidos a El Salvador, precios de frijol negro, rojo y rojo de seda, galletas y barritas y sondeo de precios de aceite vegetal y margarina vegetal. Durante el mes de septiembre se hicieron los siguientes quién es quién: Diseño y publicación quién es quién en los precios de cereal de desayuno Diseño y publicación quién es quién en los precios de quesos y requesón Diseño y publicación quién es quién en los precios de frijol En el mes de octubre se hicieron los siguientes sondeos de quién es quién en los precios: Pan de caja, pescado y leche. En noviembre se hicieron los quién es quién de: hoteles en el carnaval de San Miguel, pescado y pastas. En diciembre fueron: Quién es quién en los precios del Ketchup, remesas y precios de pollos, pavos, chompipollos, uvas y manzanas.</p> <p><b>NOTA UPYC:</b> Se realizó autoajuste por sobrepasar la meta anual, en la programación de junio de 1 a 2, octubre de 1 a 4, noviembre de 0 a 3 y en diciembre de 1 a 4.</p>	
26	2.6.1.3.8 Difundir periódicamente los resultados de inspecciones con respecto a la LPC y otras normativas de protección al consumidor.	2 comunicados de prensa	Comunicado de prensa	1	3	0	3	100.00%	100.00%		<p>Se publicaron en la web los informes de la verificación de los permisos de funcionamiento emitidos por el MINSAL a establecimiento de comida. El informe consta de restaurantes que tienen permiso, los que lo tienen en trámite y los que no lo tienen. A requerimiento de la Unidad de Comunicaciones la Unidad Inspección remitió informe consolidado de inspecciones correspondiente al primer semestre de 2016. El comunicado de prensa será redactado y difundido en el mes de septiembre. Durante el mes de octubre se colocaron en el sitio web las inspecciones del segundo y tercer trimestre del 2016.</p> <p><b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se actualizó la ejecución del mes de abril, que por error la unidad no lo había reportado.</p> <p><b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación de octubre de 0 a 1., por haber sobrepasado la programación anual.</p>	



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
27	2.6.1.3.9 Coordinar y dar seguimiento de los espacios institucionales gratuitos en canal 33, canal 21; radio Sonora, Prensa Gráfica, Conexión Comunitaria de ARPAS; y gestión de nuevos espacios en medios de comunicación en el interior del país.	10 planes de medios ejecutados	Documento de plan de medios	5	54	4	54	100.00%	100.00%	Plan de medios elaborado y ejecutado por semana. Durante el mes de julio se continuó con las gestiones para el espacio gratuito en Radio YSUCA, sin embargo, la reunión se reprogramó para el mes de septiembre.  <b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste por sobrepasar la meta anual, en la programación de marzo de 1 a 3, en abril de 1 a 5, en mayo de 1 a 5, en junio de 1 a 6, en julio de 1 a 10, en agosto de 1 a 5, en septiembre de 1 a 5, en octubre de 1 a 5, noviembre de 1 a 5 y diciembre de 1 a 5.
28	2.6.1.4.1 Producir los programas en Radio Nacional de El Salvador y TVES canal 10	10 planes de medios realizados	Documento de plan de medios	5	48	4	48	100.00%	100.00%	Planes de medios elaborados y ejecutados. De enero al mes de agosto se han realizado un total de 39 en Radio Nacional y 18 programas en canal 10. En el mes de octubre también se hicieron 4 programas en radio nacional y 2 en canal 10. En el mes de noviembre también se hicieron 5 programas en radio nacional y 2 en canal 10. En diciembre se hicieron un total de 4 programas y 2 en canal10. <b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste por sobrepasar la meta anual, en la programación de marzo de 1 a 3, en abril de 1 a 5, en mayo de 1 a 5, en junio de 1 a 5, en julio de 1 a 5, en agosto de 1 a 5, en septiembre de 1 a 5, en octubre de 1 a 5, noviembre de 1 a 5 y diciembre de 1 a 5.
29	2.6.1.4.2 Gestionar nuevos espacios de transmisión de programa institucional como: radio Cuscatlán, TV, Radio Legislativa y TVX.	3 gestiones realizadas	Cartas solicitud entregadas	0	3	1	3	100.00%	100.00%	Diciembre: Gestiones hechas a Radio Cuscatlán, Radio Legislativa y canales de televisión TVX y Canal Legislativo. En junio se hicieron las gestiones para un nuevo espacio en Radio YSUCA y canal 12.
30	2.6.1.4.3 Producir los programas institucionales en nuevos medios gestionados	7 planes de medios realizados	Documento de plan de medios	1	7	0	0	100.00%	0.00%	Diciembre: Aún no se tiene respuesta de los medios de comunicación. <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se eliminó la ejecución informada en los meses de junio y julio.
31	2.6.1.5.1 Realizar taller con personal de DJUR, DVM, TSDC, DCC, DCSC, UCRI y DDD para fortalecer las capacidades de vocería del talento humano.	1 taller realizado	Lista de asistencia	0	1	1	1	100.00%	100.00%	Diciembre: Taller realizado. Se reprogramará para el mes de septiembre. Taller reprogramado para el mes de octubre.  <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se reprogramó de junio a septiembre.



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	
				INFORME A DICIEMBRE 2016								
32	2.6.1.6.1 Producir y difundir contenidos multimedia para radio y TV en espacios existentes; así como nuevos en Asambleas Ciudadanas, Casas de Cultura y convivencia; y, sedes departamentales y descentralizadas de la Asamblea Legislativa.	5 videos producidos y difundidos	Videos producidos	2	8	1	8	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Junio. Vídeo sobre devolución de Davienda. Julio: Promoción de la ventanilla de atención de la Persona Consumidora en Mejicanos. Agosto: Expoferia del SNPC, este material se difundió en programas institucionales, medios de comunicación, circuitos cerrados de la Defensoría y se entregó a la Dirección de Ciudadanía y Consumo para su respectiva difusión.  <b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación de julio de 1 a 2, en agosto de 0 a 1, en diciembre de 1 a 2.
33	2.6.1.7.1 Producir videos informativos sobre servicios de la Defensoría (910, DC en línea, Ventanillas departamentales y Ciudad Mujer, DC móviles y Festivales para el Buen Vivir).	6 videos producidos	Videos producidos	0	6	1	6	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Se realizó la producción de los servicios y horarios de atención del teléfono 910. En septiembre se realizó la producción y difusión de los siguientes videos: Video promocional de los servicios en las Ventanillas de atención a la Personas Consumidora, Vídeo sobre los Festivales del Buen Vivir y un vídeo promocional de las ventanillas en ciudad mujer y Defensoría en Línea. Defensoría Móvil.  <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se eliminó la ejecución informada en julio (1).
34	2.6.1.8.1 Crear y activar un comité de difusión de información institucional interna.	1 comité funcionando	Actas y/o ayudas memorias	0	1	0	1	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	El Comité está conformado desde el mes de mayo, sin embargo, por una omisión por parte de esta Unidad no se informó debidamente. Como resultado de estas acciones pueden evidenciarse la difusión mensual de boletines internos del quehacer institucional, los saludos en ocasiones especiales como las bienvenidas de nuevo personales, cumpleaños y fechas conmemorativas, entre otras, divulgadas a través de carteleras, e-mail y CINCO. <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se actualizó la información del mes de mayo, que no había sido informado por la unidad.
35	2.6.1.8.2 Establecer los criterios básicos para el uso de carteleras institucional	1 documento difundido	Documento	0	1	0	1	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Por una omisión por parte de esta Unidad no se informó debidamente sobre el documento elaborado sobre los criterios.  <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se actualizó la información del mes de mayo, que no había sido informado por la unidad.
36	2.6.1.8.4 Diseñar y difundir boletines relacionados al que hacer institucional y otros temas relacionados al talento humano.	9 boletines difundidos en la DC	Boletines en SINCO, carteleras y/o correos electrónicos.	6	64	5	64	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	De enero a 1 mes de agosto se ha hecho difusión en carteleras, SINCO y correo electrónico de acciones de la Defensoría, cumpleaños y saludos de bienvenida de personal. Además, de información relevante para la economía familiar como precios del gas entre otros. En septiembre se hizo difusión de los siguientes boletines: Defensoría del Consumidor y Secretaría de Cultura convocan a población juvenil en el Occidente del país a participar en certamen de pintura Granos básicos con precios estables y favorables para la economía de



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	
												<p>consumidores</p> <p>Harinas de trigo con precios a la baja</p> <p>Defensoría del Consumidor inaugura en Universidad de El Salvador IX Diplomado en Derecho y Consumo Sostenible.</p> <p>Defensoría del Consumidor informa resultados de análisis de calidad en sopas y cremas deshidratadas y de inocuidad en leche fluida</p> <p>Los boletines difundidos en el mes de octubre son: • Boletín: Defensoría del Consumidor amplía atención en Centros de Solución de Controversias</p> <p>• Boletín: Defensoría del Consumidor y Autoridad Marítima Portuaria firman carta de Entendimiento a favor de consumidores</p> <p>• Boletín: Consumidores de Soyapango beneficiados con apertura de ventanilla de la Defensoría del Consumidor</p> <p>En noviembre fueron: Defensoría novembrina activa para proteger derechos de los consumidores en festividades de San Miguel</p> <p>Defensoría del Consumidor revela nuevas bajas de precios de seis fertilizantes según sondeo</p> <p>La Defensoría activa plan para proteger a consumidores durante comercio del viernes negro y fin de semana</p> <p>Implementan Observatorio de la Publicidad para proteger derechos de la ciudadanía</p> <p>Defensoría del Consumidor y Secretaría de Cultura entregan premios a ganadores del certamen de pintura sobre consumo sostenible.</p> <p>En diciembre fueron: • Defensoría Navideña activa para proteger a personas consumidoras en temporada de fin de año</p> <p>• Defensoría del Consumidor imparte taller a proveedores de útiles escolares</p> <p>• ¿Quién es quién en el costo de envío de remesas? De Estados Unidos a El Salvador en la temporada navideña.</p> <p>• ¿Quién es quién? en los precios de chompipollos, pavos y pollos</p> <p>• Defensoría del Consumidor alerta sobre retiro de lavadora de ropa marca Samsung.</p> <p><b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste por sobrepasar la meta anual, en la programación de marzo de 0 a 11, en abril de 1 a 2, en mayo de 1 a 6, en junio de 1 a 7, en julio de 1 a 7, en agosto de 1 a 9, septiembre de 1 a 6, octubre de 1 a 4, noviembre de 1 a 6, diciembre de 1 a 6.</p>
37	2.6.1.8.5 Actualizar oportunamente las carteleras informativas.	100% carteleras con información actualizadas	Carteleras	12%	100%	1%	100%	100.00%	100.00%			<p>Información actualizada con información institucional, cumpleaños, saludos de bienvenida, saludos institucionales entre otra información.</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



**e) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados**

COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN				EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				PROGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	ENE-DIC	ENE-DIC	
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC			
<b>UNIDAD DE ANÁLISIS DE CONSUMO Y MERCADOS</b>										<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	
1	2.2.1.1.10 Elaborar Informe y análisis mensual del quehacer institucional generado por la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	3 informes mensuales	Informe mensual	1	3	1	3	100.00%	100.00%		<p>Octubre: se elaboró informe mensual del mes de septiembre en fecha 25 de octubre de 2016.</p> <p>Noviembre: se elaboró el informe mensual del mes de octubre en fecha 29 de noviembre de 2016.</p> <p>Diciembre: se envió correo electrónico solicitando la información a las Direcciones y Unidades para consolidar la información a partir del 19 de diciembre. Se ha consolidado la información de algunas Unidades.</p> <p><b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Actividad nueva, del POA de la UACM. Actividad que se desagregó de la 2.2.1.1.1 (DVM).</p>	
2	2.2.1.1.11 Elaborar Boletín de Estadísticas Institucionales mensual	4 Boletines realizados	Documento de boletín	1	4	1	4	100.00%	100.00%		<p>Septiembre: Se elaboró el reporte, y adicionalmente se hizo una versión resumida para comunicaciones.</p> <p>Octubre: Se elaboró el reporte, y adicionalmente se hizo una versión resumida para comunicaciones.</p> <p>Noviembre: Se elaboró el reporte y adicionalmente se hizo una versión resumida para comunicaciones, en fecha 09 de noviembre..</p> <p>Diciembre: se elaboró el boletín de estadísticas institucionales mensual en fecha 11 de diciembre.</p> <p><b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Actividad nueva, del POA de la UACM.</p>	
3	2.2.1.1.12 Elaborar el top 10 de los proveedores más denunciados	4 Informes realizados	Informe	1	4	1	4	100.00%	100.00%		<p>Septiembre: Se elaboró el reporte.</p> <p>Octubre: Se elaboró el reporte, y se hizo un reporte adicional con la información consolidada de los primeros 9 meses.</p> <p>Noviembre: Se elaboró el reporte en fecha 18 de noviembre.</p> <p>Diciembre: Se elaboró el reporte sobre el top 10 proveedores más denunciados en fecha 12 de diciembre.</p> <p><b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Actividad nueva, del POA de la UACM.</p>	
4	2.2.1.1.13 Realizar informes de servicios descentralizados	4 Informes realizados	Informe	1	4	1	4	100.00%	100.00%		<p>Setiembre: Se elaboró el reporte.</p> <p>Octubre: Se elaboró el reporte, y incorporaron los cambios sugeridos por la Dirección de Descentralizadas.</p> <p>Noviembre: Se elaboró el reporte en fecha 18 de noviembre</p> <p>Diciembre: se elaboró el reporte en fecha 13 de diciembre.</p> <p><b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Actividad nueva, del POA de la UACM.</p>	
5	2.2.1.1.14 Realizar informe sobre los casos de la Sala de lo Constitucional y la Sala de lo Contencioso	1 Informe realizado	Informe	1	1	1	1	100.00%	100.00%		<p>Diciembre: se elaboró informe sobre los casos de la Sala de lo Constitucional y Sala de lo Contencioso, entregado en fecha 15 de diciembre.</p> <p><b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Actividad nueva, del POA de la UACM.</p>	
6	2.2.2.1.2 Realizar un estudio	1 documento	Informe sobre hábitos de consumo	0%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%		<p>Durante el mes de octubre se terminó de elaborar el documento "Perfil del Consumidor Salvadoreño 2016", fue enviado a Presidencia</p>	



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
	sobre los hábitos de consumo en la población salvadoreña en base a la Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples.									<p>en fecha 11 de noviembre de 2016.</p> <p>Con la finalidad de conocer diferentes aspectos de la dinámica económica y social de consumo, entre ellas, las características claves de hábitos y tendencias de consumo, la Defensoría del Consumidor elaboró el perfil del consumidor 2016, incluyendo el análisis en torno al gasto en bienes y servicios, adquisición de alimentos, equipamiento del hogar, destino de remesas, uso de tecnologías de la información, atenciones y denuncias, y la percepción de la labor desempeñada por la institución. La particularidad del perfil es que el instrumento técnico de base es la Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples (EHPM) 2015.</p> <p><b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se cambió de responsable, se eliminó del POA de la DVM y se trasladó al POA de la UACM.</p>
7	2.2.2.1.5 Realizar 1 estudio sobre consumo en temas priorizados: servicios financieros (Condiciones para la prestación de Préstamos; y tasas y comisiones de Tarjetas de Crédito), telecomunicaciones (derecho comparado para fortalecer la regulación de los servicios de telecomunicaciones), energía eléctrica (aplicación de Tarifa de electricidad) y análisis de precios y cadena de valor del mercado de alimentos en El Salvador (granos básicos, carnes y verduras), por la UACM.	1 Estudio	Informe del estudio corto de investigación	0	2	0	2	100.00%	100.00%	<p>Octubre: se elaboró el estudio "Análisis comparativo del salario mínimo y el costo de la Canasta Básica Alimentaria en Centroamérica". La fecha de envío del documento a Presidencia fue 30 de octubre de 2016.</p> <p>Entre los hallazgos más relevantes se identificó que la estructura de la Canasta Básica de El Salvador posee la estructura más antigua de la región, con el menor número de productos incluidos. Además, en El Salvador, la cobertura del costo de la Canasta básica Alimentaria es limitada en el caso del área urbana y en el área rural se observa una tendencia precaria; mientras que países como Costa Rica y Panamá poseen Canastas actualizadas y diversificadas y con cobertura.</p> <p>Noviembre: se elaboró el estudio "Mercado de tarjetas de crédito y tasas de interés 2014-2016", la fecha de envío fue en 15 de noviembre de 2016. Entre los principales hallazgos se describen: De acuerdo a las cifras de tarjetahabientes y rangos de crédito mínimo disponibles al mes de septiembre de 2016; el rango de crédito que va de \$1,000.01 a \$5,000 registra la mayor cantidad de usuarios del sistema financiero, con una representación de 367,639 clientes (47.50%) del total de tarjetas de crédito reportadas a la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF). Los usuarios del sistema financiero son aquellos clientes/tarjetahabientes que solicitan un refinanciamiento a sus cuentas de tarjetas de crédito que ya poseen. De acuerdo a la información actualizada al mes de septiembre de 2016, el rango de crédito mínimo que va desde los \$1,000.01 a los \$5,000.00 presenta la mayor cantidad de tarjetahabientes 403 (53.95%) que han hecho uso de un refinanciamiento en sus cuentas.</p> <p>Finalización del estudio sobre las "Condiciones de crédito en casas comerciales". En este estudio se recopiló la información de 95 casas comerciales, de las cuales, 59 ofrecen créditos; posteriormente se analizó las tasas, primas, cargos adicionales, montos financiables y requisitos. La información reveló que existe mucha variación en cuanto a las condiciones que establecen los proveedores para sus</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
										créditos, especialmente en cuanto a la tasa de interés, pues mientras que en algunos establecimientos está determinado por el record crediticio de la persona, en otros, depende de si las personas trabajan en el sector informal o del tipo de producto adquirido. <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Actividad nueva, del POA de la UACM. Actividad que se desagregó de la 2.2.2.1.1 (DVM). <b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación de noviembre de 0 a 1, por haber sobrepasado la programación anual.
8	2.2.2.1.6 Realizar encuestas y sondeos de opinión sobre hábitos de consumo	1 Encuesta realizada	Presentación de resultados	1	1	1	1	100.00%	100.00%	Diciembre: se elaboró encuesta de opinión sobre hábitos de consumo para la época navideña. Se envió el reporte final en fecha 09 de diciembre de 2016 a Comunicaciones y Presidencia. Entre los resultados más relevantes se mencionan: El 69.9% celebrarán la navidad, mientras que el 30.1% no. Las dos principales razones para no celebrar la navidad fueron: 36.96% motivos religiosos y 23.91% por no tener dinero. Los resultados de 2009 son diferentes de los de 2016, pues mientras que en 2009, la falta de dinero fue la causa más frecuente, en 2016 fueron los motivos religiosos. La mayoría (75.7%) celebra la navidad en casa con la familia. Para 2016, el 87.85% afirmó que realizaría algún tipo de gasto, mientras que en 2009, este porcentaje fue ligeramente menor con un 84.0% <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Actividad nueva, del POA de la UACM.
9	2.2.2.2.3 Realizar análisis técnicos de los sondeos semanales de precios de productos esenciales, servicios públicos y combustibles.	15 Análisis técnicos realizados	Informe	4	16	4	16	100.00%	100.00%	Septiembre: Se elaboraron 4 informes durante el mes. Octubre: Se elaboraron 4 informes durante el mes. Noviembre: Se elaboraron 4 informes durante el mes. Diciembre: Se elaboraron 3 informes durante el mes, aún está pendiente el del lunes 19 y viernes 23 de diciembre de 2016. <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Actividad nueva, del POA de la UACM. <b>NOTA UPYC:</b> Se autoajusta la programación de diciembre de 3 a 4, por haber sobrepasado la programación anual.
10	2.2.2.2.4 Elaborar Boletín semanal de precios y mercados	15 Boletines realizados	Documento de Boletín	5	17	4	17	100.00%	100.00%	Septiembre: Se elaboraron 4 boletines durante el mes. Octubre: Se elaboraron 4 boletines durante el mes, y uno adicional respondiendo a solicitud de la Presidenta. Noviembre: Se elaboraron 4 boletines durante el mes. Diciembre: Se elaboraron 3 boletines durante el mes, aún está pendiente el del lunes 19 y viernes 23 de diciembre 2016. <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Actividad nueva, del POA de la UACM. Actividad desagregada con el POA de la DVM 2.2.2.2.2 <b>NOTA UPYC:</b> Se autoajustó la programación de diciembre de 3 a 5, por haber sobrepasado la programación anual.
11	2.2.2.2.5 Analizar las tendencias de indicadores centrales e información	1 Informe trimestral realizado	Informe	1	1	1	1	100.00%	100.00%	Diciembre: se elaboró Informe de El Salvador en relación a los resultados del Índice de Competitividad Mundial 2016-2017, entregado en fecha 15 de diciembre. <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Actividad nueva, del POA de la UACM.



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	
				INFORME A DICIEMBRE 2016								
	de carácter internacional											
12	2.2.2.2.6 Realizar informes técnicos del costo de la CBA, salarios mínimos e IPC.	2 Informes bimensuales realizados	Informe	1	2	1	2	100.00%	100.00%			Octubre: Se realizó un informe en el mes de octubre. <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Actividad nueva, del POA de la UACM.
13	2.2.2.2.7 Realizar informes diarios de precios de granos básicos	70 Informes diarios realizados	Informe	12	72	12	72	100.00%	100.00%			Septiembre: Se realizaron 20 informes durante el mes. Octubre: Se realizaron 20 informes durante el mes. Noviembre: Se realizaron 20 informes durante el mes. Diciembre: Se realizaron 12 informe durante el mes, aún están pendientes los informes correspondientes a la semana del 19-23 de diciembre 2016. <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Actividad nueva, del POA de la UACM.  <b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste a la programación del mes de diciembre de 10 a 12 por haber sobrepasado la programación anual.
14	2.2.2.3.5 Brindar a la Unidad de Comunicaciones los resultados de los sondeos comparativos Quién es Quién	8 Informes realizados	Informe	2	8	2	8	100.00%	100.00%			Septiembre: se elaboraron 2 sondeos Quien es Quien en los precios, Frijol a granel y Pan de caja integral Octubre: se elaboraron 2 sondeos Quien es Quien en los precios, Leche fluida y Pescado fresco. Noviembre: se elaboraron 2 sondeos Quien es Quien en los precios, Salsa de tomate y Pastas (spaguetti, coditos y macarrones). Diciembre: se elaboró el 1er sondeo comparativo Quien es Quien en los precios, caso: Pollo, Pavo, Chompipollo, Uvas y Manzanas. El 2do sondeo se tiene programado para el 19 de diciembre. <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Actividad nueva, del POA de la UACM.

**f) Unidad Financiera Institucional**

COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	
				INFORME A DICIEMBRE 2016								
<b>UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL</b>								<b>100.00%</b>	<b>97.14%</b>			
1	2.2.1.1.9 Elaborar informe financiero anual	1 Informe financiero	Documento	0	1	0	1	100.00%	100.00%			Informe de Auditoría Externa 2015 finalizado el 25 de Mayo. Estados Financieros 2015 auditados, entregados a Comunicaciones para incluir en Memoria de Labores.
1	4.1.1.1.1 Elaborar y gestionar aprobación de la Programación de la	100% de la Programación de la Ejecución Presupuestaria ( PEP)	Reporte de PEP inicial generada en el SAFI.	0%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%			PEP elaborada y aprobada en Enero 2016



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	
				INFORME A DICIEMBRE 2016								
	Ejecución Presupuestaria (PEP)											
2	4.1.1.1.2 Elaborar mensualmente los compromisos presupuestarios para remuneraciones y adquisición de bienes y servicios	100% de documentos elegibles y/o certificados con compromiso asignados	Documento de reporte de compromisos	9%	100%	9%	100%	100.00%	100.00%			Se han generado los compromisos presupuestarios para remuneraciones y la adquisición de bienes y servicios durante el período.
3	4.1.1.1.3 Dar seguimiento a saldos de compromisos	4 informes de seguimiento	Informes de seguimiento circulados a administradores de contrato	1	5	1	5	100.00%	100.00%			Nov. Seguimiento con los administradores de contrato sobre saldos identificados en compromisos. Se elaboró un reporte de saldos de compromisos no devengados al 30 de abril y se remitió a los administradores de contrato para la revisión de las facturaciones pendientes. A Julio: Avisos a administradores de contrato sobre compromisos con saldos pendientes de devengar al 30 de Junio.  <b>NOTA UPYC:</b> se ajustó la programación de diciembre de 0 a 1, por haber sobrepasado la programación anual.
4	4.1.1.1.4 Elaborar y gestionar la aprobación de ajustes, transferencias y reprogramaciones presupuestarias	100% de movimientos presupuestarios que requieren intervención de la DGP aprobados	Documentos de movimientos presupuestarios aprobados	9%	100%	8%	100%	100.00%	100.00%			Nov: Se gestionó la aprobación de 2 nuevos ajustes, totalizando 9; ambos por economías salariales para ser invertidas en actividades misionales. Sept. se gestionaron 2 nuevos ajustes, sumando 7 a la fecha, para contar con fondos para el concurso y otro para reclasificar sobrante de seguros. A Agosto: se gestionó 1 nuevo ajuste, suman 5 a la fecha. A Julio: Se gestionó la aprobación de 4 ajustes: 3 correspondientes a economías salariales trasladadas al rubro 54 y uno para contar con disponibilidad para los premios del concurso de pintura en el rubro 56. Se han gestionado las reprogramaciones con intervención de la DGP, sobre todo en el rubro 51. Por omisión en junio se informó ejecución del 8% y era 9%, por lo que ese dato se informa en el mes de julio.
5	4.1.1.1.5 Elaborar y presentar informes de ejecución presupuestaria para análisis y toma de decisiones (I)	10 informes de ejecución presupuestaria	Informe de ejecución presupuestaria	1	10	1	9	100.00%	90.00%			Dic. Se presentó informe de ejecución a nov. Nov. Se presentó informe de ejecución a octubre. OCT. Se presentó informe de ejecución a septiembre. Sept. Se presentó informe de ejecución a agosto. A agosto: se presentó el informe de ejecución a julio. No se presentó el informe de ejecución presupuestaria de mes de marzo por priorización de tareas relacionadas con auditorías externas. Se han presentado los informes para los meses de abril a junio.
6	4.1.1.1.6 Informar a la Dirección General de Presupuesto el avance físico-financiero del	12 informes de avance físico financiero del presupuesto 2016.	Nota de remisión de los informes y cuadro de avance	1	12	1	12	100.00%	100.00%			Nov. Informe de avance físico-financiero enviado a la DGP. OCT. Informe de avance físico-financiero enviado a la DGP. Sept. Reportes a agosto enviado a la DGP. A Agosto: se han enviado reportes de avance físico-financiero al mes de



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
	presupuesto asignado a la DC									julio a la DGP. Se han recibido reportes de avance físico-financiero enviados a la DGP.
7	4.1.1.1.7 Elaborar y presentar proyecto de presupuesto 2017	1 Presupuesto 2017	Documento de proyecto remitido a la DGP	0%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%	Agosto: se finalizó la preparación y se presentó proyecto de presupuesto 2017 a la DGP. Julio: se ha iniciado la preparación y revisión de datos. Junio: Se elaboró plan/cronograma de actividades para el proyecto de presupuesto 2017, se compartió con las Unidades involucradas en el proceso.
8	4.1.1.1.8 Elaborar y dar seguimiento a requerimientos de fondos.	100% de requerimientos remitidos dentro de los plazos establecidos	Reportes de requerimientos generados desde la aplicación SAFI	9%	100%	9%	100%	100.00%	100.00%	Se elaboraron y tramitaron los requerimientos de fondos. Por omisión en junio se informó ejecución del 8% y era 9%, por lo que ese dato se informa en el mes de julio. Se elaboraron y tramitaron los requerimientos de fondos. Por omisión en junio se informó ejecución del 8% y era 9%, por lo que ese dato se informa en el mes de julio.
9	4.1.1.1.9 Declarar y pagar impuestos retenidos	24 declaraciones elaboradas	Declaraciones recibidas por la DGII y notas de remisión al MINEC	2	24	2	24	100.00%	100.00%	Declaraciones y pago de impuestos: ISR, IVA, pago a cuenta, efectuadas.
10	4.1.1.1.10 Elaborar y remitir reportes mensuales de análisis de saldos de las cuentas bancarias institucionales	12 reportes de análisis de saldos de las cuentas bancarias institucionales	Reporte electrónico remitido a la DGT	1	12	1	12	100.00%	100.00%	La Tesorera ha elaborado y remitido los reportes mensuales de análisis de saldos de cuentas bancarias, dentro del período establecido.
11	4.1.1.1.11 Dar seguimiento y control de Embargos Judiciales trabados a empleados de la Defensoría.	12 controles y cuenta bancaria de embargos actualizados	Reporte de saldos de control de embargo y de cuenta bancaria generado de la aplicación SAFI	1	12	1	12	100.00%	100.00%	Se han actualizado los registros de los embargos judiciales.
12	4.1.1.1.12 Realizar cierre anual de la contabilidad institucional 2015	1 Cierre contable efectuado en tiempos y criterios según normativa vigente	Estados Financieros anuales 2015 definitivos	0%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%	Cierre contable anual 2015, finalizado en enero.
13	4.1.1.1.13 Elaborar y remitir la liquidación del Presupuesto 2015	100% del presupuesto 2015 liquidado	Nota de remisión y documento de liquidación del presupuesto 2015	0%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%	Liquidación del presupuesto 2015, elaborada y remitida en febrero 2016.
14	4.1.1.1.14 Realizar cierres contables mensuales	12 Cierres contables mensuales realizados en tiempos según normativa vigente	Nota de remisión de Estados Financieros mensuales a la DGP (incluye diciembre año anterior).	1	12	1	12	100.00%	100.00%	Cierre mensual contable practicado dentro de los 10 primeros días de cada mes, de acuerdo con normativa.
15	4.1.1.1.15 Conciliar registros contables y control	36 conciliaciones al año	Documentos de conciliaciones	3	36	3	36	100.00%	100.00%	Se ha practicado la conciliación mensual de existencias, combustibles y activo fijo.



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	
				INFORME A DICIEMBRE 2016								
	administrativo de existencias (almacén) combustible y activos fijos institucionales											
16	4.1.1.1.16 Actualizar los procedimientos de la Unidad Financiera Institucional	100% procedimientos aprobados	Documentos aprobados	0%	100%	0%	50%	100.00%	50.00%			Procedimiento para el pago de viáticos revisado con jefaturas participantes. Se compartió con UAI y DADMIN la propuesta de nuevo procedimiento para viáticos para comentarios y posterior consulta con otras Unidades. Se realizó la revisión de los puestos UFI. Sept. Procedimientos revisados 70% y manual construido 90% Progreso en sept. Lento por cambio en prioridades relacionado con los PP. Agosto: procedimientos revisados 60% y manual construido al 80%; nuevo procedimiento para pago de viáticos listo para revisión/discusión. Julio: iniciado procedimiento para pago de viáticos y para el acceso a cajas de seguridad se encuentra en consulta. Se espera un cambio sustancial en el primero. A junio: se dio inicio a la revisión de procedimientos y elaboración del nuevo manual.
17	4.1.1.1.17 Implementar las recomendaciones de auditoría a los Estados Financieros de las diferentes instancias auditoras	100% de observaciones de auditorías implementadas	Memorándum y notas cruzadas	9%	100%	9%	100%	100.00%	100.00%			Noviembre: Seguimiento a la observación relativa a la certificación de gastos de Fondo Circulante en Oficinas Regionales. Junio: implementada la recomendación para pago electrónico de viáticos. Por omisión en junio se informó ejecución del 8% y era 9%, por lo que ese dato se informa en el mes de julio. Inicio de gestiones para implementar recomendación relacionada con el pago electrónico de viáticos. Pendiente recomendación de auditoría interna sobre la certificación de disponibilidad en oficinas regionales.
18	4.1.2.1.3 Realizar acciones de mejora en base a los resultados de la encuesta de satisfacción de cliente interno	100% de las mejoras implementadas	Documento que recopile las acciones de mejora implementadas	9%	100%	9%	100%	100.00%	100.00%			Se programó capacitación para dos integrantes del equipo en técnicas de negociación. Reunión realizada con el equipo para compartir resultados de la encuesta, compartir impresiones y discutir medidas. Capacitación recibida en el tema de atención al cliente.
19	4.1.2.2.2 Atender los requerimientos de recursos de forma oportuna	100% de requerimientos atendidos	Control de requerimientos atendidos	9%	100%	9%	100%	100.00%	100.00%			Se han atendido los requerimientos presentados.
20	4.1.3.1.3 Realizar acciones de mejora en base a los resultados de la encuesta de	100% de las mejoras implementadas	Documento que recopile las acciones de mejora implementadas	9%	100%	9%	100%	100.00%	100.00%			Reunión realizada con el equipo para compartir resultados de la encuesta. Acuerdo con equipo sobre protocolo de actuación para atender clientes difíciles.



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
	satisfacción de cliente externo									

**g) Unidad de Planificación y Calidad**

COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
<b>UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD</b>										
								100.00%	96.15%	
1	1.1.5.1.2 Apoyar en el rediseño del procedimiento interno para la tramitación de denuncias por casos colectivos (cuando sea requerido)	1 procedimiento interno para la tramitación de denuncias por casos colectivos revisado	Memorándum de tramitación para aprobación	1	1	0	0	100.00%	0.00%	<p>Julio: No ha habido requerimiento por parte de los dueños del procedimiento. Debe ajustarse.</p> <p>Agosto: No ha habido requerimiento por parte de los dueños del procedimiento. Debe ajustarse.</p> <p><b>NOTA UPYC:</b></p> <p>Noviembre: Se ajustó la programación de noviembre y se trasladó al mes de diciembre, por ser actividad a Demanda</p> <p>Octubre: Se ajustó la programación de octubre y se trasladó al mes de noviembre, por ser actividad a Demanda..</p> <p>Septiembre: Se ajustó la programación de septiembre y se trasladó al mes de octubre, por ser actividad a Demanda.</p> <p>Agosto: Se ajustó la programación de agosto y se trasladó al mes de septiembre, por ser actividad a Demanda.</p> <p>Julio: Se ajustó la programación de julio y se trasladó al mes de agosto, por ser actividad a Demanda.</p>
2	1.1.8.1.1 Rediseñar e implementar encuestas telefónicas para medir la percepción sobre la calidad y calidez, de los usuarios que ingresan sus reclamos en los CSC. (I)	1 herramienta rediseñada y 4 mediciones realizadas	Herramienta y fichas técnicas	1	5	1	5	100.00%	100.00%	<p>Marzo: Se completó el rediseño de la herramienta de medición.</p> <p>Mayo: Primer informe de medición.</p> <p>Junio: Segundo informe de medición.</p> <p>Septiembre: Tercer informe de medición ejecutado. Informe entregado sus usuarios.</p>
3	1.1.8.1.2 Realizar medición de Promotor Neto de la Institución.	2 mediciones realizadas	Fichas técnicas	1	2	1	2	100.00%	100.00%	Junio: Primer informe de medición.
4	1.1.9.1.1 Rediseñar e implementar encuestas telefónicas para medir la percepción sobre la	1 herramienta rediseñada y 3 mediciones realizadas	Herramienta y fichas técnicas	1	4	1	4	100.00%	100.00%	<p>Marzo: Se completó el rediseño de la herramienta de medición.</p> <p>Abril: Primer informe de medición</p> <p>Septiembre: Segundo informe de medición ejecutado.</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
	calidad y calidez, de los usuarios del 910. (I)									
5	1.1.10.1.1 Rediseñar e implementar encuestas telefónicas para medir la percepción sobre la calidad y calidez, del servicio de representación judicial. (I)	1 herramienta rediseñada y 3 mediciones realizadas	Herramienta y fichas técnicas	1	4	1	4	100.00%	100.00%	Marzo: Se completó el rediseño de la herramienta de medición. Mayo: Primer informe de medición. Agosto: Segunda informe de medición.
6	1.1.11.1.1 Diseñar e implementar encuestas para medir la percepción sobre la calidad y calidez, del servicio brindado para la participación ciudadana y educación. (I)	1 herramienta diseñada y 3 mediciones realizadas	Herramienta y fichas técnicas	1	4	1	4	100.00%	100.00%	Marzo: Se completó el rediseño de la herramienta de medición. Junio: Primer informe de medición. Agosto: Segunda informe de medición.
7	1.1.12.1.1 Rediseñar e implementar encuestas telefónicas para medir la percepción sobre la calidad y calidez, del servicio brindado a los usuarios del Tribunal Sancionador. (I)	1 herramienta rediseñada y 3 mediciones realizadas	Herramienta y fichas técnicas	1	4	1	4	100.00%	100.00%	Marzo: Se completó el rediseño de la herramienta de medición. Abril: Primer informe de medición
1	2.1.1.1.1 Normar y/o actualizar la documentación de la Unidad de Planificación y Calidad relativa a los procesos certificables según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SGC. (cuando sea necesario)	100% de documentación relativa a procesos certificables, normada y/o adecuada	Memorándum tramitados para revisión a Dirección Jurídica	19%	100%	19%	100%	100.00%	100.00%	Enero, febrero, mayo y junio no se tuvieron requerimientos. Marzo: 1- NOUPYC004; 2-PTUPYC007; 3-PTUPYC008 Julio: No se han requerido modificaciones a documentos normativos. Agosto: PTUPYC013; NOUPYC003 En septiembre: Se actualizó el Reglamento Interno DC. En octubre: se trabajaron los documentos PTUPYC007, FOUPYC006 En noviembre: se continuó con el proceso de superación de observaciones de la Dirección Jurídica y se tramitó para aprobación a Presidencia. Los documentos PTUPYC007, FOUPYC006 <b>NOTA UPYC:</b> Julio: Se ajustó por ser Actividad a Demanda 15% / 5 = 3%. Cantidad que fue agregada en la programación a los meses próximos a julio. Junio: Se ajustó por ser Actividad a Demanda 14% / 6 = 2.33%. Cantidad que fue agregada en la programación a los meses próximos a junio. Se autoajustó por ser Actividad a Demanda 32% / 7 = 4.57%. Cantidad que fue agregada en la programación a los meses próximos a mayo.



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
2	2.1.1.1.7 Revisar documentación relativa a los procesos certificables (cuando sea requerido)	100% documentación relativa a los procesos certificables revisados	Memorándum tramitados para revisión a Dirección Jurídica (Dirección Jurídica)	13%	100%	13%	100%	100.00%	100.00%	Enero: 1-FOULOG011; 2-FOULOG001 Febrero, marzo y mayo no se tuvo requerimientos. Abril: 1-NOULOG002; 2-NOULOG003 Junio: 1. PTUACI001; 2. FOUACI004; 3. INDCSC004; 4. PTUTH003; 5. PTUTH006; 6. FOUTH009; 7. FOGSI003 Julio: FODADM001, FODADM002, FODADM003, FODADM003, FODADM004, FODADM005, FODADM006, FODADM007, FODADM008, FODADM009, FODADM010, INDADM001, INDADM002, INDADM003 Agosto: FOUAIP005 septiembre: NOULOG002 y FOUTH004 Octubre: se revisaron los documentos PTUTH005, FOUTH004, NOULOG002, PRUTH001. Noviembre: Se revisó NOULOG002 Diciembre: se revisaron los documentos PTULOG001 Y FOULOG001 <b>NOTA UPYC:</b> Se autoajustó por ser Actividad a Demanda 25% / 7 = 3.57%. Cantidad que fue agregada en la programación a los meses próximos a mayo.
3	2.1.1.1.8 Actualizar la política de la calidad, objetivos e indicadores del SGC	1 política con objetivos e indicadores actualizados	1 propuesta de política de calidad, objetivos e indicadores remitida a Presidencia	0	1	0	1	100.00%	100.00%	Julio: No se ha realizado actualización de política y objetivos, se ha previsto realizar para el mes de agosto. Agosto: Se realizó actualización de política, objetivos e indicadores y se remitió a Presidencia.
4	2.1.1.2.1 Socializar e implementar la documentación aprobada por Presidencia, relativa a la Unidad de Planificación y Calidad	100% de documentos socializados con el talento humano de la UPYC y puesta en marcha de los mismos	Listas de asistencia	22%	100.00 %	22%	100%	100.00%	100.00%	De enero a mayo no se ha tenido requerimiento. Junio: documentos socializados 1. PTUPYC007; 2. NOUNYC004; 3. PTUPYC008 Julio: No se han requerido socializaciones de documentos normativos. Agosto: No hay requerimiento. En Septiembre: Procedimiento PTUPYC013 En Octubre: se socializó el documento NOUNYC003 En noviembre: socialización PTUPYC007 V7 y FOUUPYC006 V6 con Directora y Jefes de la Dirección de Administración. <b>NOTA UPYC:</b> Agosto: Ajuste por ser actividad por demanda: 17% / 4= 4.25% dato que se reprograma en la programación de los próximos meses a agosto. Julio: Ajuste por ser actividad por demanda: 14% / 5= 2.8%. Dato que se reprograma en la programación de los próximos meses a julio. Mayo: Ajuste por ser actividad por demanda: 41% / 7= 5.85%. Dato que se reprograma en la programación de los próximos meses a mayo.
5	2.1.1.2.6 Elaborar el programa de auditoria a los procesos definidos para el Sistema de Gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001:2008.	100% Programa de auditoria elaborado para la Norma ISO 9001:2008	Programa elaborado	0%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%	



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
6	2.1.1.2.7 Ejecutar el programa de auditoría interna a los procesos definidos para el sistema de gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001:2008	100% Programa de auditoría ejecutado	Informe de auditoría interna con resultados	0%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%	Junio: Se realizó auditoría de calidad a todos los procesos planificados en el programa 2016.
7	2.1.1.2.8 Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO 9001:2008	100% Acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas	15%	100%	15%	100%	100.00%	100.00%	El 98/2015/UPYC estaba programado para el mes de enero y se completó en el mismo mes. El 74/2015/UPYC estaba programado para el mes de marzo y se completó en el mes de enero. El 58/2015/UPYC estaba programado para el mes de junio y se completó en el mes de febrero. El 59/2015/UPYC estaba programado para el mes de junio y se completó en el mes de febrero. El 89/2015/UPYC estaba programado para el mes de junio y se completó en el mes de febrero. El 90/2015/UPYC programado y realizado en junio. El 100/2015/UPYC 1 acción realizada en junio. Febrero, abril y mayo no se tuvo requerimientos. Julio: No se tienen asignados requerimientos. Agosto: Diseño de sistema de control documental, compartido con GSI para su diseño. En seguimiento al reporte 100/2015/UPYC se sostuvo reunión el 18/08/2016 con el equipo de la GSI en la cual realizaron una demostración del diseño del Sistema ALFRESCO el cual presentan como opción para controlar tiempos en la gestión de aprobación En septiembre, se instaló el sistema ALFRESCO y se inició la fase de validación. Se levantaron dos reportes de acciones correctivas 25/2016/USC y 26/2016/UPYC En Octubre: en atención al reporte 26/2016/UPYC se modificaron y remitieron a la DJ los documentos PTUPYC007 y FOUPYC006. En Noviembre: en relación al reporte 100/2015/UPYC el pasado 09/11/2016 se realizó reunión con el equipo UPYC y se tomó la decisión de no utilizar el método ALFRESCO por no ser un software amigable, se solicitó a informática otras opciones y paralelamente se ha implementado una hoja de Excel la cual se encuentra en etapa de validación. En relación al reporte 90/2015 el 18 de noviembre 2016 se evidenció la remisión del documento en el cual se plantea la propuesta sobre el funcionamiento de las partes interesadas en el sistema de gestión. <b>NOTA UPYC:</b> Julio: Se autoajustó por ser Actividad a Demanda 11% / 5 = 2.2%. Cantidad que fue agregada en la programación a los meses próximos a julio. Mayo: Se autoajustó por ser Actividad a Demanda 24% / 7 = 3.43%.



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
										Cantidad que fue agregada en la programación a los meses próximos a mayo.
8	2.1.1.2.13 Realizar seguimiento a los resultados obtenidos en las auditorías internas y 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.	100% de reporte de acciones correctivas/preventivas actualizadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas	9%	100%	9%	100%	100.00%	100.00%	Se ha dado seguimiento mensual.
9	2.1.1.2.14 Mantener actualizada la matriz de indicadores para la Norma ISO 9001:2008.	100% de indicadores actualizados en la matriz de indicadores	Matriz de indicadores del SGC	9%	100%	9%	100%	100.00%	100.00%	Se ha realizado una actualización mensual.
10	2.1.1.3.1 Desarrollar jornadas de socialización de la norma ISO 9001:2015 con talento humano relacionado a los procesos del SGC.	100% de jornadas de socialización realizadas	Lista de asistencia	0%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%	Agosto: Jornada de socialización realizada el 25 de agosto a 100% de Jefaturas pertenecientes al SGC pendientes de capacitación ISO 9001 versión 2015.
11	2.1.2.1.1 Normar y/o actualizar la documentación de la UPYC relativa a los procesos acreditables según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SG. (cuando sea necesario)	100% de documentación relativa a procesos acreditables, normada y/o adecuada	Memorándum tramitados para revisión a Dirección Jurídica (DJUR)	25%	100.00%	25%	100%	100.00%	100.00%	Marzo:1- NOUPYC004; 2-PTUPYC007; 3-PTUPYC008 Hemos informado número de documentos para que nos indiquen los porcentajes que tenían programados. Enero, febrero, abril y mayo no se tuvo requerimientos. Julio: No hay requerimiento. Agosto: NOUPYC003; PTUPYC013 En septiembre: no existieron requerimientos. En Octubre: se trabajaron los documentos PTUPYC007, FOUPYC006. En noviembre: se continuó con el proceso de superación de observaciones de la Dirección Jurídica y se tramitó para aprobación a Presidencia. Los documentos PTUPYC007, FOUPYC006 <b>NOTA UPYC:</b> Se autoajustó por ser Actividad a Demanda 19% / 3 = 6.33%. Cantidad que fue agregada en la programación a los meses próximos a septiembre. Se autoajustó por ser Actividad a Demanda 15% / 5 = 3%. Cantidad que fue agregada en la programación a los meses próximos a julio. Se autoajustó por ser Actividad a Demanda 14% / 6 = 2.33%. Cantidad que fue agregada en la programación a los meses próximos a junio.



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	INFORME A DICIEMBRE 2016						
				POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	
										Se autoajustó por ser Actividad a Demanda 32% / 7 = 4.57%. Cantidad que fue agregada en la programación a los meses próximos a mayo.
12	2.1.2.1.4 Revisar documentación relativa a los procesos acreditables (cuando sea requerido)	100% documentación relativa a los procesos acreditables revisados	Memorándum tramitados para revisión a Dirección Jurídica (DJUR)	9%	100%	9%	100%	100.00%	100.00%	Enero:1- FOUINO22, 2-FOUINO21, 3-FOULOG011, 4-FOULOG001, Febrero: 1-FOUSC001, 2-PTUINO01, 3-FOUINO10, 4-PTDVM002, 5-FOUINO05, 6-FOUINO15, 7-FOUINO08, 8-FOUINO22, 9-PIUINO01 Marzo: 1-PTUAIP001, 2-FOUAIP004 Abril: 1-NOULOG002, 2-NOULOG003 Mayo 1-PTUSC002, 2-PTUSC001, 3-NOUSC002, 4-NOUSC001, 5-INUSC005, 6-INUSC003, 7-INUSC002, 8-FOUSC036 Junio: 1. PTUACI001, 2. FOUACI004, 3.. PTUTH003, 4. PTUTH006, 5. FOUTH009, 6. FOGSI003 julio: FODADM001, FODADM002, FODADM003, FODADM003, FODADM004, FODADM005, FODADM006, FODADM007, FODADM008, FODADM009, FODADM010, INDADM001, INDADM002, INDADM003, PTUSC004, PTUSC003, INUSC006, FOSC040, FOUSC039, FOUSC038, FOUSC037, FOUSC022, FOUSC041, FOUSC042, FOUSC043, FOUSC044, PTUSC005, PTDVM001, FOUSC026, FOUSC025, FOUSC024, PTDVM001, FOUSC016, FOUSC021, FOUSC022, FOUSC023, FOUSC024, FOUSC025, FOUSC026, INUSC006, PTDVM001, INUSC004, FOUSC022, FOUSC048, FOUSC047, FOUSC046, FOUSC045, PIUSC001, PTDVM001, PTUSC006, PTUSC007, FOUSC023, FOUSC021, FOUSC016, PIUSC001 Agosto: FOUAIP005; MCDVM002 En septiembre: NOULOG002 y FOUTH004 En octubre: se revisaron los documentos PTUTH005, FOUTH004, NOULOG002, PRUTH001 Noviembre: Se revisó NOULOG002. En diciembre: PRDVM001, PTULOG001 y FOULOG001
13	2.1.2.1.5 Actualizar la política de la calidad, objetivos e indicadores del SG	1 política con objetivos e indicadores actualizados	1 propuesta de política de calidad, objetivos e indicadores remitida a Presidencia	0	1	0	1	100.00%	100.00%	Julio: No se ha trabajado en la política, objetivos e indicadores, se tiene previsto realizar en el mes de agosto. Agosto: Política, objetivos e indicadores actualizados y remitidos a Presidencia.
14	2.1.2.2.1 Socializar e implementar la documentación aprobada por presidencia, relativa a la Unidad de Planificación y Calidad (UPYC)	100% de documentos socializados con el talento humano de la UPYC y puesta en marcha de los mismos.	Listas de asistencia	22%	100%	22%	100%	100.00%	100.00%	De enero a mayo no se ha tenido requerimiento. Junio: documentos socializados 1. PTUPYC007; 2. NOUPYC004; 3. PTUPYC008 Julio: No hay requerimiento de socialización. Agosto: No hay requerimiento de socialización. Debe ajustarse. En septiembre: NOULOG002 y FOUTH004 En octubre: se socializó el documento NOUPYC003. En noviembre: socialización PTUPYC007 V7 y FOUPYC006 V6 con Directora y Jefes de la Dirección de Administración. <b>NOTA UPYC:</b> Ajuste por ser actividad por demanda: 17% / 4= 4.25%. Dato que se reprograma en la programación de los próximos meses a agosto. Ajuste por ser actividad por demanda: 14% / 5= 2.8%. Dato que se reprograma en la programación de los próximos meses a julio.



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
15	2.1.2.2.4 Organizar reuniones para realizar revisiones por la Dirección del sistema de gestión para la norma ISO/IEC 17020:2012	1 Revisión por la Dirección realizada	Ayuda memoria	0	1	0	1	100.00%	100.00%	Ajuste por ser actividad por demanda: 41% / 7= 5.85%. Dato que se reprograma en la programación de los próximos meses a mayo. Julio: No se ha realizado revisión por la dirección, se tiene previsto realizar entre septiembre y octubre. Octubre: La revisión por la dirección se estima para noviembre, debido que a octubre se completó el SG 17025. Noviembre: Reunión de revisión por la dirección realizada el día 24 de noviembre.
16	2.1.2.2.5 Organizar reuniones para realizar revisiones por la Dirección del sistema de gestión para la norma ISO/IEC 17025:2005	1 Revisión por la Dirección realizada	Ayuda memoria	0	1	0	1	100.00%	100.00%	Septiembre: La revisión se realizará en octubre. Octubre: La revisión por la dirección se estima para noviembre, debido que a octubre se completó el SG 17025. Noviembre: Reunión de revisión por la dirección realizada el día 24 de noviembre.
17	2.1.2.2.6 Elaborar el programa de auditoria a los procesos definidos para el Sistema de Gestión bajo la Norma ISO/IEC17020:2012	100% Programa de auditoria elaborado para la Norma ISO/IEC17020:2012	Programa elaborado	0%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%	
18	2.1.2.2.7 Ejecutar el programa de auditoria interna a los procesos definidos para el sistema de gestión bajo la Norma ISO/IEC 17020:2012	100% Programa de auditoria ejecutado	Informe de auditoria interna con resultados	0%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%	Junio: Se realizó auditoria de calidad a todos los procesos planificados en el programa 2016.
19	2.1.2.2.8 Implementar las acciones correctivas/preventivas , orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO/IEC 17020:2012 (cuando aplique)	100% Acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas	9%	100%	25%	100.00%	100.00%	100.00%	Al mes de mayo no ha habido requerimiento. Al mes de junio no ha habido requerimiento. Al mes de julio no ha habido requerimiento. Agosto: Se realizó elaboración de diseño de sistema de control de documentos y presentación a GSI para su desarrollo. En seguimiento al reporte 100/2015/UPYC se sostuvo reunión el 18/08/2016 con el equipo de la GSI en la cual realizaron una demostración del diseño del Sistema ALFRESCO el cual presentan como opción para controlar tiempos en la gestión de aprobación. En septiembre, se instaló el sistema ALFRESCO y se inició la fase de validación. Se levantaron dos reportes de acciones correctivas 25/2016/USC y 26/2016/UPYC. En octubre: en atención al reporte 26/2016/UPYC se modificaron y remitieron a la DJUR los documentos PTUPYC007 y FOUPYC006. En noviembre: en atención al reporte 26/2016/UPYC se remitieron a firma de presidencia los documentos PTUPYC007 y FOUPYC006.



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
										<p><b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se quitó como actividad a demanda por acuerdo tomado en reunión de seguimiento del POA con Presidencia (16 y 17 de agosto).</p> <p><b>NOTA UPYC:</b> Se autoajustó por ser Actividad a Demanda 16% / 5 = 3.2%. Cantidad que fue agregada en la programación a los meses próximos a julio.</p> <p>Se autoajustó por ser Actividad a Demanda 15% / 6 = 2.5%. Cantidad que fue agregada en la programación a los meses próximos a junio.</p> <p>Se autoajustó por ser Actividad a Demanda 41% / 7 = 5.85%. Cantidad que fue agregada en la programación a los meses próximos a mayo.</p>
20	2.1.2.2.12 Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO/IEC 17025:2005	100% Acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas	0%	100.00%	22%	100%	100.00%	100.00%	<p>Al mes de junio no han existido hallazgos, ni reportes de AC/AP asignados a la UPYC. Por lo tanto no existe requerimiento.</p> <p>Al mes de julio no han existido hallazgos, no existe requerimiento.</p> <p>En septiembre: realización de auditoría interna de calidad para cumplimiento de Norma ISO 17025:2005. Se levantaron dos reportes de acciones correctivas 25/2016/USC y 26/2016/UPYC.</p> <p>En octubre: en atención al reporte 26/2016/UPYC se modificaron y remitieron a la DJ los documentos PTUPYC007 y FOUPYC006.</p> <p>En noviembre: en atención al reporte 26/2016/UPYC se remitieron a firma de presidencia los documentos PTUPYC007 y FOUPYC006</p> <p><b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se quitó como actividad a demanda por acuerdo tomado en reunión de seguimiento del POA con Presidencia (16 y 17 de agosto).</p> <p><b>NOTA UPYC:</b> Se autoajustó por ser Actividad a Demanda 50% de la programación de julio se acumuló en el mes de agosto.</p> <p>Se autoajustó por ser Actividad a Demanda 33% / 2 = 16.5%. Cantidad que fue agregada en la programación a los meses próximos a junio.</p>
21	2.1.2.2.16 Realizar seguimiento a los resultados obtenidos en las auditorías internas y 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/IEC 17020:2012. (cuando aplique)	100% de reporte de acciones correctivas/preventivas actualizadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas	9%	100%	9%	100%	100.00%	100.00%	<p>Se ha realizado una actualización mensual.</p>
22	2.1.2.2.17 Realizar seguimiento a los resultados obtenidos en las auditorías internas y	100% de reporte de acciones correctivas/preventivas actualizadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas	0%	100%	19%	100%	100.00%	100.00%	<p>A Junio no se ha tenido requerimiento.</p> <p>A Julio no se ha tenido requerimiento.</p> <p>Agosto: no se ha tenido requerimiento. Debe ajustarse.</p> <p>En septiembre: seguimiento a resultados de auditoría interna de calidad 17025 (revisión de informe y elaboración de reportes de AC/AP)</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
	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/IEC 17025:2005.									<p>Octubre: se revisaron las acciones planteadas para atender los reportes 25/2016/USC y 26/2016/UPYC</p> <p>Noviembre: en atención al reporte 26/2016/UPYC se remitieron a presidencia para aprobación el PTUPYC007 y EL FOUPYC006.</p> <p><b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se quitó como actividad a demanda por acuerdo tomado en reunión de seguimiento del POA con Presidencia (16 y 17 de agosto).</p> <p><b>NOTA UPYC:</b> Se autoajustó por ser Actividad a Demanda se trasladó el 100% de agosto al mes de septiembre. Se autoajustó por ser Actividad a Demanda 50% de la programación de julio se acumuló en el mes de agosto. Ajuste por ser actividad por demanda 33% / 2= 16.5%. Dato que se reprogramó en los meses posteriores al mes de junio.</p>
23	2.1.2.2.18 Mantener actualizada la matriz de indicadores para la Norma ISO/IEC 17020:2012 .	100% de indicadores actualizados en la matriz de indicadores	Matriz de indicadores del SG	9%	100%	9%	100%	100.00%	100.00%	Se ha realizado una actualización mensual.
24	2.1.2.3.1 Desarrollar jornadas de trabajo para orientar a la Dirección de Vigilancia de Mercado, en el alcance de la acreditación bajo la norma ISO/IEC 17025:2005 para el proceso "ensayo".	100% de jornadas de trabajo realizadas	Lista de asistencia	0%	100.00 %	0%	100%	100.00%	100.00%	<p>A Junio: En lo que va de este año se han apoyado 3 jornadas: 15 enero, 29 enero y 1 abril.</p> <p>Julio: 1 reunión, el 12 de julio.</p> <p>Agosto: Revisión del Manual de la Calidad.</p> <p><b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se quitó como actividad a demanda por acuerdo tomado en reunión de seguimiento del POA con Presidencia (16 y 17 de agosto)</p> <p><b>NOTA UPYC:</b> Ajuste por ser actividad por demanda 9% / 6= 1.5%. Dato que se reprogramó en los meses posteriores al mes de junio.</p> <p>Ajuste por ser actividad por demanda 60% / 7= 8.57%. Dato que se reprogramó en los meses posteriores al mes de mayo.</p>
25	2.2.1.1.3 Coordinar la elaboración de la Planificación Estratégica Táctica 2016-2019 de la Defensoría del Consumidor.	1 Plan Estratégico Táctico 2016-2019 elaborado	Documento	0	1	0	1	100.00%	100.00%	
26	2.2.1.1.4 Implementar herramienta de seguimiento a indicadores del Plan Estratégico Táctico Institucional	1 matriz con resultados de indicadores actualizada	Matriz de indicadores	9%	100%	50%	100%	100.00%	100.00%	<p>Al mes de junio, se han elaborado y dado seguimiento a fichas técnicas de indicadores estratégicos</p> <p>Al mes de julio se ha dado seguimiento a fichas técnicas del semestre I.</p> <p>Noviembre: los resultados de indicadores PEI se consolidarán en diciembre.</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
27	2.2.1.1.5 "Coordinar la elaboración del Plan Operativo Anual 2017 de la Defensoría del Consumidor.	1 Plan Operativo Anual 2017 elaborado	Documento	50%	100%	0%	50%	100.00%	50.00%	Julio: Se ha elaborado el Plan Operativo Anual Indicativo 2017.
28	2.2.1.1.6 Dar seguimiento a la ejecución del Plan Operativo Anual 2016 de la Defensoría del Consumidor	12 Informes mensuales elaborados y remitidos a Presidencia	Informes mensuales	1	12	2	12	100.00%	100.00%	Se han realizado y entregado a presidencia cuatro informes en prosa. En marzo se entregó el informe correspondiente a enero y febrero. Y en abril se entregó el de marzo. En mayo, se entregó el de abril. En julio, se entregó el de mayo y junio. En agosto se entregó el de julio. En septiembre se entregó el de agosto. En octubre se entregó el de septiembre. En noviembre se entregó el de octubre. En diciembre se entregó el de noviembre.
29	2.2.1.1.7 Realizar evaluación de gestión institucional	2 Evaluaciones realizadas	Informes elaborados	0	2	0	2	100.00%	100.00%	Se han realizado 2 evaluaciones de gestión institucional, uno en enero y el segundo en julio.
30	2.2.1.1.8 "Elaborar, editar, diseñar e imprimir el informe anual junio 2015 mayo 2016	1 Documento diseñado y aprobado para la reproducción	Documento diseñado	0%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%	
1	4.1.2.1.1 Realizar medición de satisfacción de cliente interno (I)	2 informes de satisfacción de cliente interno	Informes de cliente interno	0	2	1	2	100.00%	100.00%	Noviembre: el informe se elaborará en diciembre.
2	4.1.3.1.1 Realizar medición de satisfacción de cliente externo (I)	2 informes de satisfacción de cliente externo	Informes de cliente externo	1	2	1	2	100.00%	100.00%	

**h) Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales**

COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
<b>UNIDAD DE COOPERACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES</b>								<b>100.00%</b>	<b>79.31%</b>	
1	1.1.14.5.5 Atender requerimientos de revisión de propuestas de convenios	100% de las solicitudes atendidas	Correo electrónico dirigido a la Dirección Jurídica con propuesta revisada	0%	89%	0%	89%	100.00%	100.00%	Noviembre: Apoyo en la elaboración y gestión de firma de Alianza de Cooperación entre la Defensoría del Consumidor y la Red de Asociaciones y Productores para el Desarrollo Agroecológico y la Recuperación de Ecosistemas. El evento de la firma se desarrollará en el marco del lanzamiento del COMUSAN de Nueva Trinidad, Chalatenango. Octubre: Firma Carta de entendimiento para cooperación



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	
												<p>interinstitucional entre la Defensoría del Consumidor y la Autoridad Marítima Portuaria.</p> <p>Gestión con el CSSP para firma de nuevo convenio</p> <p>Septiembre: Revisión de documentos de convenios que se firmarán con la Autoridad Marítima Portuaria y el Tribunal de Ética Gubernamental. Revisar convenio de cooperación que firmarán MINEC - MAG- MINSAL - DC.</p> <p>Agosto: Revisión Convenio que se firmará con la Autoridad Marítima Portuaria, Tribunal de Ética Gubernamental</p> <p>Revisar propuesta de convenio del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales</p> <p>Revisar convenio de cooperación que firmarán MINEC - MAG- MINSAL - DC.</p> <p>A Junio se han revisado las siguientes propuestas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Educación financiera con BCR, SSF, MINED e IGD.</li> <li>2. Compras de medicamentos por internet CONCADECO-DNM.</li> </ol> <p>Junio.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisión de la carta de entendimiento que se establecerá con la Autoridad Marítima Portuaria.</li> <li>2. Se retomó el contacto con la Asociación Los Nonualcos, con la cual se establecerá un convenio, el cual está en fase de revisión.</li> <li>3. Carta de compromiso CONCADECO-COMISCA para la propuesta al BID (Bienes Públicos Regionales).</li> </ol> <p><b>NOTA UPYC:</b> Quedó la programación anual al891%, dado que era una actividad a demanda, realizando así el cierre de este tipo de actividad, según acuerdo en metodología.</p>
2	1.1.14.5.6 Realizar sesiones y otras acciones de seguimiento con cada área organizativa con relación a lo establecido en los convenios	3 reuniones de retroalimentación realizadas	Informe sintético de retroalimentación presentado a la Presidencia.	1	4	0	4	100.00%	100.00%			<p>Noviembre: Se ha solicitado a la Dirección de Descentralizada informe de acciones en el marco del convenio con Ciudad Mujer. Se ha solicitado a la Dirección de Ciudadanía y Consumo que comparta las alianzas y/o cartas de entendimiento que ha establecido con otras entidades, entre ellas con CONPHAS, Pueblos indígenas y otro.</p> <p>Octubre: Se ha solicitado a la Dirección de Ciudadanía y Consumo acciones realizadas en el marco del Convenio Ciudad Mujer</p> <p>Gestiones en la DNM para revisar acciones realizadas en el marco de la Carta de Intención para la venta de medicamentos por internet</p> <p>Septiembre: Se ha dado seguimiento a lo establecido en el Convenio establecido con la Secretaría de Inclusión Social / Ciudad Mujer.</p> <p>Agosto: Se envió informe de ejecución de la iniciativa regional de las USAID de energía limpia a Presidencia</p> <p>Julio:</p> <p>Reunión con la Dirección de Descentralización para conocer los avances en el marco del Convenio con Ciudad Mujer.</p> <p>Junio.</p> <p>Reunión con la Dirección Jurídica para conocer los detalles de la carta</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
										de entendimiento a suscribirse con la Autoridad Marítima Portuaria.
1	2.2.2.4.1 Gestionar acuerdos para establecer alianzas interinstitucionales en coordinación con la Dirección involucrada, para la investigación conjunta sobre temas sectoriales.	4 acuerdos interinstitucional para la investigación conjunta sobre temas sectoriales	Documento de acuerdo	0	4	0	4	100.00%	100.00%	<p>NOTA UPYC: Autoajuste en la programación de septiembre de 1 a 2, por haber sobrepasado la programación anual.</p> <p>Diciembre: • Revisión y análisis de consistencias de los datos recogidos en la encuesta que servirá de insumo principal para la elaboración del "Perfil del Consumidor de Sonsonate 2016" con funcionarios de la Universidad de Sonsonate.</p> <p>Noviembre: en la semana del 12 a 18 de noviembre se realizó la encuesta para actualizar el "Perfil del consumidor de Sonsonate", en coordinación con la Universidad de Sonsonate.</p> <p>Octubre: Se ha dado seguimiento al acuerdo con la USO para la realización del estudio "Perfil del consumidor de Sonsonate". Revisión final del cuestionario.</p> <p>Septiembre: En el marco del convenio establecido con la Universidad de Sonsonate, se ha iniciado el proceso que tendrá como producto el Perfil del Consumidor de Sonsonate 2016.</p> <p>En seguimiento al establecimiento de del acuerdo de trabajo con el Departamento de Administración de Empresas de la UCA, se ha abierto la posibilidad de realizar nuevas investigaciones en el futuro.</p> <p>Agosto: Reunión UCA, lectura a tesis sobre clima organizacional</p> <p>Reunión USO para realizar estudio del perfil del consumidor de Sonsonate</p> <p>Julio: Seguimiento a las tesis que están realizando estudiantes de la UCA.</p> <p>A Junio: Se estableció un acuerdo de realización de 4 investigaciones de tesis con la Escuela de Administración de Empresas de la UCA.</p> <p>Junio.</p>
2	2.3.4.3.1 Garantizar la representación institucional en el Gabinete de Gestión Departamental de San Salvador	3 iniciativas presentadas en el mecanismo de participación	Nota de presentación de iniciativas	1	6	1	6	100.00%	100.00%	<p>Diciembre: Se ha participado en las diferentes actividades y reuniones del Gabinete de San Salvador. Entre ellas la participación en los Gabinetes Móviles de Santo Tomás y Apopa; en el Festival del Buen Vivir de El Paisnal</p> <p>Noviembre: se ha participado en las diferentes actividades y reuniones del Gabinete de San Salvador. Entre ellas la participación en la organización del Gabinete Móvil de Santo Tomás, Jornada Médica en Apopa, ya que es una tarea del Gabinete Misional de Productividad. Ambas actividades se desarrollarán en Diciembre.</p> <p>Octubre: Iniciativa de hacer partícipe al Gabinete Departamental en la Feria de Derechos del Arzobispado, a ser realizada en Panchimalco. Se asistió a la reunión mensual del Gabinete.</p> <p>Septiembre: Visita a Panchimalco para próximo Gabinete Móvil del GGD. Se realizará el 23 de octubre.</p> <p>Participación en reunión mensual del Gabinete de Gestión Departamental de SS</p> <p>Agosto: Se participó en el Gabinete de Gestión realizado en el Toncatepeque</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	
				INFORME A DICIEMBRE 2016								
												<p>Participación en reunión del Gabinete Departamental de SS</p> <p>Participar en reuniones de programa presidencial Casa Abierta (CONMIGRANTES)</p> <p>Julio:</p> <p>Se participó en el Gabinete de Gestión realizado en el Paisnal.</p> <p>Participación en el evento de rendición de cuentas del Gabinete Departamental de SS</p> <p>Asistir a reunión mensual</p> <p>A Junio:</p> <p>Participación en 5 reuniones de Gabinete de Gestión San Salvador, 2 de Productividad; 1 iniciativa presentada para la realización del Gabinete Móvil en Tonacatepeque y la 2a. relacionada con una propuesta de planificación y monitoreo de los Gabinetes Móviles.</p> <p>Participación en 1 reunión Gabinete de Gestión de La Libertad.</p> <p>Asamblea Gobernación- Asamblea Legislativa - Gobiernos Locales.</p> <p>Se discutió la propuesta de focalizar el acercamiento de servicios en el municipio de Colón, en aras de facilitar el ejercicio ciudadano de derechos.</p> <p><b>NOTA UPYC:</b> Se autoajustó la programación de agosto de 0 a 1, octubre de 0 a 1, diciembre de 0 a 1, por haber sobrepasado la programación anual.</p>
3	2.4.1.3.2 Gestionar recursos financieros para la implementación del Sistema de alerta temprana en alimentos.	Gestión realizada ante el PRACAMS	Documento que respalde la gestión de la cooperación	0%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%			<p>Octubre: El financiamiento de este proyecto estaba enmarcado en el Programa PRACAMS. Se ha dado seguimiento a las acciones que se realizan desde la DVM. Reunión con nodos institucionales para la puesta en marcha de la ventanilla única centroamericana.</p> <p>Septiembre: El sistema ya se encuentra desarrollado informáticamente. Se está en las gestiones entre la DC, MINSAL y el MAG, para ver lo concerniente a la puesta en marcha.</p> <p>Al mes de agosto: La iniciativa se ha venido desarrollando desde el PRACAMS.</p>
4	2.4.1.4.1 Atender requerimientos logísticos de la Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM), en el marco de la implementación del Sistema Interamericano de Alerta Rápida (SIAR)	100% de requerimientos atendidos	Documento de acciones atendidas	0%	66.00%	0%	66%	100.00%	100.00%			<p>Diciembre. No hubo requerimientos de parte de la DVM.</p> <p>Noviembre. No hubo requerimientos de parte de la DVM.</p> <p>Octubre: Se dieron insumos a la DVM para la preparación de la presentación en el Plenario de la RCSS.</p> <p>Se continuó la gestión para la participación de la Presidencia en el Plenario realizado en Argentina, Finalmente se optó por no participar debido a inconvenientes logísticos.</p> <p>Septiembre: Se trabajó en conjunto con la DVM en la preparación de la presentación de la DC en la reunión del Plenario a desarrollarse en Buenos Aires.</p> <p>Agosto: Apoyo para la teleconferencia sobre participación de la sociedad civil en la ECSS,</p> <p>Comunicar sobre alerta semilla de Brasil adelgazante Puebla.</p> <p>Julio: Apoyo logístico para capacitación del Sistema de Alerta Temprana desarrollado en el marco del PRACAMS.</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	
				INFORME A DICIEMBRE 2016								
												<p>A Junio: No ha habido requerimientos logísticos relacionados con la implementación del SIAR.</p> <p><b>NOTA UPYC:</b> Diciembre: Quedó la programación anual al 66%, dado que era una actividad a demanda, realizando así el cierre de este tipo de actividad, según acuerdo en metodología.. Noviembre: Se ajustó la programación de noviembre a diciembre por ser actividad a demanda no haber tenido requerimiento. Octubre: se ajustó la ejecución de 9 a 17% por ser actividad a demanda. Junio: Como la UO no tuvo requerimientos y esta es una Actividad a Demanda, lo programado se traslada a los siguientes meses: 14% entre 6 = 2.33%.. Esta cantidad se le sumó a lo programado de julio a diciembre, y el 14% que tenía la programación de junio se cambió a 0%            Mayo: Como la UO no tuvo requerimientos y esta es una Actividad a Demanda, lo programado se traslada a los siguientes meses: 40% entre 7 = 5.71%. 5.71% se le sumó a lo programado de junio a diciembre, y el 8% que tenían los meses de enero a mayo se cambió a 0%</p>
5	2.4.1.5.1 Proponer desde la DC a los Titulares del CONCADECO la creación del Observatorio Regional de alertas en medicamentos	Propuesta presentada	Documento de propuesta	0%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	La propuesta de la carta convenio fue presentada y firmada por el Representante del CONCADECO en febrero.
6	2.4.1.5.2 Dar seguimiento a la decisión de los Titulares acerca de la propuesta presentada	Decisión de los Titulares cumplida	Informe de cumplimiento	0%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	<p>Diciembre: En la DNM se está solicitando las instrucciones para el seguimiento de la Carta de Entendimiento            Noviembre: Se ha solicitado al Dr. Mario González, Delegado ante el Comité Ejecutivo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor de la Dirección Nacional de Medicamentos, dar seguimiento a las solicitudes enviadas por la DC en relación a la implementación de lo establecido en la Carta de Intención.            Septiembre: Se ha dado seguimiento en la Dirección Nacional de Medicamentos. A la fecha no se ha logrado concretar la reunión. Se explorará otra estrategia.            Al mes de agosto: El convenio fue firmado en febrero.</p>
7	2.4.2.2.7 Gestionar la cooperación para impulsar proyecto relacionado al Fortalecimiento de la prevención en el cumplimiento del RTCA	Proyecto con financiamiento disponible	Informe de acciones	0%	100%	5%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	<p>Diciembre: Se presentó la iniciativa a la Cooperación de Luxemburgo.            Noviembre: se desarrolló en CONAMYPE un taller sobre el tema de etiquetado de productos. Fue facilitado por funcionarios/as de la DVM de la DC. Esta actividad se realizó a solicitud de la Sub-Directora de Desarrollo Empresarial, posterior a la reunión sostenida entre la UCRI y ella, dando a conocer los resultados de un sondeo de cumplimiento de lo establecido en el RTCA sobre etiquetado por parte de empresas atendidas por la CONAMYPE.            Octubre: Reunión con Subdirectora de la CONAMYPE para presentar</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
	Etiquetado vinculado con MYPES.									<p>resultados de un sondeo realizado entre microempresas, como justificación del proyecto de etiquetado.</p> <p>Se reactivaron los contactos con el INDECOPI. Seguimiento con unidad de Informática para dar seguimiento al desarrollo de la plataforma informática necesaria.</p> <p>Septiembre: Se elaboró una presentación para la CONAMYPE sobre el proyecto, el cual se envió a la Subdirectora de Desarrollo Empresarial. Se ha solicitado una reunión para su discusión. Esta propuesta de actuación es adicional a la que se tiene con el INDECOPI del Perú.</p> <p>Agosto: Se ha retomado el contacto con el INDECOPI para proponer la búsqueda alternativa de otros potenciales donantes, en lugar de la cooperación alemana (GIZ).</p> <p>Julio: Reunión con la Subdirectora de CONAMYPE, en la cual se hizo el planteamiento del proyecto. Se mostró interés en el mismo y se tomaron acuerdos de cara a lograr impulsar el proyecto.</p> <p>A Junio: Se cuenta con un proyecto de cooperación Sur Sur formulado, el cual se realizó con el apoyo del INDECOPI del Perú.</p> <p>Junio.</p> <p>Se presentará en la CONAMYPE la plataforma de etiquetado desarrollada por el INDECOPI a fin de promover el financiamiento respectivo.</p>
8	2.4.2.2.10 Gestionar con CONAMYPE la promoción de la herramienta informática que permita desarrollar las capacidades de las MYPES en el tema de etiquetado de alimentos	100% de acciones de promoción ejecutadas	Informe de actividades	34%	100%	0%	80%	100.00%	80.00%	<p>Noviembre. Se desarrolló un taller con microempresarios/as, en el cual se trató sobre el RTCA de etiquetado. Este es un paso previo para que a futuro se pueda promover la plataforma informática desarrollada por el INDECOPI.</p> <p>Octubre: Se compartió con la STP el proyecto presentado a CONAMYPE. Reunión con la Subdirectora.</p> <p>Septiembre: Se retomará una vez se cuente con la herramienta informática.</p> <p>Agosto: Se está a la espera de la respuesta de INDECOPI sobre la información solicitada. Es acerca de alguna evaluación o reporte del impacto que la plataforma de etiquetado ha logrado en el Perú.</p> <p>Julio: Se ha iniciado la gestión con la CONAMYPE a fin de contar con la plataforma informática necesaria.</p> <p>A Junio: Aún no se tiene la herramienta informática. Se cuenta con un proyecto de cooperación Sur Sur formulado, el cual se realizó con el apoyo del INDECOPI del Perú, más la gestión planificada ante la GIZ no se concluyó debido a las condiciones del donante.</p>
9	2.5.1.1.2 Coordinar la elaboración de los planes anuales de trabajo de los Comités Sectoriales sobre la base del Plan de Implementación	9 Planes anuales de trabajo de los Comités Sectoriales	Documentos de planes de trabajo	0%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%	Actividad completada.



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
10	2.5.1.1.3 Monitorear los planes de trabajo de los Comités sectoriales	2 informes de avance del plan de implementación	Documento	0	3	0	3	100.00%	100.00%	<p>Diciembre: Se completó el informe de avance del Plan de Implementación 2015 - 2019 de la Política Nacional de Protección al Consumidor.</p> <p>Septiembre: Se está en la gestión de las ayudas memoria de los Comités Sectoriales para la elaboración del segundo informe de avance del año.</p> <p>Agosto: En el mes de agosto se brindó acompañamiento al Comité Sectorial de Salud y al de Medicamentos para iniciar el proceso de capacitación y elaboración del Marco Lógico para la elaboración del proyecto fortalecimiento de las acciones de vigilancia institucional en el mercado de medicamentos y alimentos. Asimismo se finalizó con la matriz del marco lógico sobre el proyecto de Alerta Temprana en Alimentos. Se recibieron ayudas a memoria de los Comités sectoriales de Educación, Energía y Telecomunicaciones; Salud y Medicamentos.</p> <p>Julio: En el mes de junio se solicitó a los comités sectoriales que remitieran las ayudas a memoria de sus reuniones y su consecuente registro. Los resultados se presentaron en reunión del mes de julio del CE (28 de julio).</p> <p>A Junio: En reunión del Comité Ejecutivo de abril se presentó el avance del trabajo de los Comités Sectoriales. Además se cuenta con una bitácora de cumplimiento de las acciones ejecutadas en 2015.</p> <p><b>NOTA UPYC:</b> Se autoajustó la programación de octubre de 1 a 2, por haber sobrepasado la programación anual.</p>
11	2.5.1.1.4 Coordinar en la realización y seguimiento de las reuniones del Comité Ejecutivo	10 reuniones	Ayudas memoria	0	11	0	11	100.00%	100.00%	<p>Octubre: La unidad hizo corrección en la ejecución de los meses de agosto y septiembre, de 1 a 0 y de 1 a 2, respectivamente. "La anotación de agosto estaba equivocada, ya que la reunión correspondiente a ese mes se realizó en septiembre. Por eso aparecen dos reuniones en dicho mes" (correo Ing. Carlos Vargas, 13 Nov 2016).</p> <p>Septiembre: Se realizaron dos reuniones, una el 2 de septiembre (correspondiente a la de agosto) y la otra el 30 de septiembre.</p> <p>Agosto: En el mes de Agosto se realizó la Expoferia del SNPC con motivo de celebrar el décimo primer aniversario del SNPC. No se realizó Reunión ordinaria del Comité Ejecutivo. Se programó realizarla el 2 de septiembre.</p> <p>Julio: En el mes de Junio se realizaron dos reuniones (2 de junio, que correspondía al mes de mayor y 24 de junio). El 28 de julio se realizó la reunión ordinaria correspondiente a julio).</p> <p>A Junio: El Comité Ejecutivo ha realizado 3 reuniones ordinarias y 1 reunión extraordinaria con motivo de celebrar el Día Nacional e Internacional del Consumidor, en la cual el Sr. Pierre Horna de la UNCTAD disertó sobre la experiencia de los derechos de los consumidores en los países de la comunidad ASEAN.</p> <p><b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación de noviembre de 1 a 2, por haber sobrepasado la programación anual.</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
12	2.5.1.1.5 Sistematizar la experiencia de las acciones relevantes de la actuación del Sistema Nacional de Protección al Consumidor	100% de las acciones sistematizadas	Documento de sistematización	0	1	0	1	100.00%	100.00%	Noviembre. Se ha compartido el video del Expo Feria, actividad del SNPC sistematizada, con otras entidades. Se elaboró tanto un boletín informativo como un video de la actividad, los cuales se compartieron con todas las instituciones participantes.
13	2.5.1.1.6 Ejecutar el plan de implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor a través de los Comités sectoriales.	Ejecutar al menos el 80% de las actividades programadas en los comités de la PNPC	Informes de seguimiento	1	4	1	3	100.00%	75.00%	Diciembre: Se elaboró el informe de metas y avances de los indicadores del PQD, en el cual se ha integrado uno relacionado con la implementación de la Política Nacional de Protección al consumidor. Octubre: La unidad hizo corrección en la ejecución del mes de septiembre de 1 a 0. "El informe se ha completado en octubre. Se inició parcialmente en septiembre" (Correo Ing. Carlos Varga, 13 Nov 2016). Septiembre: Se ha dado seguimiento a las acciones de los Comités Sectoriales. También se ha apoyado el desarrollo de acciones de formulación de proyectos de los Comités de Salud y Medicamentos, así como del Comité de Alimentos. Julio: Los resultados del avance en el cumplimiento del Plan de Implementación se presentaron en reunión del mes de julio del CE (28 de julio). A Junio: A partir de julio se programará un avance del 17% mensual en el cumplimiento de las actividades. <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se modificó el medio de verificación de "Informes trimestrales" por "Informes de seguimiento". <b>MEMORANDUM UCRI-113-2016, 7/septiembre/2016</b>
14	2.5.1.1.7 Desarrollar expo-ferias de servicios institucionales	1 Expo-feria realizada	Informe de la actividad realizada	0	1	0	1	100.00%	100.00%	Agosto: Se desarrolló el 26 de agosto en la Plaza Barrios de San Salvador, Expoferia del SNPC con motivo de celebrar el décimo primer aniversario del SNPC, asistiendo un aproximado de 31 instituciones del Sistema. <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Actividad que se agregó en el ajuste al POA realizado. <b>MEMORANDUM UCRI-113-2016, 7/septiembre/2016</b>
15	2.5.1.2.2 Elaborar términos de referencia para la revisión, actualización y el diseño de la Política Nacional de Protección al Consumidor.	Términos de referencia aprobados por la Presidencia de la DC	Documento de términos de referencia aprobados.	0%	100%	0%	50%	100.00%	50.00%	Septiembre: Se ha elaborado una propuesta de los TdR. La misma se completará en octubre para pasarla a la Presidencia de la DC. Julio: Se cuenta con tres documentos de los cuatro años de gestión de la PNPC y se cuenta con un inventario de investigaciones. Asimismo se cuenta con un inventario de 53 indicadores de cumplimiento de la PNPC. También se cuenta con las Directrices actualizadas a 2015 para considerarlas en los nuevos ejes de intervención de la Nueva versión de la PNPC.
1	3.2.1.1.1 Diseño e	1 Estrategia implementada	Documento	0%	100%	10%	50%	100.00%	50.00%	Diciembre: La estrategia se continúa implementando. Se ha sostenido reunión con cooperantes (Luxemburgo, PNUD)



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
	implementación de estrategia de cooperación financiera.									<p>Septiembre: La estrategia se continúa implementando. Se ha retomado la gestión con el INDECOPI y la Cancillería por el proyecto de educación virtual y etiquetado.</p> <p>Se elaboraron y enviaron sendas propuestas al SERNAC (Chile) y CONDUSEF (México) para fortalecer el servicio de atención de casos financieros en la institución.</p> <p>Agosto: Se retomó el contacto con la STPP en relación al BID FOMIN.</p> <p>Julio: Se retomará esta actividad a partir de agosto.</p> <p>A Junio: Se ha iniciado la recopilación de documentación de base para la estrategia.</p> <p>Junio.</p> <p>Se tiene un documento borrador a ser revisado por el Asesor de Presidencia.</p>
2	3.2.1.1.2 Formulación y negociación de proyectos.	10 Negociaciones realizadas	Informes de gestión	0	10	0	10	100.00%	100.00%	<p>Noviembre: apoyo a la UFI en la elaboración y cumplimiento de requisitos para la gestión de proyecto de construcción del anexo que albergará a la DVM; esta gestión se está realizando en Ministerio de Hacienda</p> <p>Octubre: Se colaboró con la UFI en la elaboración de un proyecto de inversión a ser presentado al Ministerio de Hacienda, para la construcción de un edificio anexo al del Plan de La Laguna.</p> <p>Septiembre: Se formularon dos proyectos y una presentación sobre otro. Los primeros para cooperación Triangular y el segundo para la STPP, con el propósito de ser presentado al BID.</p> <p>Julio: Se colaboró con la Dirección de Ciudadanía y Consumo en la formulación de un proyecto denominado "Educación en consumo saludable y seguro en comunidades educativas de municipios de San Salvador".</p> <p>A Junio: Negociaciones realizadas: 1. Bolivia "Fortalecimiento del conocimiento y experiencia del talento humano de las autoridades bolivianas de Fiscalización y Control en la Defensa de Derechos del Usuario y del Consumidor. 2. STP: "Sistematización y divulgación de los resultados de los estudios de calidad, inocuidad y contenido neto de una muestra de los principales productos alimenticios de alto consumo de la población salvadoreña". 3. Gestión de proyecto de fortalecimiento institucional ante la Cooperación de Corea; 4. Gestión de financiamiento ante el PNUD para actividad conmemorativa al Día Nacional e Internacional del Consumidor.</p> <p>Vía MRREE el proyecto de Fortalecimiento Institucional a KOICA / y a SETEFE el proyecto Fortalecimiento de la DC. 5. Gestión de Plan de acción "Protección de la economía familiar, especialmente la de sectores excluidos".</p>
3	3.2.1.1.3 Comunicación periódica y oportuna con entidades cooperantes.	1 Comunicación mensual con cooperantes	Informes mensuales	9%	100%	9%	100%	100.00%	100.00%	<p>Diciembre: Reuniones con Luxemburgo, PNUD, MINEC.</p> <p>Noviembre: Teleconferencia en el marco del proyecto de cooperación con INDECOPI vía skype; reunión con el señor Norio Yonezaki, Asesor de Cooperación Regional de JICA /SICA.</p> <p>Octubre: Comunicación con la Cooperación de Luxemburgo para la</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
										<p>gestión del proyecto Triangular con Bolivia; seguimiento en la STPP para el proyecto de apoyo a las microempresas (BID-FOMIN); Comunicación con el PNUMA para futuras acciones relacionados con los ODS; comunicación con el MARN para conocer gestiones oficiales con el PNUD en relación a los ODS.</p> <p>Septiembre: Comunicación con Profeco, SERNAC, INDECOPI, Fundación FACUA de España.</p> <p>Agosto: Se ha retomado el contacto con la STPP. Se espera gestionar con el apoyo de dicha secretaria, el apoyo del BID FOMIN.</p> <p>Julio: Comunicación con SECULTURA, solicitando apoyo para el aniversario de la PNPC</p> <p>Comunicación COMISCA, solicitando apoyo para participación en el Plenario de la Red de Consumo Seguro y Salud</p> <p>Comunicación con la AECID, solicitando orientación para triangular proyecto con el SERNAC.</p> <p>Seguimiento ante STPP nuestro interés de optar a fondos del programa FOMIN</p> <p>Reunión con Cancillería para tratar el tema de triangular cooperación AECID-Chile - SERNAC y DC</p> <p>Comunicación COMPAL: Invitación a la Primera sesión del Grupo intergubernamental de expertos en derecho y política de protección al consumidor, 17 y 18 de octubre, en Ginebra.</p> <p>A Junio: Gestión COMPAL para que apoye financieramente la participación de la DC en la reunión anual del programa COMPAL.</p> <p>Gestión ante la PROFECO, México para la continuidad del proyecto de AT.</p> <p>Comunicación con las entidades de cooperación a las cuales se les remitieron las propuestas listadas en la actividad 3.2.1.1.2</p>
4	3.2.1.1.4 Reportes oportunos de los proyectos al cooperante.	2 Reportes enviados oportunamente a cooperantes	Documento enviado	0	3	0	3	100.00%	100.00%	<p>Noviembre: A solicitud de la Dirección General de Cooperación para el Desarrollo (RREE) se envió el informe final del proyecto de AT brindado por la PROFECO de México.</p> <p>Agosto: No hubo requerimientos de reportes.</p> <p>Julio: Se recibió el informe de la asistencia técnica brindada por la Profeco de México, correspondiente a 2 actividades del Proyecto de Fortalecimiento Institucional de la DC.</p> <p>A Junio: Se preparó y envió en tiempo el Informe de evaluación del proyecto COMPAL solicitado por las autoridades de la iniciativa.</p> <p><b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación del mes de noviembre de 0 a 1 por haber superado la programación anual.</p>
5	3.2.1.1.5 Seguimiento y evaluación de los proyectos.	1 Documento con lecciones aprendidas sistematizadas	Documento de evaluación	0%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%	<p>Se envió a la Agencia Mexicana de Cooperación para el Desarrollo (AMEXCID) el informe final del proyecto "Fortalecimiento institucional de la Defensoría del Consumidor", el cual contiene la evaluación del mismo.</p> <p>Revisión del informe anual del programa COMPAL / Participación en la Conferencia Anual del Programa COMPAL realizada en Armenia,</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
										Colombia/ Seguimiento del proyecto de fortalecimiento técnico de la DC apoyado por la PROFECO de México.
6	3.2.1.1.6 Implementar acciones de mejora en base a la evaluación de la ejecución de los proyectos financiados.	2 Acciones de mejora puestas en práctica	Documento de mejoras implementadas	0%	50%	0%	50%	100.00%	100.00%	Diciembre: Quedó la programación anual al 50%, dado que era una actividad a demanda, realizando así el cierre de este tipo de actividad, según acuerdo en metodología. En noviembre se apoyó tanto a la Dirección de Cooperación Sur Sur de la Cancillería salvadoreña, como al Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor de Bolivia, en la fase final de gestión de la pasantía realizada en El Salvador, en base al conocimiento que se tiene en la DC de los requerimientos del donante, Gran Ducado de Luxemburgo. Julio: La Dirección de Vigilancia de Mercado ha retomado aspectos relacionados con las herramientas que usa la Profeco en su trabajo de verificación de mercado. La dirección de Ciudadanía y Consumo cuenta con el Manual de trabajo con Asociaciones que desarrolla la Profeco. A Junio: En seguimiento de las acciones del proyecto de fortalecimiento institucional apoyado por la PROFECO, se elaborará un plan de implementación de acciones institucionales.
7	3.2.1.1.7 Sistematización de los proyectos financiados.	1 Proyecto sistematizado	Documento de sistematización	1	1	0	0	100.00%	0.00%	
8	3.2.1.2.1 Gestionar convenios con entidades priorizadas.	2 Convenios firmados	Documentos de convenio firmados	0	4	0	4	100.00%	100.00%	Noviembre. Se reporta con retraso la firma del convenio entre la DC y la Autoridad Marítima Portuaria, realizada en octubre. Septiembre: Se ha iniciado la gestión para un convenio de AT con la CONDUSEF de México en el área de servicios financieros. Julio: Se ha dado seguimiento a la gestión del establecimiento de un convenio con la Autoridad Marítima Portuaria. También se trabajó en la revisión del convenio que se establecerá con el MAG, MINSAL. A Junio: Se cuenta con convenio de educación financiera entre instituciones del SNPC más IGD/ Carta de entendimiento entre los entes rectores del área de medicamentos de países de la región y el CONCADECO/ Firma de convenio con AID/ Tetra tech para la ejecución de proyecto de eficiencia energética. Junio. Seguimiento del convenio con Tetrattech. Se recibieron las luminarias. Se dio seguimiento al Convenio con la Secretaría e Inclusión Social.  <b>NOTA UPYC:</b> En el mes de junio se autoajustó la programación de este mes de 0 a 1, en noviembre de 0 a 1, ya que con la ejecución sobrepasaba el 100% anual.
9	3.2.1.2.2 Implementar, monitorear y evaluar plan de trabajo	2 Planes de trabajo evaluados	Informes de evaluación	0	2	0	1	100.00%	50.00%	Noviembre. Se envió a Presidencia un informe de acciones realizadas en el convenio establecido con Tetrattech /USAID relacionada con el proyecto de eficiencia energética en el Edificio PLL. Se envió la documentación de respaldo administrativo a UFI y Dirección de Administración.



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	
				INFORME A DICIEMBRE 2016								
10	3.2.1.3.1 Formulación y negociación de proyectos.	5 Proyectos gestionados	Informes de gestión	0	7	0	7	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	<p>Octubre: Apoyo para la elaboración del proyecto: Construcción de instalaciones físicas anexas al Edificio Central de la Defensoría del Consumidor, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad, para albergar a la Dirección de Vigilancia de Mercado.</p> <p>Septiembre: Teleconferencia FACUA con la Dirección de Ciudadanía y Consumo. Proyectos elaborados y en gestión con la CONDUSEF y el SERNAC</p> <p>Agosto: Se inició la formulación de un proyecto de AT a ser presentado a la AMEXICD.</p> <p>Proyectos elaborados y gestionados ante: 1. Perú; 2. Cooperación Luxemburguesa; 3. Corea; 4. Secretaría Técnica y de Planificación de la Presidencia; 5. BID. Proyecto conjunto COMISCA - CONCADECO.</p> <p><b>NOTA UPYC:</b> Se autoajustó la programación de septiembre de 1 a 2, por haber sobrepasado la programación anual. Se autoajustó la programación de agosto de 0 a 1, por haber sobrepasado la programación anual.</p>
11	3.2.1.3.2 Gestiones con nuevos países / instituciones o donantes.	5 Propuestas de proyectos presentados a nuevas entidades	Informes de gestión	0	5	0	5	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	<p>Noviembre: reunión con el Representante de la cooperación del Japón (JICA - SICA regional). Reunión con la Representante de UNICEF para dar a conocer el trabajo de la DC.</p> <p>Octubre: Reunión Plan Internacional, Videoconferencia FACUA Proyecto Mesoamérica</p> <p>Septiembre: Se desarrolló una teleconferencia entre FACUA y la Dirección de Ciudadanía y Consumo.</p> <p>Agosto: Se realizó una teleconferencia con el Presidente de FACUA / España con el objetivo de retomar la cooperación entre ambas entidades. Se coordinará una teleconferencia entre FACUA y la Dirección de Ciudadanía y Consumo.</p> <p>Presentación vía MRREE el proyecto de Fortalecimiento Institucional a KOICA / y a SETEFE el proyecto Fortalecimiento de la DC.</p>
12	3.2.1.3.3 Fortalecer la relación con el PNUD en el marco de los ODS.	1 propuesta de trabajo coordinado presentado al PNUD	Informe presentado	0	1	1	1	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	<p>Diciembre: se han presentado a la agencia local del PNUD los perfiles de dos iniciativas enmarcadas en los ODS.</p> <p>Noviembre: participación en el foro "Los retos comunes de la institucionalidad del SICA para el cumplimiento de los ODS"</p> <p>Septiembre: Se contactó en la Cancillería a la unidad administrativa que está dando seguimiento al trabajo del Gobierno en esta área. Se colaboró con el equipo institucional que revisó los indicadores de los ODS de la DC. Trabajo solicitado por STPP.</p> <p>Agosto: Se participó en reuniones de trabajo coordinadas por el PNUD relacionadas con una estrategia nacional de educación ambiental. Se colaboró en el equipo institucional que revisó los indicadores de los ODS de la DC. Este trabajo ha sido solicitado por la STPP.</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
										Se participó en Taller de socialización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible / Reunión de trabajo con el señor Massimo Fortunato Asesor Técnico de la "Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible del PNUD". Junio. Se contactó a las funcionarias referidas por el Sr. Fortunato. Asimismo, se recordó a dicho funcionario sobre la gestión para la realización de una reunión de trabajo en la cual se les pueda presentar el quehacer de la DC / SNPC.
13	3.2.1.3.4 Identificar iniciativas de importancia para la DC.	5 Iniciativas identificadas	Informe de iniciativas	1	14	1	14	100.00%	100.00%	Diciembre: A raíz del resultado del plan de inspección de refrigeradores y congeladores residenciales, se ha considerado de importancia el fortalecimiento de las capacidades de vigilancia en ese sector. Se ha iniciado la gestión con el CNE. Octubre: Gestiones para la certificación de la ISO 50001. Se realizó con la ASI. Septiembre: Se ha iniciado la vinculación de la Dirección de Ciudadanía y Consumo con FACUA de España, habida cuenta el trabajo que desarrolla esta última con las Asociaciones de Consumidores en España. Julio: Se ha gestionado la participación en el Seminario Gestión Estratégica en Recursos Humanos para Organizaciones Públicas. A Junio: 1. SNPC. Estrategia de implementación del SI de unidades. CIM. 2. Perfil del consumidor en telefonía móvil pos pago. Tesis UCA. 3. Manual de organización de los Comités Sectoriales del SNPC. UCA. 4. Estudio de mercado de las tarjetas de crédito en el municipio de San Salvador. UCA. 5. Rediseño de la herramienta de evaluación del clima organizacional del Defensoría del Consumidor. 6. Participación en el Diplomado en Gestión de Políticas Públicas para la mejora de la seguridad alimentaria, impartido por la FAO. 7. Participación del CSC, y Dirección de Descentralización en el webinar "Herramientas para la mejora de la calidad en las ventanillas de atención de las entidades públicas". 8. Propuesta al CSSP de participar en iniciativa conjunta con el proyecto de la UNCTAD / ASEAN. 9. Visita a El Salvador del señor Pierre Horna del Programa UNCTAD / ASEAN. 10. Participación institucional en el webinar "La evolución de los portales de transparencia fiscal: lecciones aprendidas y desafíos". Junio. Se gestionó con la PROFECO el acceso a los Foros de discusión, logrando su aprobación. En junio finalizó el curso en línea sobre Protección al Consumidor en el MERCOSUR.  <b>Nota UPYC:</b> Mayo: Autoajuste en programación de abril de 1 a 4;



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
										Autoajuste en programación de mayo de 1 a 3. Junio: Autoajuste en la programación de junio de 1 a 2. Septiembre: Autoajuste en la programación de septiembre de 0 a 1. Octubre: Autoajuste en la programación de octubre de 0 a 1, en diciembre de 0 a 1.
14	3.2.1.3.5 Evaluación de las iniciativas.	5 iniciativas aprobadas por Presidencia	Documento de aprobación	0	5	0	1	100.00%	20.00%	Participación en la consulta que hizo el MINEC sobre el TLC con Corea (análisis y aportes a la iniciativa) / Coordinar solicitud de Plataforma Global para dar a conocer el trabajo de la DC. Se evaluó con los participantes, la jornada de capacitaciones desarrollada por la PROFECO. Se consideró dicho evento como muy satisfactorio.
15	3.2.2.1.1 Diseño e implementación de estrategia de cooperación técnica.	1 estrategia implementada	Documento de estrategia	0%	100%	0%	70%	100.00%	70.00%	Septiembre: Se continuó el trabajo de gestión de iniciativas de AT en el marco de la Cooperación Sur Sur. Se dio seguimiento al proyecto con el Viceministerio de Defensa y Protección de Usuarios y Consumidores de Bolivia, y al proyecto con INDECOPÍ sobre educación y etiquetado para PYMES. Agosto: Se continuó el trabajo de gestión de iniciativas de AT en el marco de la Cooperación Sur Sur. Se dio seguimiento al proyecto con el Viceministerio de Defensa y Protección de Usuarios y Consumidores de Bolivia, y al proyecto con INDECOPÍ sobre educación y etiquetado para PYMES. Julio: Se retomará a partir de agosto. A Junio: Se ha iniciado la recopilación de documentación de base para la estrategia. Se cuenta con un primer documento borrador.
16	3.2.2.1.2 Participación en Comisiones Mixtas.	3 Proyectos aprobados en Comisiones Mixtas	Informes de aprobación de proyectos	0%	100.00 %	0%	100%	100.00%	100.00%	Octubre: Se participó en la IX Reunión de Comisión Mixta de Cooperación Técnica y Científica entre los Estados Unidos Mexicanos y la República de El Salvador, en el cual se aprobó la ejecución del proyecto "Fortalecimiento de las capacidades institucionales de la Defensoría del Consumidor de El Salvador en la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros". Septiembre: En Bolivia se llevó a cabo la Primera reunión de comisión mixta de cooperación técnica y científica entre el Gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia y el Gobierno de la República de El Salvador, en la cual la DC tuvo participación por medio de la presentación y aprobación del proyecto "Fortalecimiento del conocimiento y experiencia del talento humano de las autoridades bolivianas de fiscalización y control de la defensa de derechos del usuario y del consumidor. Participación en la Comixta Perú - El Salvador  <b>NOTA UPYC:</b> Ajuste por ser actividad a demanda, la programación de agosto se traslada a septiembre. Ajuste por ser actividad a demanda, 67% de lo programado e abril y en



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	
				INFORME A DICIEMBRE 2016								
												julio se traslada al mes de agosto. Por error no se realizó el ajuste de abril en los meses anteriores, por lo cual se realiza completo en el mes de julio.
17	3.2.2.1.3 Formular, monitorear y evaluar los proyectos.	3 proyectos evaluados	Informes de proyectos evaluados	0	6	0	6	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	<p>Noviembre: Se envió el informe final del proyecto "Fortalecimiento institucional de la Defensoría del Consumidor", desarrollado con el apoyo de la PROFECO de México.</p> <p>Octubre: Informe de participación de pasantía a México por parte de Comunicaciones</p> <p>Septiembre: Se ha dado seguimiento al proyecto de AT que tiene la DC con la PROFECO de México. Se gestionó la participación de 2 funcionarios de la DC en una pasantía en México. Se dio seguimiento en la Cancillería al proyecto aprobado en la Comixta con Bolivia.</p> <p>Agosto: Se evaluó el proyecto con la Profeco, actividad realizada por una consultora de Oxfam México.</p> <p>Julio: Formular perfil de proyecto: Educación en consumo saludable y seguro de alimentos en comunidades educativas de municipios de San Salvador.</p> <p>A Junio: Se evaluaron los proyectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. COMPAL II</li> <li>2. Fortalecimiento institucional de la Defensoría del Consumidor. PROFECO.</li> </ol> <p>Junio. Se continuó el seguimiento de proyectos: Profeco (participación en el Foro Virtual).</p> <p><b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación de septiembre de 0 a 1, en noviembre de 0 a 1, por haber sobrepasado la programación anual. Autoajuste en la programación de agosto de 1 a 2, por haber sobrepasado la programación anual.</p>
18	3.2.2.1.4 Informar oportunamente a los cooperantes.	1 comunicación mensual con cooperantes	Documentos, información compartida	9%	100%	9%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	<p>Diciembre: Se remitió el informe de ejecución de la actividad del proyecto que se ejecuta en coordinación con Bolivia, se envió informe de Memoria de Labores a 25 cooperantes.</p> <p>Noviembre: Se remitió el informe final del proyecto Fortalecimiento a la Defensoría del Consumidor, ejecutado en el marco de la VIII Comisión Mixta México - El Salvador.</p> <p>Octubre: Comunicación Bolivia, Pasantía México</p> <p>Septiembre: Tanto con la PROFECO de México como con el Viceministerio de Defensa de los Usuarios y Consumidores de Bolivia, se ha mantenido una comunicación muy frecuente en vista de los proyectos que se tienen con cada una.</p> <p>Agosto: Se brindó la información solicitada sobre el proyecto de la AMEXCID / PROFECO.</p> <p>Julio: Se ha gestionado con SERNAC - PROFECO y DIACO promover una iniciativa triangular en el marco del proyecto COMPAL.</p> <p>Se ha gestionado con la AECID triangular cooperación técnica con SENAC.</p> <p>A Junio: Se mantiene comunicación permanente con la PROFECO,</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
										COMPAL, UNCTAD, Agencia Luxemburguesa de Cooperación, STPP, Viceministerio de Cooperación para el Desarrollo, entre otras.
19	3.2.2.1.5 Diseñar un programa de apoyo voluntario de expertos.	1 programa de apoyo de expertos voluntarios diseñado	Documento del programa	0%	100%	0%	0%	100.00%	0.00%	
20	3.2.2.1.6 Gestionar ante entidades el apoyo de voluntarios expertos.	2 gestiones realizadas	Documento de gestión	0	7	0	7	100.00%	100.00%	<p>Septiembre: Se gestionó con universidades locales el apoyo para la ejecución del proyecto de medición y atención del servicio de la Defensoría del Consumidor</p> <p>Agosto: Se gestionó con universidades locales el apoyo para el diseño de un sistema de control de recursos.</p> <p>Julio: Se hizo gestión administrativa para la Unidad de Planificación que solicita dos jóvenes voluntarios para el control de calidad en la atención al usuario externo</p> <p>A Junio: Se realizaron 4 gestiones en igual número de universidades: UCA, UJMD, UPAN y UNICAES.</p> <p><b>Nota UPYC:</b> Agosto: Autoajuste en la programación del mes de septiembre de 0 a 1; Agosto: Autoajuste en la programación del mes de agosto de 0 a 1; Julio: Autoajuste en la programación del mes de julio de 0 a 1; Mayo: Autoajuste en la programación del mes de marzo de 0 a 1; Autoajuste en la programación de mayo de 0 a 1;</p>
21	3.2.2.1.7 Implementar y dar seguimiento al funcionamiento del programa de voluntariado.	1 programa de voluntariado en funcionamiento	Informes mensuales	50%	100%	0%	40%	100.00%	40.00%	A Julio: Actualmente se están ejecutando proyectos con apoyo de estudiantes voluntarios en la Unidad de Planificación y Calidad, Dirección de Descentralización, Dirección de Vigilancia de Mercado y Tribunal Sancionador.
22	3.2.2.1.8 Evaluar el funcionamiento del programa de voluntariado.	1 evaluación del programa realizada	Informe de evaluación.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	
23	3.2.2.2.1 Comunicación periódica y oportuna con entidades cooperantes y agencias homólogas.	1 comunicación mensual con entidades homólogas y cooperantes	Documentos, información compartida	9%	100%	9%	100%	100.00%	100.00%	<p>Diciembre: Comunicación con titulares CONCADECO, Consumers International, UNCTAD.</p> <p>Noviembre: Comunicación con ACODECO, FACUA, COMISCA, DIACO.</p> <p>Octubre: Comunicación CONCADECO referente a cambio de titulares en Guatemala y Honduras.</p> <p>Comunicación SERNAC financiero</p> <p>Septiembre: Reunión PNUD sobre estrategia nacional de educación ambiental.</p> <p>Agosto: Reunión COMISCA</p> <p>Teleconferencia FACUA</p> <p>Gestión con Costa Rica para que comparta la experiencia en la aplicación del Manual de Buenas Prácticas</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
										<p>Julio: Comunicación con PROCONSUMIDOR para compartir el documento que ayuda en la elaboración de estudios económicos sobre el impacto de los commodities en los precios de los productos finales. Comunicación FACUA .</p> <p>A Junio: Se mantiene comunicación periódica con las instituciones integrantes del FIAGC, CONCADECO, CONCADECO. Comunicación bilateral con las agencias homólogas de Paraguay, Colombia, México, Nicaragua, Ecuador, Chile. A nivel local se mantiene comunicación con otras instituciones del Gobierno para gestionar apoyo; con instituciones integrantes del SNPC y del Gabinete de Gestión Departamental de San Salvador; con universidades, con el INCAP/OPS.</p>
24	3.2.2.2.2 Participación en redes internacionales: FIAGC, Consumers International, RCSS y SIAR	4 participaciones de la DC en redes	Informes de participación	1	8	1	8	100.00%	100.00%	<p>Diciembre: Boletín FIAGC, se ha remitido dos boletines institucionales a Consumers International.</p> <p>Noviembre: Boletín FIAGC, se han remitido a Consumers International 4 boletines de prensa para que sean divulgados en la página web del Organismo; en el marco del FIAGC se emitió opinión a la Legislación sobre el tabaco; se participó en el webinar sobre publicidad comparativa.</p> <p>Octubre: Boletín FIAGC Información sobre prorrateo de baterías Información sobre legislación para restricción de publicidad</p> <p>Septiembre: Se envió al FIAGC información institucional sobre el quehacer de la Defensoría para el boletín mensual.</p> <p>Agosto: Participar en el webinar del FIAGC / FTC sobre testimonios en el ámbito de redes sociales y Native Advertising. Participar en webinar sobre la participación de la sociedad civil en la RCSS, Aportes al FIAGC sobre los criterios de graduación utilizados por el TS a proveedores Aportes a la mesa de trabajo de acciones colectivas</p> <p>Julio: Participar en el webinar del FIAGC sobre productos milagrosos. Finalización de la participación de funcionarios/as de la DC en el taller en línea del consumidor en el MERCOSUR.</p> <p>A Junio: Participación en las siguientes consultas: Publicidad de niños y adolescente según nuestra legislación; Bienes abandonados y su aplicación en nuestra legislación; Conceptualización de publicidad engañosa y consumidor; Regulación en materia de educación privada: cláusulas abusivas; Consulta sobre el promedio de multa monetaria por infracción a las normas de protección al consumidor; Reversión de pago en comercio electrónico. Mensualmente se remite información para boletín FIAGC.</p> <p>Participación en el curso Defensa del Consumidor - MERCOSUR; En el marco CI se participó en el seminario virtual sobre Actualización de las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor. En el marco del CI , se sistematizó la participación de la DC en el Organismo; se remitió información de la Institución para que se</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
										<p>determine el monto de la membresía anual.</p> <p>En el marco del CI , se sistematizó la participación de la DC en el Organismo; se remitió información de la Institución para que se determine el monto de la membresía anual.</p> <p>Junio: se envió información institucional para el boletín del FIAGC; se participa en el Grupo de Trabajo sobre Acciones Colectivas del FIAGC; se respondió el cuestionario sobre Asociaciones de Consumidores solicitado en el marco del FIAGC; se atendió consulta de la FTE sobre temas de webinars;</p> <p><b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación de septiembre de 1 a 2, octubre de 0 a 1, en noviembre de 0 a 1, en diciembre de 0 a 1, por haber sobrepasado la programación anual.</p>
25	3.2.2.2.3 Divulgar los resultados relevantes de la participación en las redes	4 informes de participación elaborados.	Informes divulgados	0	4	1	2	100.00%	50.00%	<p>Diciembre: Se elaboró el informe de Misión Oficial de la participación institucional en la "Conferencia Internacional Políticas Integradas y Regulación en Seguridad Alimentaria y Nutricional". Se compartió información de los resultados de la misma a los/as Titulares del CONCADECO.</p> <p>A Junio: Se elaboró el informe de misión oficial de participación en el III Taller Regional de Asuntos de Competencia y Protección al Consumidor, y se envió al sistema de reporte de Casa Presidencial.</p>
26	3.2.2.2.4 Sistematización de los resultados.	1 reporte de lecciones aprendidas sistematizadas	Informe de sistematización	0%	100%	0%	33%	100.00%	33.00%	<p>A Junio: Se cuenta con las propuestas de actuación institucional derivadas de las jornadas de capacitación brindados por la PROFECO, entidad que está brindando asistencia técnica e integrante del FIAGC.</p>
27	3.2.2.2.5 Crear alianzas estratégicas con agencias homólogas.	4 Iniciativas puestas en marcha	Informes mensuales	0	4	0	4	100.00%	100.00%	<p>Noviembre: se desarrolló una jornada informativa virtual con el INDECOPI a través de la cual la Dirección de Ciudadanía y Consumo pudo conocer la experiencia que tiene la homóloga del Perú en la formación de formadores.</p> <p>Septiembre: Se está gestionando con el SERNAC de Chile la ejecución de un proyecto para el sector de servicios financieros. Asimismo se tiene en gestión en la Cancillería una potencial vinculación con la CONDUSEF de México.</p> <p>A Junio: Iniciativa conjunta COMISCA - CONCADECO sobre la promoción del consumo saludable en la Región SICA. Presentada al BID.</p> <p>Iniciativa de aprendizaje insitu sobre la experiencia de la DIACO "Desenmascaremos al que vende caro", sobre el monitoreo de precios de alimentos.</p> <p>Iniciativa de cooperación Sur Sur sobre acreditación de la DC, con PROCONSUMIDOR de República Dominicana.</p> <p>Gestión con la Federal Trade Commission para la participación de la DC en el proceso de formación en línea a partir de julio (webinars).</p>
28	3.2.2.2.6 Formular, implementar, monitorear y evaluar proyectos de	2 proyectos evaluados	Documentos de evaluación	0	5	0	5	100.00%	100.00%	<p>Noviembre. Se inició el proyecto de AT al Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y el Consumidor de Bolivia.</p> <p>Octubre: Comunicaciones con Bolivia como agencia homóloga e implementar proyecto</p> <p>Septiembre: Se presentó a negociación con CONDUCEP y SERNAC el</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
	cooperación con agencias homólogas.									<p>proyecto "Fortalecimiento de las capacidades institucionales de la DC de El Salvador en la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros".</p> <p>Agosto: Se atendió la solicitud de la Cancillería para asistir a una reunión de evaluación del proyecto "Fortalecimiento técnico de la DC", la cual ha sido encargada por la AMEXCID.</p> <p>Julio: Participación en los Foros de educación al consumidor que desarrolla Profeco en el marco del proyecto de asistencia técnica para la Defensoría del Consumidor.</p> <p>A Junio: Evaluación de las acciones ejecutadas en el 2015 del programa Global COMPAL ; Monitoreo a la ejecución del proyecto Acreditación de los Organismos Nacionales de Evaluación de la Conformidad; Formulación del proyecto COMISCA - CONCADECO de promoción de consumo saludable en la región SICA.</p> <p><b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación de septiembre de 1 a 2, octubre de 0 a 1, en noviembre de 0 a 1, por haber sobrepasado la programación anual.</p>
29	3.2.2.2.7 Gestionar estudiantes en servicio social para las diferentes unidades de la DC	12 gestiones realizadas	Documento de gestión realizada	10	35	7	35	100.00%	100.00%	<p>Diciembre: se gestionó el apoyo en servicio social de 7 jóvenes para la Gerencia de Sistemas Informáticos y 2 para el Tribunal Sancionador.</p> <p>Noviembre: se gestionó el apoyo de 6 jóvenes para la Gerencia de Sistemas Informáticos, 4 para el Tribunal Sancionador y 2 para la Unidad de Planificación y Calidad. Se participó en la Feria de Servicio Social de la Universidad Don Bosco</p> <p>Octubre: Reunión UES</p> <p>Solicitud de estudiantes Universidad Tecnológica e ITCA para la Gerencia de Sistemas Informáticos y a la Universidad Don Bosco.</p> <p>Matías y Gavidia jóvenes para la Unidad de Planificación y Calidad.</p> <p>Al mes de agosto, se ha realizado 13 gestiones, en febrero (2), marzo (1), mayo (3), julio (2) y agosto (5).</p> <p><b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste realizado en la programación de agosto de 0 a 1, octubre de 0 a 3, en noviembre de 0 a 12, diciembre de 3 a 10, por haber sobrepasado la programación anual.</p> <p><b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Actividad que se agregó en el ajuste al POA realizado.</p> <p><b>MEMORANDUM UCRI-113-2016, 7/septiembre/2016</b></p>
30	3.2.2.3.1 Elaborar Plan de Acción de los acuerdos y/o convenios interinstitucionales priorizados	1 plan de acción elaborado	Documento del plan	0%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%	<p>Se cuenta con los planes de acción del convenio con Ciudad Mujer, Grupo de trabajo del FIAGC sobre casos colectivos, Iniciativa COMISCA - CONCADECO.</p> <p>Junio. Se cuenta con el plan de trabajo enmarcado en el convenio de asistencia técnica de la PROFECO.</p>
31	3.2.2.3.2 Implementar plan de acción de los acuerdos	1 plan de acción implementado	Informes de avance presentados	12%	100%	0%	64%	100.00%	63.82%	<p>Noviembre. Se finalizó oficialmente el proyecto con la PROFECO y se ha iniciado el proyecto de AT con el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y el Consumidor de Bolivia.</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
	y/o convenios interinstitucionales									<p>Septiembre: Se implementó el plan de acción del proyecto con la PROFECO. Dos funcionarios de la DC estarán en una pasantía en México durante la primera semana de octubre.</p> <p>A agosto: Se ha monitoreado la implementación de los planes de acción siguientes: Convenio Ciudad Mujer, Iniciativa COMISCA - CONCADECO Junio.</p> <p>Seguimiento al plan de trabajo del proyecto con la PROFECO.</p>
32	3.2.2.3.3 Monitoreo y evaluación de los planes de acción de los convenios y/o acuerdos	1 plan de acción monitoreado	Informes de avance mensuales	10%	100%	10%	80%	100.00%	80.00%	<p>Diciembre. En el proceso de elaboración del informe oficial de la Actividad 1.3 del proyecto de cooperación Triangular con el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y el Consumidor de Bolivia, se ha realizado un monitoreo de cara a la planificación de las siguientes actividades.</p> <p>Noviembre. En el informe final elaborado para el proyecto de AT con PROFECO de México, se incorporó elementos de evaluación.</p> <p>También se ha iniciado el proyecto con Bolivia, de acuerdo al plan diseñado.</p> <p>Septiembre: Se dio seguimiento al proyecto de recambio de luminarias en el Edificio PLL, el cual está enmarcado en el convenio con Tetrattech USAID, como parte del Premio a la Eficiencia Energética que logró la DC.</p> <p>Agosto: Se dio seguimiento al proyecto de recambio de luminarias en el Edificio PLL, el cual está enmarcado en el convenio con Tetrattech USAID, como parte del Premio a la Eficiencia Energética que logró la DC.</p> <p>Se monitorean los proyectos (enmarcados en convenios) que se tienen con Ciudad Mujer, SE-COMISCA y PROFECO.</p>
33	3.2.2.4.1 Cumplir con los compromisos y acuerdos adquiridos.	5 requerimientos / compromisos con el CONCADECO cumplidos por la DC	Informes mensuales	1	6	0	6	100.00%	100.00%	<p>Noviembre: Participación y exposición por parte de la Presidenta de la Defensoría del Consumidor en la Conferencia Internacional "Políticas integrales y regulación para la salud alimentaria"</p> <p>Octubre: Apoyo a PROCONSUMIDOR de República Dominicana para proceso de acreditación</p> <p>Solicitud de actualización en el portal CONCADECO de nuevos titulares</p> <p>Se envió sondeo de precio de medicamentos</p> <p>Agosto: Se cuenta con la plataforma desarrollada en el marco del PRACAMS. Se han realizado los nombramientos de los / las funcionarios que fungirán como nodos para la plataforma de la que se denomina Ventanilla Única para la atención de casos transfronterizos.</p> <p>Julio: Se compartió con la Dirección de Protección al Consumidor de Honduras el sondeo de la canasta básica. Se ha apoyado el proceso de transmisión de la Presidencia Protempore del Consejo.</p> <p>A Junio: Se remitió el sondeo de precios de canasta básica correspondiente al mes de diciembre 2015 / Envío de análisis de la canasta básica en El Salvador a la Presidencia pro-tempore/ Video-conferencia con Proconsumidor de República Dominicana en la cual se</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
										<p>compartió nuestra experiencia en la acreditación del proceso de inspecciones de la DVM./ Se compartió el precio del gas propano a la DIACO de Guatemala/ Se compartió con ACODECO de Panamá la base de sondeo de precio de medicamentos.</p> <p>Participación en el taller "Hacia el consumo saludable y seguro en Centroamerica y República Diminicana, en Honduras en el marco de la Iniciativa COMISCA - CONCADECO/ Participación en la designación de la Presidencia Protempore de CONCADECO / Actualización portal CONCADECO.</p> <p>En el marco del Taller Regional COMPAL se discutió el punto de Presidencia Protempore CONCADECO y se acordó asignar a Panamá como Presidente Protempore.</p> <p><b>NOTA UPYC:</b> Se autoajustó la programación de noviembre de 0 a 1, por haber sobrepasado la programación anual.</p>
34	3.2.2.4.2 Participar en forma activa en las iniciativas.	5 iniciativas promovidas por el CONCADECO en las que participa la DC	Informes mensuales	0	8	0	8	100.00%	100.00%	<p>Septiembre: Se ha propuesto a Nicaragua la realización de una prueba piloto.</p> <p>Agosto: Se ha liderado el proceso relacionado con la Ventanilla Única, realizada por el PRACAMS.</p> <p>Julio: Se ha mantenido la participación en lo concerniente al monitoreo de precios de la canasta básica y se ha compartido con las instituciones que lo han solicitado. Asimismo con Costa Rica se coordinó la participación en el webinar sobre productos milagrosos.</p> <p>A Junio: Reunión COMISCA para gestionar fondos para proyectos en el marco de Consumo Seguro y Salud / Coordinación con COMISCA, para que a iniciativa de El Salvador se lleve a cabo el Primer Encuentro Regional: Hacia el consumo saludable y seguro en C.A. y República Dominicana./ Actualización portal CONCADECO en portal SICA/ Coordinar reunión CONCADECO en el marco de la reunión COMISCA / Elaboración conjunta COMISCA - CONCADECO del proyecto "Promoviendo iniciativas para la prevención de enfermedades crónicas no transmisibles en C.A. y R.D."</p> <p>Junio. Atención a la gestión realizada por ACODECO acerca de la participación en el Grupo de Trabajo de Acciones Colectivas del FIAGC; gestión ante la DIACO de Guatemala para avanzar en el proceso de transmisión de la Presidencia Pro-témpore a Panamá.</p> <p><b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación de julio de 0 a 1, en agosto de 1 a 2 y en septiembre de 0 a 1, por haber sobrepasado la programación original anual.</p>
35	3.2.2.4.3 Evaluar la participación institucional.	1 evaluación a nivel interno sobre nuestra participación en el CONCADECO	Informe de evaluación	0	1	0	0	100.00%	0.00%	



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
36	3.2.2.4.4 Implementar acciones de mejora en la participación institucional.	1 documento con propuestas de mejora elaborado	Documento	0	1	0	0	100.00%	0.00%	
37	3.2.2.4.5 Sistematizar la experiencia de la participación institucional.	1 documento de sistematización elaborado	Documento	1	1	0	0	100.00%	0.00%	
38	3.2.2.4.6 Presentar propuestas de nuevas iniciativas a implementar por parte de CONCADECO.	2 propuestas de actividades presentadas a los Titulares	Documentos de propuestas presentadas	0	2	0	2	100.00%	100.00%	1. Realización de la Reunión en Honduras con representantes del COMISCA para fortalecer el vínculo entre ambas entidades. 2. Propuesta de establecimiento de convenio con autoridades del sector de medicamentos para regular la venta de medicamentos por internet.



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



**B. ÁREAS PROGRAMÁTICAS**

**a) Dirección de Vigilancia de Mercado**

COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
<b>DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE MERCADO</b>								<b>100.00%</b>	<b>95.26%</b>	
1	1.1.13.2.5 Realizar las constataciones de hecho requeridas por las diferentes unidades o direcciones.	95% de constataciones de hecho solicitadas en el trimestre	Informe de constataciones de hecho	9%	100%	9%	100%	100.00%	100.00%	Entre los meses de enero a diciembre se han realizado un total de 1,503 constataciones de hechos en la mayoría de los casos son en el sector de agua potable.
2	1.2.2.1.1 Elaborar y enviar el Plan Operativo Anual de los temas prioritarios en el área de inspecciones	1 plan operativo de sectores prioritarios para realizar inspección	Documento aprobado por Presidencia	0	1	0	1	100.00%	100.00%	En el mes de enero: se aprobó el plan operativo anual de inspecciones 2016
3	1.2.2.1.2 Verificar el cumplimiento de las disposiciones de la LPC y otras normativas aplicables a: supermercados, farmacias, restaurantes, almacenes de venta de muebles y electrodomésticos, tiendas de conveniencia, tiendas mayoristas, venta de vehículos, telecomunicaciones, lotificaciones; entre otros.	4100 Inspecciones realizadas	Actas de inspección	517	4433	167	4433	100.00%	100.00%	Entre los meses de enero a diciembre se han realizado un total de 4,433 inspecciones en sectores como librerías, supermercados, cafeterías de centros educativos, tiendas mayoristas, tiendas de conveniencia, telecomunicaciones, agencias de viajes, venta de repuestos de vehículos, lotificaciones, medicamentos, venta de ropa, calzados y accesorios entre otros. Octubre: El dato informado en septiembre se cambió de 531 a 528, ya que en la revisión posterior que hizo la unidad encontró 3 inspecciones repetidas. Siendo el total modificado de 3,484 a 3,481 (En el mes de septiembre, se realizó una modificación en relación al número de inspecciones, dejando 528 inspecciones a nivel nacional). Entre los meses de enero a octubre se han realizado un total de 3,817 inspecciones en sectores como librerías, supermercados, cafeterías de centros educativos, tiendas mayoristas, tiendas de conveniencia, telecomunicaciones, agencias de viajes, venta de repuestos de vehículos, lotificaciones, medicamentos, venta de ropa, calzados y accesorios entre otros. <b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación de noviembre de 350 a 516, diciembre de 350 a 517 por haber sobrepasado la programación anual.
4	1.2.2.1.3 Verificar el cumplimiento de reglamentos técnicos y Normas Salvadoreñas Obligatorias de inocuidad, calidad,	94 planes de inspección	Actas de inspección	11	133	9	133	100.00%	100.00%	Diciembre: Se realizaron 9 planes de inspección: 1 Plan de inspección de límites máximos de residuos de plaguicidas químicos en hortalizas para producción nacional e importación con el acompañamiento del Ministerio de Agricultura; 4 planes de inspección de etiquetado general y 4 planes de inspección de etiquetado nutricional. Noviembre: se realizaron 8 planes de inspección: 1 plan de inspección



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
	etiquetado y contenido neto en alimentos.									de etiquetado, 1 plan de etiquetado nutricional y 6 planes de inspección de contenido neto en alimentos. Octubre: Se realizaron 8 planes de inspección: 2 planes de inspección de etiquetado, 2 planes de etiquetado nutricional 4 planes de inspección de contenido neto en alimentos. Septiembre: Se realizaron 14 planes de inspección: 3 planes de inspección de etiquetado, 3 planes de etiquetado nutricional y 8 planes de inspección de contenido neto en alimentos. Agosto: Se realizaron 11 planes de inspección: 5 planes de inspección de calidad y 6 planes de contenido neto. Julio: Se realizaron 10 planes de inspección, 6 de contenido neto, 2 de etiquetado general y 2 de etiquetado nutricional en alimentos. Durante los meses de enero a junio se han realizado 65 planes de inspección: 31 de contenido neto, 20 de etiquetado general, 20 de etiquetado nutricional 2 de calidad.  <b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación de septiembre de 8 a 22, en octubre de 5 a 13, noviembre de 7 a 15, diciembre de 2 a 11 por haber sobrepasado la programación anual.
5	1.2.2.1.4 Elaborar y enviar los informes de resultados de los proveedores que cumplieron e incumplieron las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas, verificadas en los planes de inspección para su divulgación (Útiles escolares, medicamento, Lotificaciones, sector financiero, telecomunicaciones, muebles electrodomésticos, alimentos y bebidas, entre otros)	12 Informes con resultados de los planes de inspección ejecutados	Informes de resultados	2	16	1	16	100.00%	100.00%	Diciembre: se reporta la elaboración y envió del informe de resultado preliminar del plan de verificación de la Defensoría Navideña. Noviembre, se reportan la elaboración y envió de dos informes: los resultados del plan de inspección en lotificaciones (1 noviembre), y los resultados consolidados de la verificación en el marco del viernes negro (28 de noviembre). Octubre, se reporta informe de resultados de inspección alimentos y bebidas (restaurante 2016) con fecha 26 de octubre, informe de resultados en el plan de inspección en medicamentos 2016 (enviado 28 de octubre 2016), así como también se reporta informe de resultados de la defensoría agostina 2016 (envió 9 de agosto 2016) este último no se había reportado en el mes de agosto. Julio, se remitió informe de resultados de inspecciones en agencias de viajes y tours operadores Junio: se remitió informe de resultados de inspecciones en alimentos y bebidas Mayo: se remitió informe de resultados de inspecciones en alimentos y bebidas Abril: se remitió informe de resultados del plan de inspección a proveedores que comercializan el servicio de agua. Marzo: se remitieron 3 informes de resultados de la Defensoría Veraniega Febrero: se remitió informe de resultados de inspecciones en alimentos y bebidas Enero: se envió informe de resultados de CESC, defensoría navideña 2015.



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
6	1.2.2.1.5 Identificar y justificar los proveedores a ser auditados anualmente en los servicios financieros (créditos, tarjetas de crédito, entre otros)	1 Documento con definición y justificación de proveedores a ser auditados	Documento aprobado	0	2	0	2	100.00%	100.00%	<p><b>NOTA UPYC:</b> Se autoajusto la programación de octubre de 1 a 2, noviembre de 1 a 3, diciembre de 1 a 2, por haber sobrepasado la programación anual.</p> <p>Noviembre: se propone realizar otras dos auditorías para verificar la Ley Contra la Usura: Caja de Crédito de Santiago Nonualco y Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito de Empleados de Salud de Occidente, de R.L.</p> <p>Octubre: se identificó la realización de dos auditorías para verificar la Ley contra la Usura: Caja de Crédito de Santa Ana y ACUDE de R.L.</p> <p>Junio: Se presentó a Presidenta propuesta para auditar créditos de consumo y tarjetas de crédito otorgados por CREDISIMAN.</p> <p>Febrero: Se aprobó la auditoría a los proveedores Salazar Romero y Seguridad Activa.</p> <p><b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación de junio de 0 a 1, dado que sobrepasó la programación total anual.</p>
7	1.2.2.1.6 Gestionar la contratación de firmas auditoras o cooperación de apoyos externos.	Se disponen de 2 empresas/apoyos externos	TDR/Solicitud de apoyos aprobados	30%	100%	30%	100%	100.00%	100.00%	<p>Diciembre: se gestionó el apoyo externo de un auditor de ANDA para realizar auditorías a proveedores de agua potable. Esta gestión se realizó con la intermediación de la Dirección del CSC. Se solicita realizar el ajuste a los porcentajes de ejecución</p> <p>Septiembre: - Revisión y elaboración de evaluación de oferta recibida de la firma Pavon Argueta &amp; Cía, Ltda. De C.V., remitida a UACI.</p> <p>Agosto: Se inició el proceso de contratación por medio de TDR libre gestión N°13/2016 en Comprasal para la ejecución de Estudio Técnico Financiero de la cartera de créditos rotativos de sociedad CREDISIMAN, S.A. de C.V.</p> <p>Febrero: Se gestionó el apoyo de cooperación externa con ANDA, entidad que proporcionó apoyo para la realización de la auditoría al proveedor Salazar Romero y Seguridad Activa, auditor delegado: Josué Ivar González Samayoa. Acuerdo N° 12 y N° 25</p> <p><b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación de diciembre de 0% a 30%, por haber sobrepasado la programación anual.</p>
8	1.2.2.1.7 Auditar las metodologías utilizadas en el cobro de intereses y otros cargos, así como la documentación de respaldo de los créditos, en dos empresas que prestan el servicio de financiamiento	2 empresa auditada	Informe de auditoria	12%	100%	8%	100%	100.00%	100.00%	<p>Diciembre:</p> <p>-Fase I créditos a plazo Credisiman: se ha avanzado en la elaboración de ejemplos de recalcu considerando las condiciones de mora; la parametrización de sistema de recalcu; el Análisis y Depuración de datos</p> <p>4; y en la realización del recalcu de información y su revisión. Se espera finalizar la auditoria en el mes de enero de 2017.</p> <p>-En la Fase II créditos rotativos: se gestionó una solicitud de ampliación del plazo para la realización de la auditoria por un periodo de 90 días adicionales (1 de enero a 31 de marzo de 2016), en el cual se espera finalizar la auditoria. Hasta el momento, la auditoría presenta avances en las siguientes etapas de: Estudio y comprensión de la sociedad evaluada, Planificación de las actividades de verificación y determinación de la muestra, y en la realización de la inspección en las</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	INFORME A DICIEMBRE 2016							
				POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	OBSERVACIONES	
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC		
											<p>instalaciones de CREDISIMAN.</p> <p>- Las dos auditorías en marcha para verificar la Ley contra la usura fueron finalizadas: se inició la realización de las auditorías de la Caja de Crédito de Santiago Nonualco y Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito de Empleados de Salud de Occidente, de R.L, mediante la entrega de requerimiento y análisis de información.</p> <p>Noviembre:</p> <p>-Fase I créditos a plazo Credisiman, se revisó parametrización de recalcuro de mora y se construyeron nuevamente las tablas teóricas de pago; en coordinación con la GSI.</p> <p>-En la Fase II créditos rotativos, 2 reuniones de seguimiento con consultor, revisión de bases de datos, recepción de solicitud de extensión de plazo de productos informe de avance e informe final.</p> <p>- Las dos auditorías en marcha para verificar la Ley contra la usura fueron finalizadas: Caja de Crédito de Santa Ana y y ACUDE de R.L. Contando con un informe final.</p> <p>Octubre:</p> <p>-Fase I Créditos a Plazo Credisiman, se elaboró cuadros resumen de datos a procesar para clientes con créditos a plazo; coordinación para el procesamiento de tablas teóricas de créditos a plazo y coordinación para la corrección de Base 4A con la GSI; se finalizó con la revisión de la documentación física de 10 expedientes seleccionados como muestra marca Prisma Moda. Todos los expedientes corresponden a clientes con un servicio único en créditos a plazo.</p> <p>En fase II Créditos Rotativos de CREDISIMAN se realizaron 2 reuniones de trabajo con el equipo consultor contratado, se revisó y aprobó Plan de Trabajo, según contrato 22/2016.</p> <p>Septiembre: Se recibió el cambio de las bases de datos y se procedió a depurar y analizar la información: traslado de formato de texto a Excel, separación de créditos por tipo, etc.: Se finalizó con la revisión de documentos físicos de 90 expedientes de clientes (75 Tarjeta CREDISIMAN y 15 Tarjeta Prisma Moda). Todos con movimiento único de créditos a plazo.</p> <p>Agosto: Se realizaron reconstrucciones a modo de ejemplo y se identificó entre otros la falta de información para determinar los pagos reales en créditos a plazo denominados CREDICUOTAS, se solicitó a la empresa el cambio de bases de datos y adicionará información necesaria; se recibieron 100 expedientes físicos y se inició la revisión documental y en sistema de la empresa.</p> <p>- Las dos auditorías en marcha para verificar la Ley contra la usura se encuentra en proceso de elaboración: Caja de Crédito de Santa Ana y y ACUDE de R.L., contando con resultados preliminares.</p> <p>Julio: Validación de datos en instalación de empresa; diseño y construcción del sistema de cálculo, se finalizó con las tablas teóricas de los créditos a plazo.</p> <p>Junio: Se determinó la cantidad de préstamos por tipo a auditar y se</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
										<p>inicia la revisión de los créditos a Plazo del proveedor CREDISIMAN, S.A. de C.V.</p> <p>Mayo: Se inició el análisis de las bases de datos de la cartera de créditos de CREDISIMAN, S.A. de C.V.</p> <p>Marzo - Abril: Se realizó la auditoría del proveedor Salazar Romero y Seguridad Activa.</p>
9	1.2.2.1.8 Enviar informes sobre resultados de auditorías a Dirección Jurídica	2 informes de resultados de las auditorías	Memorándum de envío	2	3	1	3	100.00%	100.00%	<p>Diciembre: se remitió el informe de auditoría de realizada a ACUDE de R.L.</p> <p>Noviembre: se remitió el informe final de la auditoría realizada a la Caja de Crédito de Santa Ana.</p> <p>Abril: Se entregó informe y expediente original de auditoría al proveedor Salazar Romero y Seguridad Activa según Memorando DVM 368/2016 de fecha 22/04/2016</p> <p><b>NOTA UPYC:</b> Se autoajustó la programación de diciembre de 1 a 2.</p>
10	1.2.2.1.9 Verificar devoluciones de casos colectivos resueltos	informes de verificación sobre devolución	Informes de verificación	9%	100%	9%	100%	100.00%	100.00%	<p>16 Abril a diciembre: se han revisado (33) reportes semanales de devolución; se realizaron (4) inspecciones y requerida información para verificar las devoluciones realizadas y la gestión de contacto con los clientes afectados y pendientes de hacer efectiva la devolución, y (2) informes de verificación entregados a la Dirección Jurídica. Otras acciones realizadas en el mes de septiembre, octubre, noviembre y diciembre:</p> <p>1) Se recibieron 10,192 cartas del Banco Davivienda el 27 de septiembre de 2016 las cuales fueron solicitadas por la Defensoría para contactar a dicha cantidad de clientes afectados. Entre el 28 y 29 de septiembre se revisó una muestra del 1% de las notas, encontrando inconsistencia en 115 cartas, se preparó archivo y se envió al Banco para nueva reimpresión de notas. Se revisaron las notas reimpresas</p> <p>2) Depuración de base de datos de las 10,192 clientes con dirección actualizada del RNPN y se eliminaron 245 clientes a los que el Banco informó haber realizado la devolución entre el 22 de julio y el 19 de septiembre de 2016.</p> <p>3) Coordinación con la Gerencia informática y la Unidad de Inspección para la impresión de viñetas y etiquetado de las 9,947 cartas.</p> <p>4) Participación en reunión con representantes del Banco Davivienda para coordinar el proceso de entrega de las cartas a los clientes afectados, desarrollada el 28 de septiembre y 31 de octubre de 2016.</p> <p>5) Participación en reunión con representantes de Correos de El Salvador para coordinar el proceso de entrega de las cartas a los clientes afectados, desarrollada el 30 de septiembre de 2016 y preparación y entrega de bases de datos para clasificación de las 9,947 direcciones de clientes afectados.</p> <p>6) El 08/11/2016 se entregaron 9,667 cartas con dirección local y nacional a Correos de El Salvador para su distribución. Quedaron pendientes 280 cartas con dirección en el extranjero.</p> <p>7) Se dio seguimiento a la distribución de cartas a partir de la segunda quincena de noviembre a través de página Web de Correos de El</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	
												<p>Salvador, quien al 7 de diciembre de 2016 reporta la distribución de 9,646 cartas de las cuales 6,685 con estatus entrega y 2,961 con estatus devueltas; quedando pendientes de distribución 21 cartas.</p> <p>8) Actualización de bases de datos para nueva gestión en RNPN y en la Central de Riesgo de la SSF. Nov/2016</p> <p>En el mes de julio, octubre y noviembre se realizó una reunión por mes con representantes del banco.</p> <p>A Junio: AJUSTE PROGRAMACION: El proceso de devolución de Davivienda se ha extendido hasta el mes de diciembre de 2016, a efecto de poder contactar a la mayor cantidad de clientes afectados sujetos de devolución. Por tanto, se solicita que la programación anual será repartido el 100% entre todos los meses del años</p> <p>Enero- 15 de Abril: Se han revisado (3) reportes mensuales de devolución; se realizaron (2) inspecciones de verificación y realizado requerimientos de información para verificar las devoluciones realizadas y las gestiones de contacto realizadas para localizar a los clientes afectados del Banco Davivienda.</p> <p>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</p> <p>Programación inicial: de enero a mayo tenía una programación de 20% para cada mes. Se cambió a distribuir la programación de enero a diciembre: 8%, 8%, 9% esta programación en cada trimestre.</p> <p>Esta actividad fue definida como no a demanda.</p> <p>Memo DVM0665/2016, 17 de agosto de 2016.</p>
11	1.2.2.2.1 Identificar e implementar acciones de inspección para verificar el cumplimiento de normativas de protección al consumidor (lotificación, historial crediticio; y comercialización a plazo de muebles y electrodomésticos)	2 nuevos sectores inspeccionados	Informes de inspecciones	0%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%			<p>En noviembre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Finalizó el plan de inspección en muebles y electrodomésticos, el cual integró una serie de aspectos de verificación que fueron abordados con mayor profundidad a partir de la experiencia acumulada de los años anteriores y junto a una priorización que tuvo la ejecución del plan. Los resultados se están procesando para presentar informe en el mes de diciembre.</li> <li>- Se realizó por primera vez la verificación del etiquetado de eficiencia energética en equipos de refrigeración de uso doméstico auto contenidos. Del 17 al 22 de noviembre, se realizó la verificación del etiquetado de eficiencia energética de refrigeradores de uso doméstico auto contenidos que incluyó el estudio de 51 productos de 14 marcas y 40 modelos en 15 casas comerciales ubicadas en los municipios de San Salvador, Antiguo Cuscatlán, Santa Ana y San Miguel.</li> <li>En octubre, se inició con el plan de inspección en muebles y electrodomésticos, y se finalizó el plan de inspección en empresas lotificadoras. Además, se inició el plan de verificación de la Ley contra la Usura, obteniendo resultados en 2 empresas verificadas en una fase piloto.</li> <li>En el mes de septiembre, se inició con el plan de inspección en empresas de lotificación.</li> <li>En el mes de julio, se presentó el POA de planes de inspecciones donde se incluye los temas relacionados a agencias de viajes, plan de</li> </ul>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
										inspección a oficinas de asesoría migratoria. En Enero se presentó una primera versión del Plan de Inspecciones, el contiene la identificación de acciones de inspección para los sectores de lotificación, historial crediticio; y comercialización a plazo de muebles y electrodomésticos. Sin embargo, Presidencia solicitó una revisión conjunta con la Dirección Jurídico de las acciones a implementar.
12	1.2.2.2.3 Enviar informes sobre resultados de acciones a Dirección Jurídica	2 Informes de resultados por proveedor inspeccionado	Memorándum de envío	1	5	1	5	100.00%	100.00%	Diciembre: se compartió el informe de resultado del Plan de Verificación en el sector de Muebles y Electrodoméstico. Noviembre 2016: Por error involuntario se había informado en octubre (1), lo cual se ha rectificado a 0, en este mes. Se reporta la remisión de resultados inspecciones en el plan de lotificaciones 2016 como parte de las nuevas acciones en el tema de inspección (el 11 de noviembre) consistente en 6 actas con hallazgos a la DJ para su revisión y análisis con el objetivo de iniciar procedimiento sancionatorio. Además, se reportó el envío de 2 informe de resultados: plan de verificación de publicidad (21-Nov-16), y del plan de verificación a agencias de viajes (22-Nov-16). Debe indicarse que primeramente se enviaron las actas, debido a que los casos son tramitados individualmente. Noviembre 2016: se reporta la remisión de resultados inspecciones en el plan de lotificaciones 2016 como parte de las nuevas acciones en el tema de inspección (el 11 de noviembre) consistente en 6 actas con hallazgos a la DJ para su revisión y análisis con el objetivo de iniciar procedimiento sancionatorio. Además, se reportó el envío de 2 informe de resultados: plan de verificación de publicidad (21-Nov-16), y del plan de verificación a agencias de viajes (22-Nov-16). Debe indicarse que primeramente se enviaron las actas, debido a que los casos son tramitados individualmente. Octubre: Se modificó la ejecución de junio a julio, ya que según la evidencia se tiene en ese mes. Octubre: Entrega de expediente a la Dirección Jurídica, correspondiente a 2 proveedores incluidos en la Fase I -Plan Piloto- de verificación de la Ley Contra la Usura el 28 de octubre de 2016 según Memorando DVM 0952-2016. A septiembre: Se remitió memo a la DJ para notificar el envío de actas con hallazgos relacionadas al plan de inspección de la Defensoría Veraniega 2016 y plan de inspección en el marco de ofertas y promociones del día de la madre <b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación de noviembre de 0 a 2, diciembre de 0 a 1, por haber sobrepasado la programación anual.
13	1.2.2.2.5 Evaluar las nuevas acciones de ampliación de la verificación del cumplimiento de normativas de	2 evaluaciones realizadas	Documento	0	3	0	3	100.00%	100.00%	Noviembre: el día 24 se llevó a cabo la reunión en las oficinas de la dirección de vigilancia de mercado con el objetivo de evaluar el plan de inspección en el sector de agencias de viajes y el observatorio de publicidad ilícita en ambas actividades se tuvo la asistencia de personal de la DJ, CSC, DVM (8 personas). En este sentido el día 29 de noviembre el equipo de la unidad de inspección se reunió para realizar una



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	
				INFORME A DICIEMBRE 2016								
	protección al consumidor.											<p>valoración de las nuevas acciones de ampliación de la verificación del cumplimiento de normativas de protección al consumidor en el marco del viernes negro 2016, en la cual se contó con la participación de 18 inspectores.</p> <p>Noviembre: La Unidad de Auditoría elaboró informe y se conformó expediente considerando la norma general vigente, según indicaciones de la DJ de los proveedores Caja de Crédito de Santa Ana y ACUDE de R.L.; se realizó segunda modificación al Plan de vigilancia de la LCU y se elaboró nota de requerimiento para proveedores Caja de Crédito de Santiago Nonualco y Asoc. Coop. de Ahorro y Crédito de Empleados de Salud de Occidente, de R.L.</p> <p>Octubre: Se quitó la ejecución de septiembre, ya que no estaba concluido.</p> <p>En el mes de septiembre se realizaron consulta a la Dirección Jurídica con relación al Plan de Verificación de la Ley Contra la Usura, con lo cual se realizaron dos Ajustes y cambios al Plan, entregados el 05 y 28 de septiembre de 2016. Además, se realizó una reunión con el equipo técnico de la Dirección Jurídica para revisar Plan de la LCU desarrollada el 21 de septiembre de 2016. Y finalmente, se elaboró de forma conjunta el requerimiento de información a dos proveedores como parte de la prueba piloto del Plan, contando con dos requerimientos borrador: Caja de crédito de Santa Ana sociedad cooperativa de R.L. de C.V. y Asociación cooperativa de ahorro y crédito unidos por el desarrollo de R.L.</p> <p>En el mes de agosto se llevó a cabo una reunión con el área jurídica y personal de inspección para realizar la valoración sobre resultados del plan de inspección en agencias de viajes.</p> <p><b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación de septiembre de 0 a 1, por haber sobrepasado la programación anual.</p>
14	1.2.3.1.1 Diseñar y activar el observatorio de Publicidad ilícita, engañosa y falsa	100% de cumplimiento del plan de trabajo	Informes parciales de avances del plan de trabajo	34%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%		<p>Noviembre: los días 10, 16 de se realizaron reuniones para planificar el lanzamiento del observatorio de publicidad, en la cual participaron personal de la DNM, ISDEMU y la DC (5 personas).</p> <p>Se continuo con la ejecución del plan de trabajo, con el monitoreo de la publicidad y realización de inspecciones para verificar el cumplimiento del marco normativo vigente. Al mes de noviembre de 2016, se reportan 84 inspecciones realizadas para verificar la publicidad engañosa, con un incumplimiento del 31.2%. Las inspecciones realizadas por trimestre son: Ene-Mar/16: 20 inspecciones Abr-Jun/16: 12 inspecciones Jul-Sep/16: 22 inspecciones Oct-Nov/16: 30 inspecciones.</p> <p>Octubre: se continuo con el monitoreo semanal de publicidad de conformidad a lo indicado por el Plan de trabajo.</p> <p>En el mes de septiembre, se activó el plan de trabajo sobre verificación de publicidad, mediante un monitoreo semanal y priorizando la</p>	



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
										<p>inspección en tres sectores: 1) servicios financieros, 2) Telecomunicaciones, y 3) Casas comerciales.</p> <p>Agosto: se preparó y presento a Presidencia, el plan de trabajo sobre la verificación de la publicidad.</p> <p>Para el mes de julio, se continuó realizando el monitoreo de publicidad.</p> <p>A Junio: SOLICITUD DE AJUSTE. Se solicita realizar los siguientes cambios:</p> <p>1) En el medio de verificación cambiar procedimiento aprobado por informes parciales de avances en el plan de trabajo</p> <p>2) Esta actividad será ejecutada entre los meses de abril y diciembre, con presentación de un informe trimestral de avance en el plan de trabajo. Por tanto, en la programación sea sustituida por los siguientes porcentajes trimestralmente: 33% en Abril, 33% en septiembre, y 36% en diciembre.</p> <p>3) Cambiar la unidad de medida de lo programado y ejecutado: pasar de numero a porcentaje.</p> <p>En Junio: se cuenta con el primer informe de inspecciones realizadas en el marco del plan de trabajo</p> <p>AJUSTE POA, NOTA UPYC: Se modificó el medio de verificación de "procedimiento aprobado" a "Informes parciales de avances del plan de trabajo". Se modificó la unidad de medida, de número a porcentaje. Se modificó la programación: se tenía 1 en el mes de abril, se cambió por: abril (33%), septiembre (33%) y diciembre (34%). Memo DVM0665/2016, 17 de agosto de 2016.</p>
15	1.2.3.1.2 Lanzamiento del Observatorio de Publicidad ilícita, engañosa y falsa	1 Evento público realizado	Lista de asistencia	0	1	0	1	100.00%	100.00%	<p>Noviembre: el 22 de noviembre se realizó el evento de lanzamiento del observatorio de publicidad ilícita, engañosa o falsa, en el cual participaron ponentes de la Dirección Nacional de Medicamentos, Instituto Salvadoreño de Desarrollo de la Mujer y Defensoría del Consumidor. Al evento fueron invitados representantes del sector público, empresas y proveedores de varios sectores productivos. Además, se realizó una conferencia de prensa para darlo a conocer a los medios de comunicación, en la cual participaron los titulares de dichas instituciones.</p> <p>Octubre: se comenzó a organizar el lanzamiento del observatorio, gestionando el lugar en que se realizará la actividad.</p>
16	1.2.3.1.3 Monitorear y evaluar el funcionamiento del observatorio de Publicidad ilícita, engañosa y falsa	5 informes al año	Informe bimensual	1	5	1	5	100.00%	100.00%	<p>Diciembre: se realizó una evaluación del observatorio de publicidad con el personal técnico de la DVM, el 1 de diciembre se remitieron 13 expedientes a la Dirección jurídica de inspecciones con hallazgos.</p> <p>Noviembre: a partir de un informe de resultados, se realizó una reunión en la DVM para evaluar los resultados obtenidos entre los meses de enero y noviembre de 2016. Dicho documento contiene recomendaciones de mejora. El día 21 de noviembre se llevó a cabo reunión para valorar el plan de trabajo del observatorio de la publicidad en el cual participaron 12 inspectores. El día 23 de noviembre se remite</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
										informe de los resultados en el marco del observatorio de publicidad a Presidencia, del periodo enero a noviembre del presente año Octubre: se realizó una reunión en las oficinas de vigilancia de mercado el día 10 de octubre con el objetivo de realizar una valoración sobre el monitoreo y verificación de publicidad, se contó con la asistencia de 14 personas, incluyendo inspectores, supervisores, coordinadores y jefe de unidad de inspección.
17	1.2.3.1.4 Implementar acciones de mejora en base a la evaluación del funcionamiento del observatorio de Publicidad ilícita, engañosa y falsa	100% de las Mejoras identificadas	Informe de mejoras	0	1	0	1	100.00%	100.00%	Noviembre: se han implementado el 100% de las mejoras identificadas en el funcionamiento del observatorio de publicidad: 1) el 24 de noviembre se analizaron los resultados de las inspecciones realizadas en el tema de publicidad, con la Dirección Jurídica y el CSC a efecto de establecer mejoras en los procesos y criterios analizados para atender los casos de una manera efectiva y oportuna. 2) En el marco de las capacitaciones realizadas a los equipos de inspección para atender los planes de verificación de Vierens Negro y navideña, se reforzaron los conocimientos sobre el monitoreo y análisis de la publicidad, considerando los nuevos criterios adoptados por el Tribunal Sancionador en materia de publicidad. 3) En el marco de la ejecución de los planes de verificación de Vierens Negro y navideña, se implementó un esquema de monitoreo en el Observatorio de Publicidad acorde a la coyuntura o periodos comerciales, y se preparó al equipo de inspección a efecto de elevar la efectividad de su trabajo. 4) En el marco de la ejecución de los planes de verificación de Vierens Negro y navideña, se incluyó la verificación de la publicidad a efecto que sea considerado en todos los sectores inspeccionados. 5) Se gestionó reunión para el 30 de noviembre de 2016 con los representantes de ISDEMU y DNM a efecto de establecer una mejor coordinación en las acciones en el monitoreo y análisis de casos.
18	1.2.3.1.5 Sistematizar la experiencia del funcionamiento del observatorio de Publicidad ilícita, engañosa y falsa	1 experiencia adquirida	Informe de sistematización	0	1	1	1	100.00%	100.00%	Diciembre: en base a los resultados obtenidos durante el año reportado, se terminó de preparar la sistematización del funcionamiento del observatorio de publicidad ilícita, engañosa y falsa. Noviembre: Se inició con la sistematización de la experiencia del funcionamiento del observatorio, mediante la búsqueda, ordenamiento y procesamiento de información necesaria. El documento se espera tenerlo listo en el mes de diciembre de 2016.
1	2.1.2.1.2 Normar y/o actualizar la documentación de la DVM relativa a los procesos acreditables según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SG. (cuando sea necesario)	100% de documentación relativa a procesos acreditables, normada y/o adecuada	Memorándum tramitados para revisión a UPYC	9%	100%	25%	100%	100.00%	100.00%	Diciembre: Se modificó el PTDVM001 "Inspecciones". Septiembre: Se modificó el PTDVM003 Atención a denuncias, avisos de infracción y requerimientos de información (ordenes de trabajo) y se remitió a la Unidad de Planificación y Calidad para su gestión. En el mes se avanzó en un 70% con el procedimiento de sondeo de precios, en coordinación con la Unidad de Análisis de Mercado. Agosto: Se remitió a la UPYC el Manual de calidad para iniciar el proceso de su aprobación. Julio: Se remitieron a la UPYC 20 documentos para ser aprobados a fin de cumplir con los requisitos de la Norma ISO/IEC 17025.



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
										<p>Mayo - Junio se enviaron documentos a la UPYC para ser actualizados a fin de cumplir con los requisitos de la Norma ISO/IEC 17025.</p> <p>En el mes de abril se envió vía electrónica a la UPYC 10 documentos normativos relacionados al sistema de gestión bajo la norma ISO 17020/2012.</p> <p>En el mes de febrero se enviaron a la UPYC los siguientes documentos normativos para gestionar su aprobación: PIUIN001, PTUIN001, FOUIN005, FOUIN008, FOUIN010, FOUIN015, FOUIN023, FOUIN021, FOUIN022, PTDVM002.</p> <p><b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Esta actividad se le quitó la codificación a demanda, por decisión de reunión de seguimiento del POA realizada con Presidencia (16 y 17 agosto 2016).</p> <p><b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Ajustaron la ejecución, tenían: febrero (9%), abril (10%), mayo (11%) y junio (10%). Actualizando a: febrero (16%), abril (17%), mayo (13%), junio (13%) y julio (10%).</p>
2	2.1.2.2.2 Socializar e implementar la documentación aprobada por presidencia, relativa a la DVM	100% de documentos socializados con el talento humano de la DVM y puesta en marcha de los mismos.	Listas de asistencia	9%	100%	25%	100%	100.00%	100.00%	<p>En el mes de diciembre se socializó el PTDVM003.</p> <p>En el mes de septiembre la Unidad de Seguridad y Calidad socializó 5 documentos: PIUSC001, INUSC004, FOUUSC022, FOUUSC048 y PTDVM001. Aprobados.</p> <p>En el mes de agosto la Unidad de Seguridad y Calidad socializó 23 documentos aprobados.</p> <p>En el mes de julio la Unidad de Seguridad y Calidad socializó 7 documentos: PTUSC001, PTUSC002, NOUSC001, INUSC002, INUSC003, INUSC005 y FOUUSC036.</p> <p>En el mes de mayo se socializaron los siguientes documentos: PIUIN001, PTUIN001, FOUIN005, FOUIN008, FOUIN010, FOUIN015, FOUIN022, PTDVM002.</p> <p>En el mes de marzo, se socializaron los siguientes documentos: FOUIN023 y FOUIN021.</p> <p>En el mes de enero, se socializaron los siguientes documentos: FOUIN017, PTUIN002, FOUIN019, FOUIN020, FOUIN018, y FOUIN020.</p> <p><b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se quitó la codificación de actividad a demanda. Y se realizaron las modificaciones correspondientes en la programación, dejando la programación original.</p> <p>Ajustaron la ejecución, tenían: enero (8%), marzo (10%) y mayo (10%) . Actualizando a: enero (20%), marzo (10%), mayo (20%), y julio (8%).</p>
3	2.1.2.2.9 Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y	100% Acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas	9.0%	100%	9%	85%	100.00%	85.00%	<p>En el mes de Diciembre: Se finalizó la modificación al documento PTDVM001 "Inspecciones", se aprobó y socializó el PTDVM003, se superó la NC 19 relacionada al cumplimiento del protocolo definido en el PIUIN001</p> <p>En el mes de noviembre: Se ha estado trabajando en los cambios al documento PTDVM001 "Inspecciones".</p> <p>Octubre: Se modificó la ejecución de junio de 10% a 0%, la unidad</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
	oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO/IEC 17020:2012 (cuando aplique)									<p>revisó y había informado erróneamente.</p> <p>En el mes de Octubre: El 24 de octubre se realizó una reunión con la Ing. Hazel Montes para realizar los cambios al documento PTDVM001 "Inspecciones".</p> <p>En el mes de septiembre se está dando seguimiento a las acciones para superar las no conformidades y oportunidades de mejoras identificadas en la última auditoría interna realizada por el equipo de la Unidad de Planificación y Calidad.</p> <p>En el mes de agosto se está dando seguimiento a las acciones para superar las no conformidades y oportunidades de mejoras identificadas en la última auditoría interna realizada por el equipo de la Unidad de Planificación y Calidad.</p> <p>En julio se elaboraron los reportes de las observaciones y no conformidades encontradas en la auditoría interna realizada en el mes de junio.</p> <p>En el mes de julio, se se llevaron a cabo acciones de seguimiento a las No Conformidades y Oportunidades de mejoras identificadas en la última auditoría interna realizada por el equipo de la Unidad de Planificación y Calidad.</p> <p>Entre Abril y Mayo: se implementaron acciones en base a la observación identificada por el OSA en el mes de marzo del 2016, según reporte 03/2016/DVM.</p> <p>En los meses de enero y febrero se implementaron las acciones definidas en los reportes 111/2015/UIN al 115/2015/UIN, 117/2015/UIN al 119/2015/UIN, relacionados a la auditoría interna realizada por la UPYC en el mes de noviembre del 2015.</p> <p><b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Actividad que se quitó a demanda por acuerdo en reunión de seguimiento del POA con Presidencia (16 y 17 de agosto 2016).</p>
4	2.1.2.2.13 Implementar programa de trabajo para acreditar el laboratorio que realiza los estudios de contenido neto según la norma ISO 17025:2005	100% de acciones planificadas para 2016, desarrolladas.	Informe de avances	0%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%	<p>Durante el periodo de enero a mayo se implementó el plan de trabajo para avanzar en el proceso de acreditación del laboratorio bajo la Norma ISO /IEC 17025.</p>
5	2.1.2.2.14 Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en	100% Acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas	34%	100.00%	0%	100%	100.00%	100.00%	<p>Noviembre: el 23 se envió por correo evidencias de OM5, NC2. Debido al poco tiempo que existe para la gestión de los recursos en el Ministerio de Hacienda se tomó la decisión de trasladar esta actividad para el inicio del próximo año.</p> <p>Octubre: Se ha dado seguimiento a la observación identificada durante la auditoría interna: solicitud de cotizaciones a laboratorios que calibran masas, envío de solicitud a UFI y elaboración de una resolución para gestión del financiamiento.</p> <p>SOLICITUD DE AJUSTE: se solicita que el porcentaje de programación</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
	las auditorías internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO/IEC 17025:2005 (cuando aplique)									pase el tercer trimestre de 2016, considerando los siguientes tiempos: 33% en octubre, 33% en noviembre y 36% en diciembre. Debe señalarse que hasta junio no se ha realizado ninguna auditoría, por lo que no ha habido solicitud de acciones correctivas. <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Actividad que se quitó a demanda por acuerdo en reunión de seguimiento del POA con Presidencia (16 y 17 de agosto 2016). Se modificó la programación de: junio (33%), julio (33%) y agosto (34%) a: octubre (33%), noviembre (33%) y diciembre (34%). <b>Memo DVM0665/2016, 17 de agosto de 2016.</b>
6	2.1.2.3.2 Presentar la solicitud de acreditación al Organismo Salvadoreño de Acreditación (OSA)	100% de gestiones realizadas para la presentación de la Solicitud de acreditación	Solicitud de acreditación	0	100.00%	0%	80%	100.00%	80.00%	Noviembre: En este mes se informó lo ejecutado en el mes de septiembre (Realización de auditoría interna (40%)) y lo realizado en noviembre (Realización de Revisión por la Dirección (40%)). Quedando pendiente la presentación de la solicitud (20%). Octubre: Se ha avanzado completando la solicitud de OSA, la cual fue revisada por la consultora Nelly Amaya. <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se modificó la programación de: julio (1) a: octubre (1). Se modificó el resultado esperado de 1 solicitud de acreditación presentada por "100% de gestiones realizadas para la presentación de la solicitud de acreditación". Se modificó la unidad de medida de cantidad a porcentaje. <b>Memo DVM0665/2016, 17 de agosto de 2016.</b>
7	2.1.2.3.3 Atender la evaluación externa del Organismo de Acreditación, relativo a mantener la acreditación, como organismo de inspección.	1 Certificado de acreditación mantenida	Certificado de acreditación	0	1	0	1	100.00%	100.00%	En el mes de julio, el OSA comunicó que mantendría la acreditación como organismo de inspección a la DVM, incluyendo las oficinas regionales. Del 2 al 4 de marzo, el Organismo Salvadoreño de Acreditación realizó una auditoría a la Dirección de Vigilancia de Mercado, identificando una observación la cual fue superada y se mantienen los dos alcances acreditados.
8	2.1.2.3.4 Realizar intercambio de experiencias relacionadas a las actividades de inspección entre la oficina de VM oficina central y oficinas regionales de VM	Realizar al menos dos jornadas para intercambiar experiencias entre los equipos de inspección	Informe de visita a oficinas regionales	0	9	0	9	100.00%	100.00%	Noviembre: el día 3 de noviembre se llevó a cabo intercambio entre personal de la oficina central y personal de la oficina de occidente; los días 16, 17 y 18 de noviembre se llevó a cabo inspecciones entre personal de oficina central y personal de la oficina de oriente. En octubre, específicamente los días 19 y 28 de octubre se llevó a cabo el intercambio de experiencias relacionadas a las actividades de inspección por parte de la oficina central a la oficina de oriente. En el mes de septiembre, se llevó a cabo una actividad de intercambio de conocimientos entre el equipo de inspección de la oficina central y el equipo de inspección de la oficina de oriente. En el mes de agosto, se llevó a cabo una reunión entre los tres equipos de inspección a nivel nacional para compartir experiencia relacionada a plan de inspección en agencia de viajes, venta de repuestos y accesorios para vehículos.



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
										Entre los meses de enero y junio se llevarán a cabo inspecciones de manera conjunta entre los equipos de la oficina central y las oficinas regionales <b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación del mes de septiembre de 0 a 1, en octubre de 1 a 3, noviembre de 0 a 4, por haber sobrepasado la programación anual.
9	2.1.2.3.5 Realizar monitoreo y evaluaciones del trabajo realizado por las oficinas regionales en materia de inspección.	1 Labor de inspección supervisada	Informe de monitoreo y evaluaciones	0	4	0	4	100.00%	100.00%	En octubre, específicamente los días 19 y 28 de octubre se llevó a cabo seguimiento a las actividades de inspección por parte de la oficina central a la oficina de oriente. En el mes de septiembre, se llevó a cabo con el monitoreo y evaluación del trabajo realizado por la oficina de oriente. En el mes de enero, se llevó a cabo la supervisión a la oficina de oriente. <b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación de junio de 0 a 1, en octubre de 0 a 2, dado que sobrepasó la programación total anual. <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Por error involuntario la unidad informó ejecución en junio, lo cual no corresponde. Se ha eliminado.
10	2.2.1.1.1 Elaborar Informe y análisis mensual del quehacer institucional generado por la Dirección de Vigilancia de Mercado	9 informes mensuales	Informe mensual	0	10	0	10	100.00%	100.00%	Octubre: se agrega lo ejecutado en septiembre que por error involuntario no se informó. Se lleva un registro mensual de los informes del que hacer institucional. En octubre se reporta el informe mensual de septiembre y octubre. Según memorándum DVM 01056/2016. DVM solicito a Presidenta: que la meta pase de 12 a 9 informes mensuales de enero a septiembre; y que UACM retome la actividad a partir de octubre. <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> El nombre de la actividad se modificó de "Elaborar Informe y análisis mensual del quehacer institucional" a "Elaborar Informe y análisis mensual del quehacer institucional generado por la Dirección de Vigilancia de Mercado", dado que esta pasó a formar parte de la UACM. La programación de los meses de octubre a diciembre se modificó de 1 a 0. El indicador de resultado cambia de 12 a 9 informes mensuales. <b>NOTA UPYC:</b> Se autoajusta la programación de octubre de 0 a 1, por haber sobrepasado la ejecución anual.
11	2.2.2.1.1 Realizar 3 estudios sobre consumo en temas priorizados: servicios financieros (Condiciones para la prestación de Préstamos; y tasas y comisiones de Tarjetas de Crédito),	3 Estudios	Informe del estudio corto de investigación	0	4	0	4	100.00%	100.00%	En el mes de noviembre se informó dos estudios que por error involuntario no se realizaron en la fecha correspondiente: Julio: se realizó una encuesta para determinar los hábitos de consumo relacionadas a la celebración de las fiestas agostinas (considerando el método de encuestas). Junio: se realizó una investigación para determinar los hábitos de consumo en el día del padre (considerando el método de encuestas). En el mes de marzo se realizó un estudio técnico sobre la relación del salario mínimo y los índices de precios en una economía, el cual permitió determinar el nulo impacto de los ajustes del salario mínimo a



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
	telecomunicaciones (derecho comparado para fortalecer la regulación de los servicios de telecomunicaciones), energía eléctrica (aplicación de Tarifa de electricidad) y análisis de precios y cadena de valor del mercado de alimentos en El Salvador (granos básicos, carnes y verduras); por la DVM									<p>los índices de precios del consumidor (principalmente en el rubro de alimentos y bebidas no alcohólicas) que fue puesto a disposición de las autoridades del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, y sirvió de insumo para la discusión pública del tema en el marco de las propuesta de incremento al Salario Mínimo impulsado por el Gobierno.</p> <p>En el mes de enero se realizó el estudio "Comisiones y recargos cobrados por Instituciones Financieras: aplicados a Créditos", el cual permitió actualizar el conocimiento del mercado de servicios financieros en temas como los tipos de comisiones y recargos que se cobran a los usuarios, y realizar cálculos sobre los cobros que representan para los usuarios. Los resultados de este informe sirvieron de insumo para preparar la presentación realizada en la Comisión Financiera de la Asamblea Legislativa que discutió las reformas a la Ley contra la Usura.</p> <p><b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se modificó el nombre de la actividad "Realizar 4 estudios sobre consumo en temas priorizados: servicios financieros (Condiciones para la prestación de Préstamos; y tasas y comisiones de Tarjetas de Crédito), telecomunicaciones (derecho comparado para fortalecer la regulación de los servicios de telecomunicaciones), energía eléctrica (aplicación de Tarifa de electricidad) y análisis de precios y cadena de valor del mercado de alimentos en El Salvador (granos básicos, carnes y verduras)." a "Realizar 3 estudios sobre consumo en temas priorizados: servicios financieros (Condiciones para la prestación de Préstamos; y tasas y comisiones de Tarjetas de Crédito), telecomunicaciones (derecho comparado para fortalecer la regulación de los servicios de telecomunicaciones), energía eléctrica (aplicación de Tarifa de electricidad) y análisis de precios y cadena de valor del mercado de alimentos en El Salvador (granos básicos, carnes y verduras).". Resultado esperado de 4 a 3 estudios; y la programación de octubre de 1 a 0.</p> <p>Esta actividad ha sido desagregada con la UACM.</p> <p><b>NOTA UPYC:</b> Se autoajustó la programación de noviembre de 0 a 1, por haber sobrepasado la programación anual.</p>
12	2.2.2.2.1 Realizar sondeo semanal de precios de productos esenciales (alimentos, fertilizantes, servicios públicos (telecomunicaciones, energía eléctrica, agua potable), combustibles (GLP, gasolinas y	180 sondeos de precios	Bases de datos	31	214	17	214	100.00%	100.00%	<p>Nota: se modificó los meses de julio y septiembre debido a que se no se había reportado el sondeo de remesas, así como también se había duplicado el sondeo de granos básicos. Las modificaciones fueron: julio de 18 a 17 y en septiembre de 22 a 19.</p> <p>En noviembre, se realizaron 22 sondeos: Frutas y verduras(4), Granos Básicos en Mercados (4), Productos Básicos en Supermercados (5), Harina de Trigo (4), Sondeo Quien es Quien (oficina central): Diferentes Marcas de pastas y salsas de tomate (2), Muebles y Electrodomésticos (2) y Envío de remesas (1).</p> <p>En octubre, se realizaron 20 sondeos(1 fertilizantes,5 granos básicos en mercados, frutas y verduras, 4 en productos básicos en supermercados,</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
	diésel), servicios financieros, remesas familiares).									<p>5 Harina de Trigo, 2 Quien es Quien, y 2 muebles y electrodomésticos, 1 sondeo envío de remesas.</p> <p>En el mes de septiembre se realizaron los siguientes sondeos: 4 frutas y verduras, 2 fertilizantes, 4 granos básicos en mercados, 4 en productos básicos en supermercados, 4 Harina de Trigo, 2 Quien es Quien, y 2 muebles y electrodomésticos.</p> <p>Se actualizan precios de combustibles y Diésel, tarifas de energía eléctrica y precios de GLP</p> <p>En el mes de agosto se realizaron los siguientes sondeos: 4 Harina de Trigo, 1 envío de remesas, 2 ¿Quién es quién en los precios?, 1 electrodomésticos, 4 supermercados, 2 fertilizantes y 4 granos básicos, hortalizas, frutas y verduras.</p> <p>Se actualizan precios de combustibles y Diésel, tarifas de energía eléctrica y precios de GLP</p> <p>En el mes de julio se realizaron los siguientes sondeos: 4 Harina de Trigo, 1 envío de remesas, 2 ¿Quién es quién en los precios?, 1 electrodomésticos, 4 supermercados y 4 granos básicos, hortalizas, frutas y verduras.</p> <p>Se actualizan precios de combustibles y Diésel, tarifas de energía eléctrica y precios de GLP.</p> <p>En el mes de junio se realizaron los siguientes sondeos: 4 Harina de Trigo, 1 envío de remesas, 2 ¿Quién es quién en los precios?, 1 electrodomésticos, 4 supermercados y 4 granos básicos, hortalizas, frutas y verduras.</p> <p>Se actualizan precios de combustibles y Diésel, tarifas de energía eléctrica y precios de GLP</p> <p><b>NOTA UPYC:</b> Se autoajustó la programación de noviembre 14 a 31, de diciembre de 14 a 31 por haber sobrepasado la programación anual.</p>
13	2.2.2.2.2 Elaborar y analizar el informe semanal de mercados relevantes	30 informes semanales enviados a Presidencia	Informe semanal enviados a Presidenta	0	36	0	36	100.00%	100.00%	<p>Noviembre: Por error involuntario no se había informado lo ejecutado en el mes de septiembre, que son 5 informes semanales, por lo que se procedió a realizar el cambio correspondiente. Así mismo, se había informado erróneamente en octubre 4 estudios, lo cual fue corregido a 0.</p> <p>Según memorándum DVM 01056/2016. DVM solicito a Presidenta: se disminuyera la meta de 45 a 34 informes semanales enviados a Presidenta entre enero y septiembre; y programar de 0 en los meses siguientes. Esta actividad será retomada por la UACM entre octubre y diciembre.</p> <p>Enero - octubre se realizaron 36 informes semanales (boletín de estadística de precios e informe de precios para presidencia)</p> <p><b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación de septiembre de 4 a 6. Por haber sobrepasado la programación anual.</p> <p><b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se modificó el indicador de resultado de 45 a 34 informes semanales enviados a Presidencia; y la programación de</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	
												INFORME A DICIEMBRE 2016
14	2.2.2.3.4 Brindar a la Unidad de Comunicaciones los resultados de la información socialmente útil sobre los mercados relevantes	10 informes	Documento	1	10	1	10	100.00%	100.00%			<p>octubre a diciembre cambia a 0. La UACM abre una actividad para darle continuidad 2.2.2.2.4.</p> <p>Diciembre: se compartió información sobre el costo del envío de las remesas familiares.            Noviembre: Se ajustó la ejecución ya que por error involuntario no se informó en la fecha correspondiente, según detalle:            enero: de 0 a 1, Enero: información sobre los precios de los útiles escolares.            Agosto: de 0 a 2 y septiembre de 0 a 1: Julio-Septiembre: se compartido información sobre el mercado del trigo, granos básicos, fertilizantes.            Además, información de estadísticas de atenciones de la Defensoría del Consumidor.            Marzo - julio se ha compartido información de mercados relevantes (precios de alimentos, tarifas de servicios públicos y otros productos esenciales) con potencial de ser comunicado a la población</p>
15	2.2.2.4.3 Aportar temáticas de investigación con potencial interés para otras instituciones (SIGET,SSF, BCR)	1 propuesta de temas	Memorándum de envío	0	1	0	1	100.00%	100.00%			<p>Según memorándum DVM 01056/2016. DVM solicito a Presidenta: se disminuyera la meta de 2 a 1 propuesta de temas, por lo que cambiará el indicador.</p> <p>Entre los meses de marzo y abril se realizó el estudio "Análisis de Estadísticas de Alimentos 2009-2015", a solicitud del MAG, DC y DIGESTYC. Este informe permitió realizar una aproximación con datos actualizados al mercado de alimentos considerando el contexto internacional, la relevancia de los precios de los alimentos en el Índice de Precios al Consumidor y el análisis en 7 alimentos esenciales para la población (frijol, maíz, carne de res, carne de cerdo, carne de pollo, papa y tomate). Este estudio fue presentado a los titulares de las instituciones antes mencionadas.</p> <p>Octubre: se modifica la ejecución del mes de julio, ya que por error involuntario se informó 1.</p> <p><b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se modifica la programación anual, se elimina la correspondiente al mes de septiembre. El Indicador de resultado se modifica de 2 a 1 propuesta de temas.</p>
16	2.2.2.5.1 Brindar a la Unidad de Comunicaciones los resultados de los estudios realizados	4 estudios	Documento	0	4	0	4	100.00%	100.00%			<p>Según memorándum DVM 01056/2016. DVM solicito a Presidenta: se disminuyera la meta de 5 a 4 estudios, quitando el estudio programado para octubre. Esta actividad será retomada por la UACM.</p> <p>Octubre: Se rectificó la ejecución de: marzo de 1 a 0, de julio de 1 a 0. En el mes de octubre se informa lo realizado en el mes de mayo (Estudio sobre remesas) que por error involuntario no se informó.</p> <p>Agosto: se compartieron los resultados finales de la encuesta sobre hábitos de consumo relacionadas a la celebración de las fiestas agostinas.</p> <p>Julio: se compartieron los resultados preliminares del sondeo sobre hábitos de consumo para el período de vacaciones agostinas.</p> <p>Junio: se comparó los resultados del sondeo sobre hábitos de consumo en el día del padre.</p> <p>Febrero: se compartieron los resultados del estudio sobre comisiones y</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
17	2.3.1.1.16 Brindar apoyo para la realización de talleres por parte de la Dirección de Ciudadanía y Consumo según requerimiento	100% de apoyos brindados	Correos electrónicos	0%	47%		47%	100.00%	100.00%	<p>recargos cobrados por instituciones financieras aplicados a los créditos. Marzo: se compartió los resultados del análisis sobre la relación del salario mínimo y los índices de precios al consumidor.</p> <p><b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se modificó la meta anual de 5 a 4 Estudios. La UACM agrega la actividad 2.2.2.1.6. Se modifica la programación de octubre de 1 a 0.</p> <p>Entre octubre y Diciembre: no se recibieron solicitudes de parte de DCC.</p> <p>En el mes de septiembre, la Unidad de Seguridad y Calidad brindó apoyo técnico impartiendo dos presentaciones: "Consumo saludable y seguro para el buen vivir" y "El marco regulatorio y reglamentos técnicos aplicables en el sector de alimentos" a los asistentes de la primera jornada del Diplomado sobre Derecho y Consumo Saludable impartido a estudiantes de la Universidad de El Salvador, instituciones gubernamentales y asociaciones y organizaciones de consumidores.</p> <p>En el mes de agosto: La Unidad de Seguridad y Calidad brindó apoyo técnico impartiendo dos presentaciones sobre "Consumo saludable y seguro para el buen vivir" y "El marco regulatorio y reglamentos técnicos aplicables en el sector de alimentos" a los asistentes de la primera jornada del Diplomado sobre Derecho y Consumo Saludable impartida al personal técnico de las oficinas departamentales de la Asamblea Legislativa.</p> <p>En el mes de julio: no se reportaron requerimientos.</p> <p>En el resto de meses del primer semestre no se han recibido requerimientos.</p> <p>En el mes de abril la Unidad de Seguridad y Calidad brindó apoyo técnico impartiendo dos presentaciones sobre "Consumo saludable y seguro para el buen vivir" y "El marco regulatorio y reglamentos técnicos aplicables en el sector de alimentos" a los asistentes del Diplomado "Derecho y Consumo Sustentable" realizado en la Universidad de Sonsonate.</p> <p><b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Esta actividad se codificó a demanda, por decisión de reunión de seguimiento del POA realizada con Presidencia (16 y 17 agosto 2016). Se modificó la ejecución de abril (33%) a: enero (8%), febrero (8%), marzo (9%), abril (8%), mayo (8%), junio (9%) y julio (8%).</p> <p><b>NOTA UPYC:</b> Por ser actividad a demanda se traslada la programación de los meses de enero a marzo al resto de meses a partir de abril; Por ser actividad a demanda se traslada la programación de los meses de mayo, junio y julio al resto de meses a partir de agosto. Por ser actividad a demanda se traslada la programación de octubre a los meses de noviembre y diciembre. Por ser actividad a demanda se traslada la programación de noviembre a diciembre.</p> <p>Quedó la programación anual de 47%, dado que era una actividad a</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
										demanda, realizando así el cierre de este tipo de actividad, según acuerdo en metodología
18	2.3.1.5.4 Apoyar la sistematización de la experiencia del programa de capacitación / formación sobre derechos y cultura consumerista.	100% de apoyos brindados	Correos electrónicos, listas de asistencia, ayuda memoria	50%	100%	50%	100%	100.00%	100.00%	Diciembre: se finalizó con la sistematización de los talleres de divulgación a proveedores, contenido que fue compartido a la Dirección de Ciudadanía y Consumo. Noviembre: Se ha recopilado la información necesaria de los talleres de divulgación de norma que realiza la DVM en lo relacionado a programas, ponencias, lista de invitados, detalles logísticos, etc. Además, se ha coordinado con el DCC a efecto de establecer los contenidos que trabajará DVM a efecto de su integración en el documento, el cual se proyectó finalizar en el mes de diciembre
19	2.3.4.2.1 Identificar y ejecutar acciones para atender coyunturas y/o emergencias que demandan la intervención de la Defensoría del Consumidor	100% de acciones programadas ejecutadas	Informes de acciones	0%	100%	40%	100%	100.00%	100.00%	Diciembre: se atendió la coyuntura generada por el tentativo riesgo de un incremento en los precios a raíz del incremento del salario mínimo. Se implementó un monitoreo de precios para identificar casos de incrementos injustificados de precio. Noviembre: Se actualizó la ejecución de agosto de 0% a 10%, ya que por error involuntario no se había cuantificado las acciones realizadas- Así también en septiembre se actualiza la ejecución de 25% a 50%, por la razón antes expuesta. Entre los meses de agosto y septiembre se atendió la alerta generada en redes sociales por la suspensión del concierto de Megadeth y peligro que no se devuelva el valor de las entradas a los consumidores. Se coordinó y organizaron reuniones con la Dirección de Espectáculos Públicos, la empresa promotora y boletera. Se requirió información y se participó en el acuerdo de devolución con la promotora. Se brindaron insumos para ser comunicados a los consumidores. En el mes de septiembre el caso fue remitido a la Dirección del Centro de Solución de Controversias para que fuera tratado como un caso colectivo. Octubre: se rectificó la ejecución de abril y junio de 25% a 0%, por error involuntario al informar. En septiembre de 0% a 25% (Concierto Banda Megadeth) Entre los meses de agosto y septiembre se atendió la alerta generada en redes sociales por la suspensión del concierto de Megadeth y peligro que no se devuelva el valor de las entradas a los consumidores. Se coordinó y organizaron reuniones con la Dirección de Espectáculos Públicos, la empresa promotora y boletera. Se requirió información y se participó en el acuerdo de devolución con la promotora. Se brindaron insumos para ser comunicados a los consumidores. En el mes de septiembre el caso fue remitido a la Dirección del Centro de Solución de Controversias para que fuera tratado como un caso colectivo.
20	2.4.1.1.1 Finalizar el protocolo de actuación institucional para la atención y respuesta de alertas de consumo.	1 Protocolo de actuación elaborado	Documento	0	1	0	1	100.00%	100.00%	Diciembre: se reporta que el protocolo fue aprobado por Presidenta. Julio: Se continuó con la revisión del documento y se han incorporado nuevos aportes al documento. A Junio: La propuesta de documento está en proceso de revisión se espera que en el mes de julio sea finalizado para su aprobación.



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
21	2.4.1.1.2 Atender y dar respuesta a las alertas de consumo	5 alertas de consumo emitidas	Informe de alertas	2	6	1	6	100.00%	100.00%	Diciembre: Se gestionó la alerta del retiro del mercado de lavadoras de ropa marca Samsung de carga superior debido a riesgo de lesión. Octubre: En este mes se incluyó la alerta que por error no fue reportada en el mes de junio, pero si fue descrita en este apartado. El 4 de octubre se sostuvo una reunión con representantes de Samsung para dar seguimiento a la alerta del retiro del mercado del Samsung Galaxy Note 7 por el riesgo de que las baterías defectuosas se calienten en exceso, puedan arder o estallar. En esta ocasión entregaron una carta informando sobre la problemática. Asimismo, con fecha 11 de octubre se recibió una notificación de SAMSUNG informando del retiro definitivo de este producto del mercado. Septiembre: Se gestionó la alerta del retiro del mercado del Samsung Galaxy Note 7 por el riesgo de que las baterías defectuosas se calienten en exceso, puedan arder o estallar. Junio: Se gestionó la alerta sobre Kits para hacer joyería de fantasía (Ultimate Gem Jewelry Machine) Cra-Z-Jewelz Gem Creations de marca LaRose por contener altos niveles de plomo. enero: se gestionaron tres alertas: sillas de bebé para auto y sistemas de viaje Britax B-Safe 35 y B-Safe 35 Elite, silla y soporte Swingasan importados por Pier 1 Imports y se remitió a la Dirección Nacional de Medicamentos una alerta emitida por la FDA del producto "Crema piel de Seda" debido al riesgo de envenenamiento de mercurio. <b>NOTA UPYC:</b> Se autoajusta la programación de diciembre de 1 a 2, por haber sobrepasado la programación anual.
22	2.4.1.2.3 Brindar insumos técnicos para emitir las alertas.	100% de alertas remitidas a la Unidad de Comunicaciones	Correo electrónico enviado	19%	100%	10%	100%	100.00%	100.00%	Diciembre: Se remitió a comunicaciones la alerta del retiro del mercado de lavadoras de ropa marca Samsung de carga superior debido a riesgo de lesión. Octubre: Se rectificó la ejecución de julio y septiembre de 8% y 9% respectivamente a 20% cada mes. Octubre: SE REQUIERE HACER AJUSTE DEL INDICADO EN JULIO Y EN SEPTIEMBRE. En seguimiento a la alerta del retiro del mercado del Samsung Galaxy Note 7 se enviaron dos propuestas de comunicado a Presidencia y Comunicaciones para su publicación en la web. Septiembre: Se remitió la alerta del retiro del mercado del Samsung Galaxy Note 7 por el riesgo de que las baterías defectuosas se calienten en exceso, puedan arder o estallar Julio: Se remitió la alerta sobre Kits para hacer joyería de fantasía (Ultimate Gem Jewelry Machine) Cra-Z-Jewelz Gem Creations de marca LaRose por contener altos niveles de plomo. Se remitieron 3 alertas a la Unidad de Comunicaciones para su difusión. Se solicita que en la programación los porcentajes sean cambiados a 20% en los meses de enero, febrero, junio, septiembre y diciembre. <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se agregó la ejecución de julio (8%), que no había sido informada. <b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación del mes de diciembre de 9% a 19%, por haber sobrepasado la programación anual.



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
23	2.4.1.3.1 Contribuir al funcionamiento del Sistema de Alerta Temprana en Alimentos (PRACAMS) a nivel nacional y regional.	Sistema de alertas Temprana funcionando	Informe de avance del funcionamiento del Sistema de Alerta Temprana	12%	100%	36%	100%	100.00%	100.00%	Diciembre: El 2 y 9 de diciembre se realizaron dos reuniones con los directores del MINSAL, MAG, MINEC y DC para dar seguimiento al funcionamiento del sistema de alerta y se realizaron dos simulacros de alertas a través del sistema para evaluar la atención a las mismas. Se ha planificado realizar el lanzamiento público del sistema a través de una conferencia de prensa de los titulares donde además, se firmará el convenio interinstitucional en alimentos. Septiembre: El 23 de septiembre se realizó una reunión con los directores del MINSAL, MAG y DC para darles a conocer el sistema de alerta e identificar los pasos a seguir para su funcionamiento en el país. Agosto: El 30 de agosto se realizó una reunión con MINSAL, MAG y DC para establecer los mecanismos de funcionamiento del sistema a nivel nacional. Julio: El 28 de julio, el Dr. Alejandro Salcedo impartió la capacitación técnica de apoyo a la implementación de un sistema de alerta rápida y recuperación de productos: Retiro de productos (recall), a la que asistieron técnicos del MINSAL, MAG y Defensoría del Consumidor. El 7 y 8 de abril, el Dr. Alejandro Salcedo realizó una capacitación a los nodos sectoriales (MINSAL, MAG y DC) sobre el funcionamiento del sistema y las funciones que tendrán los nodos sectoriales, nacional y regional. En el mes de mayo PRACAMS no ha convocado.
24	2.4.1.4.2 Remitir alertas emitidas para actualizar el Sistema Interamericano de Alerta Rápida (SIAR).	5 Alertas remitidas al SIAR	Informe de alertas remitidas	1	5	1	4	100.00%	80.00%	Diciembre: Se subió a la web del SIAR la información de la alerta de lavadoras de ropa marca Samsung de carga superior debido a riesgo de lesión. Octubre: En este mes se reporta una alerta que por error no fue reportada en el mes de junio pese a que si esta descrita en este apartado. Septiembre: Se subió a la web del SIAR la información de la alerta del Samsung Galaxy Note 7. Junio: Se subió al SIAR la alerta sobre Kits para hacer joyería de fantasía (Ultimate Gem Jewelry Machine) Cra-Z-Jewelz Gem Creations de marca LaRose por contener altos niveles de plomo. En el mes de febrero se subió información sobre alertas al Sistema Interamericano de Alerta Rápida. En el mes de marzo no hubo alertas para ser subidas al SIAR.
25	2.4.1.4.3 Realizar lanzamiento del SIAR a nivel nacional	1 acción pública	Lista de medios	0%	100%	100%	100%	100.00%	100.00%	Diciembre: se organizó una conferencia de prensa en el cual se hizo público el SIAR, en el marco de la coordinación con otras instituciones del estado.
26	2.4.1.4.4 Participar y aportar en las actividades promovidas por la RCSS para el funcionamiento del Sistema	3 Participaciones en las actividades del SIAR	Informes de participación	1	8	1	8	100.00%	100.00%	Diciembre: Se recibió de la Red el acta del plenario realizado en Argentina en el mes de octubre y el plan de trabajo 2016-2017. Noviembre: En seguimiento al tema de accidentes de consumo se recibió respuesta de FOSALUD y MINSAL sobre las estadísticas de accidentes de consumo. Noviembre: En seguimiento al tema de accidentes de consumo se



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	
	Interamericano de Alerta Rápida (SIAR)											<p>recibió respuesta de FOSALUD y MINSAL sobre las estadísticas de accidentes de consumo.</p> <p>Octubre: El 4 de octubre se realizó una reunión con el Dr. Héctor Ramos de la Dirección de Vigilancia Sanitaria del Ministerio de Salud para dar seguimiento al tema de accidentes de consumo. Se abordó el seguimiento a la ejecución del cronograma de actividades. Asimismo, la Presidenta de la Defensoría remitió cartas a los titulares del MINSAL, FOSALUD e ISSS solicitando las estadísticas de accidentes de consumo y se está a la espera de sus respuestas.</p> <p>Septiembre: El 16 y 21 de septiembre se realizaron dos reuniones con la Dirección de Vigilancia Sanitaria del Ministerio de Salud que permitió afinar y detallar las actividades que incluye la hoja de ruta para la creación de un sistema de vigilancia de accidentes de consumo, así como un breve diagnóstico del sistema de vigilancia de lesiones de causa externa que actualmente posee el MINSAL, identificando limitantes como no contar con variables que determinen que producto o servicio provocó la lesión en el paciente. Así como también, se trabajaron insumos para la participación de la Presidente en el Plenario de la Red de Consumo Seguro y Salud y en el taller "La seguridad de los productos en los mercados de las Américas. La evaluación de la conformidad y la protección de la salud de los consumidores" a realizarse en el mes de octubre en Argentina.</p> <p>Agosto: El 22 de agosto se realizó una reunión con la Dirección de Vigilancia Sanitaria del Ministerio de Salud que permitió elaborar la presentación de la experiencia de El Salvador en el tema de accidentes de consumo que incluye la hoja de ruta a seguir para contar con un sistema de vigilancia de accidentes de consumo. El 25 de agosto se realizó el webinar "La participación de la sociedad civil en la RCSS", participando el Ministerio de Salud y la Defensoría, quien realizó la presentación "El Salvador: Experiencia sobre accidentes de consumo". Para dar seguimiento al tema se tiene programada una reunión para la tercera semana de septiembre.</p> <p>Julio: Se está dando seguimiento a una teleconferencia sobre "Participación de la Sociedad civil en el RCSS" en la cual, la Defensoría presentará los avances en el tema de accidentes de consumo.</p> <p>Febrero: se participó en una entrevista telefónica con Magali Saul de Universal Management Group, empresa contratada por la OEA para evaluar el segundo Plan de Cooperación OEA / Canadá (2012-2105) sobre el proyecto "Inter-American Collaborative Networks", que fue ejecutado por la Red de Consumo Seguro y Salud.</p> <p>abril: se revisó y apoyo para su presentación el borrador de resolución de la RCSS 2016.</p> <p><b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación de agosto de 0 a 1, septiembre de 1 a 2,</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
										de octubre de 0 a 1, de noviembre de 1 a 2, de noviembre de 0 a 1, por sobrepasar la programación anual.
27	2.4.1.5.3 Contribuir en la definición del diseño, protocolización y puesta en marcha del Observatorio Regional de alertas en medicamentos en el marco CONCADECO	Observatorio Regional de alertas en medicamentos construido	Informe de avance de la construcción de la Plataforma informática del Sistema de Alerta Temprana a nivel Regional	0%	100%	60%	60%	100.00%	60.00%	Diciembre: se preparó un informe sobre las gestiones realizadas y limitantes que se presentaron para impulsar esta actividad.
28	2.4.2.1.1 Realizar talleres de divulgación de LPC, reglamentos y normas técnicas con proveedores priorizados en la oficina central	2 talleres realizados	Lista de asistencia	3	11	3	11	100.00%	100.00%	En diciembre se realizaron 3 talleres orientado para proveedores que comercializan útiles escolares en las tres regiones. En julio, se coordinó la ejecución de 7 talleres entre el 21 al 29 de julio, (1 organizadas por la DC, 2 organizada por MINSAL Y 4 organizada por el MINSAL y Alcaldía de San Salvador) en los cuales se han socializado las diferentes disposiciones de la LPC, en total han asistido 796 personas de 170 empresas (310 hombres y 486 mujeres) Marzo: se llevó a cabo el taller a proveedores que comercializan alimentos y bebidas a nivel nacional, donde participaron 188 proveedores de establecimientos que comercializan alimentos y bebidas (44 central, 79 oriente y 65 de occidente), con el objetivo de explicar las principales disposiciones a la LPC que se verificarán durante la temporada. <b>NOTA UPYC:</b> Se autoajustó la programación de julio de 0 a 6, de diciembre de 0 a 3, por haber sobrepasado la programación original anual.
29	2.4.2.1.4 Realizar talleres de divulgación de reglamentos y normas técnicas a sectores priorizados	4 talleres realizados	Lista de asistencia	0	4	0	4	100.00%	100.00%	El 24 de noviembre en Chalatenango se realizó el taller: "Marco Normativo Aplicable al Sector de Frutas y Hortalizas en El Salvador" contando con la participación de 33 representantes de 14 empresas. El 26 de octubre en Santa Ana se realizó el taller: "Marco Normativo Aplicable al Sector de Frutas y Hortalizas en El Salvador" contando con la participación de 11 representantes de 7 empresas. El 27 de septiembre en San Miguel se realizó el taller: "Marco Normativo Aplicable al Sector de Frutas y Hortalizas en El Salvador" contando con la participación de 13 representantes de 9 empresas. El 28 de abril en coordinación con el MINSAL y MAG, se realizó el taller "Marco normativo aplicable al sector de frutas y hortalizas en El Salvador", evento que tuvo como propósito difundir entre los proveedores los reglamentos técnicos y las regulaciones vigentes relacionados a las buenas prácticas agrícolas y los límites máximos permitidos de plaguicidas aplicables a las frutas y hortalizas que se comercializan en el país, así como dar a conocer el trabajo de vigilancia en el sector de alimentos que realizan las entidades competentes. Al evento asistieron 29 representantes de 15 empresas.



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
30	2.4.2.1.5 Vigilar la transparencia del proceso de sorteos de la LNB	Al menos en 31 sorteos la DC ha vigilado la transparencia del proceso	Boleta de misión oficial	2	31	1	26	100.00%	83.87%	En diciembre se asistió a un sorteo realizado el 14 de diciembre del presente. En noviembre, los días 9, 16 y 30 se delegó personal de la DC a presenciar el sortero de la lotería nacional de beneficencia de El Salvador en Feria Internacional, municipio de Santa Tecla, Centro Comercial La Joya En octubre, se tuvo presencia en tres sorteos de la LNB a nivel nacional, así como también se delegó personal para reunión informativa sobre robo de billetes en Apopa. En el mes de septiembre la DC participó en la verificación de dos sorteos de la LNB, realizados en oficina de en salón usos múltiples de la Lotería Nacional de Beneficencia En el mes de agosto, la DC participó en la verificación de dos sorteos de la LNB, realizados en oficina de PNC, colegio de economistas
31	2.4.2.2.1 Conformar al equipo para elaborar un código/manual de buenas prácticas (sector de agua potable y sector desarrolladores habitacionales)	1 plan de trabajo aprobado	Lista de asistencia y memoria de reunión	0%	100%	0%	0%	100.00%	0.00%	Junio: Se conformó un equipo de trabajo para la elaboración de un plan de trabajo relacionado a la elaboración del manual de buenas prácticas en el sector de supermercado, tiendas de conveniencia y tiendas mayoristas, el cual está en proceso de elaboración. <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se modificó la ejecución de junio de 100% a 0%, ya que por error se había informado ese dato.
32	2.4.2.2.2 Elaborar un código/manual de buenas prácticas empresariales (agua potable)	1 código elaborado	código aprobado por la Presidencia	0%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%	Septiembre: se preparó y presentó a Presidencia una matriz que presenta los cambios al Manual de Buenas Prácticas para la Protección de los Intereses de las personas consumidoras en sus relaciones con sus proveedores, de la versión actualizada 2016 respecto a la versión aprobada en 2013. Además, se remitieron al Consejo Nacional de la Publicidad observaciones al Borrado del Código Sectorial de Autorregulación Publicitaria de Alimentos y Bebidas no Alcohólicas – BCSAPABNA-. Agosto: La Dirección de Vigilancia de Mercado en coordinación con la Dirección Jurídica elaboró la matriz comparativa del manual 2013 y 2016 para identificar los cambios realizados, la cual se enviará a Presidencia la primera semana de septiembre. Julio: El 22 de julio se entregó a Presidencia el Manual de Buenas Prácticas para la Protección de los Intereses de las Personas Consumidoras en sus relaciones con los Proveedores. Junio: se comenzó con la actualización del código de Buenas prácticas de comercialización el cual será la base para elaborar contenidos anexos para sectores específicos.
33	2.4.2.2.5 Socializar los código/manual de buenas prácticas en el sector meta	100% de acciones de socialización ejecutadas	Lista de asistencia	0%	100%	50%	100%	100.00%	100.00%	Diciembre: el 2 de diciembre se realizó el evento de lanzamiento del Manual de Buenas Prácticas para la protección de los intereses de las personas consumidoras, contando con la asistencia de empresas de los sectores metas definidos y de las instituciones del estado interesadas en el tema. En ese sentido, se contó con la participación de la DNM e ISDEMU, quienes brindaron presentaciones alusivas al tema de la



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
										<p>publicidad.</p> <p>Noviembre: Inicio la organización del lanzamiento del Manual de Buenas Prácticas para la Protección de los Intereses de las Personas Consumidoras en sus relaciones con los proveedores, en un evento público donde se presentará a sectores metas definidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios Financieros</li> <li>• Muebles y electrodomésticos</li> <li>• Servicios de Telecomunicaciones</li> <li>• Supermercados</li> <li>• Restaurantes</li> <li>• Ropa, calzado y accesorios</li> <li>• Cadenas de farmacias</li> </ul> <p>El evento de lanzamiento está programado para el 2 de diciembre, y en ese mismo evento se recibirán muestra de interés de empresas que deseen adherirse al Manual.</p> <p>Octubre: Se rectificó la ejecución de julio de 15% a 0%, había reportado erróneamente.</p>
34	2.4.2.2.6 Promocionar los código/manual de buenas prácticas en el sector meta	100% de acciones de promoción ejecutadas	Informe de actividades	0%	100%	40%	80%	100.00%	80.00%	<p>Diciembre: como resultado del lanzamiento del manual y de la promoción en el taller de divulgación dirigido a empresas que comercializan útiles escolares, se cuenta con un listado de 12 empresas interesadas en su implementación. Esta fase de implementación se realizará el siguiente año.</p> <p>Noviembre: se sostuvo una reunión con la Directora Ejecutiva de la Asociación de Restauranteros de El Salvador, a quien se le ofreció el Manual de Buenas Prácticas para la Protección de los Intereses de las Personas Consumidoras en sus relaciones con los proveedores, así como el establecimiento de una coordinación con dicha representación en temas relacionados a capacitaciones de la LPC y adopción de otras prácticas que promuevan el consumo saludable. La reunión se realizó el 29 de noviembre.</p> <p>En el mes de julio se sostuvo una reunión con Grupo Callejas con el objetivo de compartir la importancia y beneficios de los códigos/manuales de Buenas Prácticas en el sector de alimentos, con la presencia de ejecutivos y gerentes delegado por la Dirección Ejecutiva de la cadena de supermercado.</p>
35	2.4.2.2.8 Elaborar contenidos para alimentar la herramienta informática que permita a las MYPES desarrollar sus capacidades técnicas en materia de etiquetado	1 Documento	Informe	0%	100%	20%	100%	100.00%	100.00%	<p>Diciembre: Se finalizó el documento "Software etiquetado general de alimentos pre empacados" para alimentar la herramienta informática. El 12 de diciembre se realizó una reunión con el Ing. Juan José Rivas de la Gerencia de Informática, a quien se le compartió el documento que se ha elaborado y se discutió sobre el diseño de la herramienta informática.</p> <p>Noviembre: Se avanzó en un 20% en la elaboración del documento, teniendo un avance total del 80%, se espera finalizarlo en diciembre.</p> <p>Octubre: En el mes de octubre se avanzó en un 20% más en la elaboración de los contenidos de etiquetado para alimentar la herramienta informática. En total se tiene un avance del 60% del</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
36	2.4.2.4.2 Elaborar y enviar informes trimestrales de las estadísticas de inspección para actualización de la página WEB de la Institución.	4 Informes con resultados de las inspecciones realizadas	Informes de resultados	0	4	0	3	100.00%	75.00%	<p>documento.</p> <p>Septiembre: Se avanzó en un 40% en la elaboración de los contenidos de etiquetado para alimentar la herramienta informática. El proyecto de cooperación se encuentra en fase de gestión por lo que es imposible comenzar su ejecución.</p> <p>El 25 de octubre, se envió informe al jefe de la Unidad de Comunicaciones de proveedores inspeccionados en el tercer trimestre. En el mes de julio: se actualizó la información estadísticas en el sitio web de la DC.</p> <p>Abril y junio: se preparó el informe de proveedores correspondientes al segundo trimestre 2016, en el cual se reportan 983 inspecciones (645 (65.62%) inspecciones sin hallazgos (LPC) y 338 (34.38%) inspecciones con hallazgos de cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor).</p> <p>Enero y marzo: se preparó el informe de proveedores correspondientes al cuarto trimestre 2015 y al primer trimestre inspeccionado en el 2016, en el cual se reportan 1129 inspecciones (841 (74.49%) inspecciones sin hallazgos (LPC) y 288 con hallazgos (25.51%) de cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor).</p> <p><b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se modificó la ejecución del mes de enero de 0 a 1.</p>

**b) Dirección de Ciudadanía y Consumo**

COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
<b>DIRECCIÓN DE CIUDADANÍA Y CONSUMO</b>										
1	1.1.1.2.2 Rediseñar el concepto de Defensorías Móviles, en 52 municipios priorizados.	1 Documento de diseño y programación de Defensorías Móviles	Documento.	0	1		1	100.00%	100.00%	
2	1.1.1.2.3 Implementar defensorías móviles en 52 municipios priorizados	100% Defensorías Móviles implementadas	Registros en SARA	0%	100%		100%	100.00%	100.00%	



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
3	1.1.1.2.4 Elaborar Informe de implementación de las defensorías móviles en los 52 municipios priorizados	12 Informes realizados y presentados a la UPYC	Informes mensuales	1	12	1	12	100.00%	100.00%	*En enero y marzo los informes que se elaboran son los de las respectivas defensorías de temporada (escolar y veraniega); que es donde se concentró el trabajo de las DM en estos meses. Estos informes de defensorías de temporada son los que suplirían lo referente a los informes de las móviles en dichos meses, con los cuales se completan los 5 informes esperados.
4	1.1.1.2.5 Rediseñar concepto de Defensorías Móviles, con énfasis en la coordinación territorial, en los restantes 210 municipios	1 Documento de diseño y programación de Defensorías Móviles para 210 municipios priorizados.	Documento.	0	1		1	100.00%	100.00%	
5	1.1.1.2.6 Implementar defensorías móviles con énfasis en la coordinación territorial, en los restantes 210 municipios	100% Defensorías Móviles implementadas en 210 municipios	Registros en SARA	0%	100%		100%	100.00%	100.00%	
6	1.1.1.2.7 Elaborar Informe de implementación de las defensorías móviles en los restantes 210 municipios	12 Informes remitidos a Presidencia	Informes mensuales	1	12		11	100.00%	91.67%	*En enero y marzo los informes que se elaboran son los de las respectivas defensorías de temporada (escolar y veraniega); que es donde se concentró el trabajo de las DM en estos meses. Estos informes de defensorías de temporada son los que suplirían lo referente a los informes de las móviles en dichos meses, con los cuales se completan los 5 informes esperados.
7	1.1.1.2.8 Implementar Defensorías Móviles a solicitud de instituciones públicas, ONGs y Asociaciones de Consumidores	100% Defensorías Móviles a solicitud implementadas	Registros en SARA	10%	100%	10%	100%	100.00%	100.00%	
8	1.1.1.2.9 Elaborar informe de implementación de Defensorías Móviles a solicitud de instituciones públicas, ONGs y	12 Informes remitidos a Presidencia	Informes mensuales	1	12	1	12	100.00%	100.00%	



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
	Asociaciones de Consumidores									
9	1.1.1.2.10 Elaborar y proporcionar oportunamente las programaciones y planificaciones de las Defensorías Móviles, a la Unidad de Comunicaciones, para que se divulguen, publiciten y se genere plan de medios de las mismas.	12 programaciones de Defensoría Móvil entregadas oportunamente	Programacion es mensuales	1	12	1	12	100.00%	100.00%	
10	1.1.1.2.12 Elaborar diseño y programación de Defensorías de Temporada	1 Documento de diseño y programación de Defensorías de Temporada	1 documento	0	6		6	100.00%	100.00%	<p>Noviembre: Se actualizó el programa para la implementación de la Defensoría Escolar 2017.</p> <p>Octubre: Se alaboró el plan de Defensoría Navideña 2016, el cual incluye las actividades a realizar en el período denominado Black Friday 2016.</p> <p>Julio: Se elaboró el diseño y programación de la Defensoría Agostina 2016.</p> <p><b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación de noviembre de 0 a 1, octubre de 0 a 1, julio de 0 a 1.</p> <p>Autoajuste en la programación de junio de 0 a 1.</p> <p>Autoajuste de la programación de marzo de 1 a 2.</p>
11	1.1.1.2.13 Implementar Defensoría de Temporada con criterios de impacto	6 Defensorías de Temporada implementadas	Registros en SARA	1	6	1	6	100.00%	100.00%	<p>Diciembre: Se implementó la Defensoría Navideña, realizando un total de 56 jornadas logrando la cobertura de 29 municipios distribuidos en los 14 departamentos del país, Las jornadas se realizaron en centros comerciales, parques y plazas.</p> <p>Noviembre: Se implementó la Defensoría Novembrina, en el marco de las fiestas novembrinas, de San Miguel, esta permitió acercar servicios a la población que visitó la feria municipal y centros comerciales.</p> <p>Agosto: Se finalizó la implementación de la Defensoría Agostina.</p> <p>Julio: Se implementó la D. Juliana y se dio inicio a la D. Agostina.</p>
12	1.1.1.2.14 Elaborar informe de la implementación de Defensoría de Temporada con criterios de impacto.	6 Informes remitidos a presidencia	Informes mensuales	1	6	1	6	100.00%	100.00%	
13	1.1.1.2.15 Evaluación del funcionamiento de	2 documentos de resultados de evaluación	Documento	1	2	1	2	100.00%	100.00%	



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
	las Defensorías Móviles									
14	1.1.1.2.16 Implementar mejoras en la implementación de las Defensorías Móviles	2 documento de mejoras de las Defensorías Móviles	Documento de propuesta.	1	2		2	100.00%	100.00%	Septiembre: Se ha elaborado el documento de mejoras en la implementación de las jornadas de las Defensorías Móviles.
15	1.1.3.1.7 Apoyar la comunicación a los afectados, del estado y resultado de los casos colectivos.	100% de casos a los que se les ha comunicado su estado y resultado, según corresponda a la DCC.	Listados de asistencia.	9%	100%	9%	100%	100.00%	100.00%	
16	1.1.11.1.2 Realizar análisis y divulgación interna de las encuestas de percepción del servicios brindados para la participación ciudadana y la educación.	3 análisis y divulgación de resultados de servicios de participación ciudadana y educación	Lista de asistencia	1	3		3	100.00%	100.00%	Diciembre: . Se desarrolló una jornada de análisis y divulgación de las encuestas de percepción de servicios educativos brindados por la DCC, con los equipos regionales de San Miguel, Santa Ana y con el talento de la región central. Noviembre: Se desarrollaron tres jornadas de análisis y divulgación de las encuestas de percepción de servicios educativos brindados por la DCC, con los equipos regionales de San Miguel, Santa Ana y la región central. Octubre: Se desarrollaron dos jornadas de análisis y divulgación de las encuestas de percepción de servicios educativos brindados por la DCC, una con equipo regional de San Miguel y una con región central.
17	1.1.11.1.3 Diseñar, socializar e implementar planes de mejoras a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción de servicios brindados para la participación ciudadana y la educación, cuando aplique	100% Planes de mejora implementados	Informes	75%	100.00%	75%	100%	100.00%	100.00%	Septiembre: Se han elaborado dos informes a partir de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción de los servicios de educación. A junio no se tuvo requerimiento.  <b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste por ser Actividad a Demanda. Lo programado en el mes de noviembre se traslada al mes de diciembre. Autoajuste por ser Actividad a Demanda. 25%/2 = 12.5%, este valor se reprograma en los meses posteriores al mes de octubre. Autoajuste por ser Actividad a Demanda. 25%/3 = 8.2%, este valor se reprograma en los meses posteriores al mes de septiembre. Autoajuste por ser Actividad a Demanda. 20%/4 = 5%, este valor se reprograma en los meses posteriores al mes de agosto. Autoajuste por ser Actividad a Demanda. 16%/5 = 3.33%, este valor se reprograma en los meses posteriores al mes de julio. Autoajuste por ser Actividad a Demanda. 14%/6 = 2.33%, este valor se reprograma en los 6 meses posteriores al mes de junio. Autoajuste por ser Actividad a Demanda. 22%/7 = 3.14%, este valor se reprograma en los 7 meses posteriores al mes de mayo.
1	2.1.1.1.3 Normar y/o actualizar la	100% de documentación relativa a procesos	Memorándum tramitados	9%	100.00%		0%	100.00%	0.00%	A junio no se tuvo requerimiento.  <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Por decisión en reunión de seguimiento a POA



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
	documentación de la Dirección de Ciudadanía y Consumo relativa a los procesos certificables según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SGC. (cuando sea necesario)	certificables, normada y/o adecuada (cuando aplique)	para revisión a UPYC							con Presidencia, se quita la codificación a demanda para esta actividad (16 y 17 de agosto de 2016).
2	2.1.1.2.3 Socializar e implementar la documentación aprobada por presidencia, relativa a la Dirección de Ciudadanía y Consumo	100% de documentos socializados con el talento humano de la DCC y puesta en marcha de los mismos.	Listas de asistencia	9%	100.00%	0%	75%	100.00%	75.00%	Septiembre: Se socializaron documentos normativos, aprobados por la presidencia, entre ellos: Formulario de adquisiciones y contrataciones y especificaciones técnicas . Formularios sobre los procedimientos de contratación, eficacia y evaluación de la formación del talento humano de la DC A junio no se tuvo requerimiento.  <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Por decisión en reunión de seguimiento a POA con Presidencia, se quita la codificación a demanda para esta actividad (16 y 17 de agosto de 2016).
3	2.1.3.1.7 Homologar el proceso educativo en coordinación con la Dirección de Ciudadanía y Consumo en las Gerencias Regionales de Oriente y Occidente.	1 Proceso Homologado	Documento que evidencie la homologación	0	1	0	1	100.00%	100.00%	Noviembre: Desarrollo de tres jornadas con equipos regionales para reforzar la homologación el proceso educativo brindado por DCC, una con equipo regional de San Miguel, Santa Ana y región central. Octubre: Desarrollo de dos jornadas para reforzar la homologación el proceso educativo brindado por DCC, una con equipo regional de San Miguel y una con región central. Septiembre: Se ha elaborado un documento sobre la homologación del desarrollo de talleres de acuerdo al grupo poblacional con los equipos regionales Agosto: Como parte de la homologación del proceso educativo, se desarrollaron dos jornadas con equipo regional de Santa Ana
4	2.3.1.1.1 Elaborar el programa anual de capacitación / formación sobre temas de: derecho de consumo, educación financiera, cultura consumerista, consumo saludable y seguro, dirigido a diversos grupos:	1 Programa elaborado	Documento	0%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%	



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
	docentes, mujeres, microempresarios, universitarios, integrantes de mesas temáticas, integrantes de asociaciones y organizaciones de la sociedad civil y otros.									
5	2.3.1.1.3 Diseñar y habilitar las herramientas técnico-metodológicas de apoyo a la realización de los cursos (foros, chats, y otros).	Al menos 2 herramientas habilitadas.	Herramientas habilitadas.	0	2	0	1	100.00%	50.00%	
6	2.3.1.1.4 Realizar cursos y otras acciones educativas de manera virtual.	2 cursos realizados.	Cursos realizados Listados de participantes.	0	2	0	1	100.00%	50.00%	Noviembre: Se desarrolló el curso/módulo en línea sobre Derechos de las personas consumidoras. Este curso se desarrolló en coordinación con el Ministerio de Hacienda, se realizaron actividades virtuales y presenciales
7	2.3.1.1.5 Desarrollar Jornadas de capacitación y apoyo a equipos de región central y regionales	Equipos regionales capacitados	Reporte y lista de asistencia	0	13	0	13	100.00%	100.00%	<b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación de julio de 1 a 5. Autoajuste en la programación de junio de 0 a 1. Autoajuste en la programación de marzo de 0 a 3; en la programación de abril de 1 a 2; en la programación de mayo de 0 a 1.
8	2.3.1.1.6 Desarrollar 12 talleres en centros de educación superior sobre derechos y cultura consumerista.	12 talleres realizados	Reporte y lista de asistencia	0	31	0	31	100.00%	100.00%	<b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación de octubre de 0 a 1, septiembre de 0 a 3, en agosto de 2 a 14.
9	2.3.1.1.7 Rediseñar diplomados en centros de educación superior sobre derechos y cultura de consumerista.	2 Diplomados rediseñados	Documento rediseñado .	0	2	0	2	100.00%	100.00%	



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	INFORME A DICIEMBRE 2016						
				POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	
10	2.3.1.1.8 Desarrollar diplomados en centros de educación superior sobre derechos y cultura de consumerista.	3 Diplomados desarrollados	Informe y lista de asistencia.	0%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%	Diciembre: Se han finalizado los Diplomados sobre Derecho y Consumo Sostenible a Promotores y Promotoras del SIBASI de Chalatenango, estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad de El Salvador (UES) y el impartido a personal técnico de las oficinas departamentales de la Asamblea Legislativa, en San Salvador. Noviembre: Se continúa con jornadas de Diplomados sobre Derecho y Consumo Sostenible a Promotores y Promotoras del SIBASI de Chalatenango, estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad de El Salvador (UES) y el impartido a personal técnico de las oficinas departamentales de la Asamblea Legislativa, en San Salvador. Septiembre: Se han iniciado jornadas de cuarto y quinto Diplomado sobre Derecho y Consumo Sostenible; un segundo diplomado a Promotores y Promotoras del SIBASI de Chalatenango, y uno dirigido a estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad de El Salvador (UES). Al mes de julio: Se ha iniciado el tercer Diplomado sobre Derecho y Consumo Sostenible, dirigido a personal técnico de las oficinas departamentales de la Asamblea Legislativa.
11	2.3.1.1.9 Desarrollar cursos de capacitación sobre derechos de las personas consumidoras y consumo saludable y seguro, a integrantes de mesas temáticas de las oficinas departamentales de la Asamblea Legislativa.	11 capacitaciones realizadas.	Reporte y lista de asistencia.	1	11	4	10	100.00%	90.91%	Diciembre: Se han finalizado cuatro cursos sobre derechos de las personas consumidoras y consumo saludable y seguro en Soyapango, La Paz, Cabañas y La Unión. Noviembre: Se han finalizado dos cursos sobre derechos de las personas consumidoras y consumo saludable y seguro en San Miguel y Usulután. Asimismo se ha iniciado uno en Soyapango.
12	2.3.1.1.10 Desarrollar talleres con grupos de mujeres sobre derechos de las personas consumidoras y cultura de consumerista.	20 talleres realizados.	Reporte y lista de asistencia	0	38	0	38	100.00%	100.00%	<b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación de octubre de 3 a 7. Autoajuste en la programación de septiembre de 1 a 6. Autoajuste en la programación de julio de 2 a 3, de agosto de 1 a 9, por sobrepasar la programación total anual.
13	2.3.1.1.11 Desarrollar talleres con grupos de personas indígenas	6 talleres realizados a	Reporte y lista de asistencia	0	6	0	6	100.00%	100.00%	



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
	para promover derechos y cultura consumerista.									
14	2.3.1.1.12 Desarrollar talleres con grupos de microempresarios sobre derechos y cultura consumerista.	16 talleres realizados.	Reporte y lista de asistencia	1	31	1	31	100.00%	100.00%	<b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación de diciembre de 0 a 1. Autoajuste en la programación de noviembre de 2 a 5, octubre de 2 a 7. Autoajuste en la programación de septiembre de 2 a 6. Autoajuste en la programación de agosto de 2 a 4, por sobrepasar la programación total anual.
15	2.3.1.1.13 Desarrollar talleres con grupos de líderes comunitarios sobre derechos y cultura consumerista.	42 talleres realizados.	Reporte y lista de asistencia	3	47	0	47	100.00%	100.00%	<b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación de septiembre de 6 a 10. Autoajuste en la programación de agosto de 4 a 5, por sobrepasar la programación total anual.
16	2.3.1.1.14 Desarrollar talleres con grupos de personas con discapacidad sobre derechos y cultura consumerista.	12 talleres realizados	Reporte y lista de asistencia	0	17	0	17	100.00%	100.00%	<b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación de noviembre de 1 a 2, octubre de 1 a 2. Autoajuste en la programación de septiembre de 1 a 3. Autoajuste en la programación de agosto de 1 a 2, por sobrepasar la programación total anual.
17	2.3.1.1.17 'Atender a solicitud la realización de jornadas de capacitación sobre las temáticas priorizadas.	10 jornadas educativas realizadas a solicitud.	Reporte y listas de asistencia	1	198	1	198	100.00%	100.00%	<b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación de diciembre de 0 a 1. Autoajuste en la programación de noviembre de 0 a 4. Autoajuste en la programación de octubre de 0 a 22. Autoajuste en la programación de septiembre de 2 a 42. Autoajuste en la programación de marzo de 1 a 7; en la programación de abril de 0 a 6; en la programación de mayo de 1 a 10, en junio de 2 a 82, en julio de 1 a 7, en agosto de 1 a 15, por sobrepasar la programación total anual.
18	2.3.1.2.2 Elaborar contenido técnico para materiales educativos sobre las temáticas priorizadas.	3 contenidos técnicos elaborados para materiales educativos	Documento con los contenidos técnicos para los materiales educativos.	0	6	0	6	100.00%	100.00%	Noviembre: Se han elaborado propuestas de materiales educativos sobre temáticas priorizadas AL mes de junio: Dos cuadernillos con observaciones incorporadas: 1 para educación inicial y parvularía; y 1 para educación media. <b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación de noviembre de 0 a 3, por haber sobrepasado la programación anual.
19	2.3.1.3.1 Diseñar contenido educativo sobre temas priorizados para formación y capacitación	3 contenidos técnicos elaborados para formación y capacitación	Materiales de formación y capacitación	0	4	0	4	100.00%	100.00%	Septiembre: Se ha diseñado una propuesta de material educativo sobre Consumo saludable y seguro para el Buen Vivir, sobre el módulo 1 del curso virtual. Al mes de agosto: Diseño de material educativo para curso en línea sobre el módulo 3 del diplomado de Educación fiscal, consumo y transparencia con Ministerio de Hacienda.



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	INFORME A DICIEMBRE 2016						
				POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	
										<b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación de septiembre de 0 a 1.
20	2.3.1.4.1 Evaluar los resultados del programa de capacitación y formación sobre los temas priorizados.	1 Programa evaluado	Informe de evaluación	0%	100%	50%	100%	100.00%	100.00%	Diciembre: Se elaboró el informe de evaluación del programa anual de capacitación y formación sobre temas de consumo dirigido a diversos grupos de personas consumidoras 2016. Noviembre: Para el avance de esta actividad se desarrollaron dos jornadas con equipo regional de San Miguel y San Salvador para evaluar y sistematizar el programa educativo Octubre: Para el avance de esta actividad se desarrollaron dos jornadas con equipo regional de San Miguel y San Salvador para evaluar el programa educativo
21	2.3.1.4.2 Implementar mejoras en el desarrollo del programa con base en los resultados de la evaluación.	100% de mejoras identificadas implementadas	Documento con mejoras identificadas	50%	100%	50%	100%	100.00%	100.00%	Diciembre: Se elaboró un documento de implementación de mejoras del programa anual de capacitación y formación ejecutado en 2016 sobre temas de consumo dirigido a diversos grupos de personas consumidoras.
22	2.3.1.5.1 Realizar jornadas y demás acciones necesarias para la sistematización del Programa de capacitación / formación.	1 programa evaluado	Informe de sistematización de las jornadas	50%	100%	100%	100%	100.00%	100.00%	Diciembre: Se elaboró el informe de las jornadas de sistematización del programa anual de capacitación y formación de 2016 sobre temas de consumo dirigido a diversos grupos de personas consumidoras.
23	2.3.1.5.5 Elaborar y socializar el documento de sistematización del programa de capacitación / formación.	1 Programa de capacitación / formación sistematizado	1 documento de sistematización de la experiencia del programa de capacitación / formación	1	1	1	1	100.00%	100.00%	Diciembre: Se elaboró un documento de sistematización del programa de capacitación y formación ü Se realizó una jornada de socialización de la sistematización del programa de capacitación y formación.
24	2.3.2.1.1 Diseñar la estrategia de participación ciudadana	1 estrategia diseñada	Documento de estrategia	0%	100%		100%	100.00%	100.00%	
25	2.3.2.1.2 Desarrollar los procesos de diálogo y articulación territorial para potenciar la implementación de	Procesos de diálogo y articulación desarrollados en 4 mecanismos de articulación territorial.	Informes, ayudas memorias, listados de participantes, fotografías.	0	4		4	100.00%	100.00%	Diciembre: ü Se sostuvo una reunión con representantes de la Asociación Intermunicipal de la Sierra Tecapa Chinameca (ACITECHI) para evaluar el trabajo realizado, definición del documento de la alianza y planificación de actividades para el próximo año. ü Se sostuvo una reunión con representantes de la Oficina Departamental de la Asamblea Legislativa de Chalatenango, para evaluar el trabajo realizado, definición del documento de la alianza y



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
	la estrategia de participación ciudadana.									planificación de actividades para el próximo año. Noviembre: Se realizó una reunión para evaluar el trabajo realizado, revisión del documento de la alianza y planificación de actividades para el próximo año Agosto: Se logró la constitución de dos mesas temáticas departamental para la defensa y protección de las personas consumidoras en Ahuachapán y Cabañas, en la que participan actores claves del lugar. A Julio: Están en proceso. Se reportarán durante los próximos meses en Cabañas, Chalatenango, Usulután y Ahuachapán.
26	2.3.2.1.3 Establecer alianzas con actores locales claves para potenciar en la ciudadanía el ejercicio de derechos de consumo.	3 alianzas establecidas con actores locales claves.	Informes ayudas memorias, listados de participantes, fotografías.	0	3		3	100.00%	100.00%	Octubre: Se firmo documento de alianza con el Movimiento de ONG's para el Desarrollo Solidario de El Salvador (MODES)
27	2.3.2.1.4 Implementar las acciones contenidas en la estrategia de participación ciudadana.	1 estrategia implementada.	Informes.	10%	100%	10%	100%	100.00%	100.00%	Diciembre: ü Se desarrolló una jornada sobre Participación Ciudadana y Situación Fiscal con la participación de 18 representantes (4 mujeres y 14 hombres) de la Asociación de Consumidores de Tacuba y de la Empresa Municipal Administradora de Agua Potable (EMSAGUAT). ü Se desarrolló una jornada sobre Participación Ciudadana y Situación Fiscal con la participación de 27 representantes (8 mujeres y 19 hombres) de la Asociación de Consumidores de Santa Elena y Puerto El Triunfo, Usulután. Noviembre: . Dos conversatorios sobre Consumo saludable y seguro para el buen Vivir . Un taller sobre los Derechos de las personas consumidoras a estudiantes del Instituto Nacional de Jayaque. Septiembre: . Dos conversatorios sobre Consumo saludable y seguro para el buen Vivir . Un taller sobre los Derechos de las personas consumidoras a estudiantes del Instituto Nacional de Jayaque.
28	2.3.2.2.1 Proporcionar apoyo legal y técnico para la organización de nuevas asociaciones y organizaciones de personas consumidoras.	2 nuevas asociaciones de personas consumidoras legalizadas.	Estatutos publicados en el diario oficial.	0	2	0	0	100.00%	0.00%	
29	2.3.2.2.2 Proporcionar apoyo legal y técnico para	100% del programa de fortalecimiento ejecutado.	Listados de asistencia de asociaciones u	10%	100%	20%	70%	100.00%	70.00%	Diciembre: ü Se realizó una reunión para presentar la Mesa Sectorial de Personas Consumidoras de Ahuachapán, con la participación de 52 personas (28 mujeres y 24 hombres)



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
	otras expresiones organizadas de la sociedad civil para la protección de derechos e intereses de las personas consumidoras.		organizaciones participantes.							<p>ü Se realizó una reunión de coordinación de trabajo con 3 representantes de EMSAGUAT y la Asociación de Consumidores de Tacuba</p> <p>ü Se realizó una reunión de coordinación con representantes de la Asociación de Consumidores EMANUEL, con la participación de 7 personas (5 mujeres y 2 hombres)</p> <p>ü Se realizó una reunión de coordinación con 3 representantes de la Asociación de Mujeres de Santo Domingo, San Vicente.</p> <p>Noviembre: Se realizaron dos jornadas de capacitación sobre los derechos de las personas consumidoras en coordinación con la Oficina de Tutela de Derechos Humanos del Arzobispado de San Salvador la Oficina de Tutela de Derechos Humanos del Arzobispado de San Salvador.</p>
30	2.3.2.2.3 Diseñar un programa de fortalecimiento dirigido a nuevas asociaciones y organizaciones de consumidores y otras expresiones organizadas de la sociedad civil.	1 Programa de fortalecimiento diseñado.	Documento del programa.	0	1	0	1	100.00%	100.00%	
31	2.3.2.2.4 Realizar de jornadas de socialización del programa de fortalecimiento y coordinación de acciones con las diversas expresiones organizadas de la sociedad civil.	1 programa socializado.	Informes.	0	1	0	1	100.00%	100.00%	
32	2.3.2.2.5 Realizar fortalecimiento de capacidades de nuevas asociaciones y organizaciones de personas consumidoras y otras expresiones organizadas de la sociedad civil.	100% del programa de fortalecimiento ejecutado.	Listados de asistencia de asociaciones u organizaciones participantes.	10%	100%	20%	95%	100.00%	95.00%	<p>Diciembre: ü Se sostuvo una reunión de coordinación con representantes de la mesa temática de Cabañas y el Grupo Gestor de Ilobasco, para evaluar el trabajo realizado, sus avances y retos para el próximo año, en la que participaron 24 personas (16 mujeres y 8 hombres).</p> <p>ü Se sostuvo una reunión de coordinación con representantes del Cantón El Tigre de Ahuachapán, para presentar el quehacer de la Asamblea Legislativa en el Departamento y dar a conocer los acuerdos de problemática de agua en el sector, en la que participaron 100 personas (74 mujeres y 26 hombres).</p> <p>ü Reunión de coordinación con Organizaciones de la Sociedad Civil de Cabañas con la participación 50 de personas (33 mujeres y 17 hombres).</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
										ü Se realizó una reunión de coordinación con representante de la Asociación de Mujeres de San Esteban Catarina.
33	2.3.2.2.6 Motivar a las nuevas asociaciones de consumidores y consumidoras para que se acrediten ante la DC, brindándoles el apoyo técnico-legal requerido.	3 nuevas asociaciones acreditadas.	Acta de acreditación.	0	3	0	0	100.00%	0.00%	Diciembre: Se ha remitido la documentación a la Dirección Jurídica para la acreditación de la Asociación Comunal de la Lotificación Las Victorias IV Etapa de San Juan Opico. Agosto: Se realizó una reunión con representantes de la Asociación de Desarrollo Comunal Las Victorias de San Juan Opico, La Libertad; para la revisión de los documentos para el inicio al proceso de acreditación ante la Defensoría.
34	2.3.2.3.1 Realizar eventos (foros, conversatorios, festivales de derechos) para potenciar en la sociedad civil organizada la realización de acciones orientadas a la protección de derechos e intereses de personas consumidoras en cuanto a la Reforma a la Ley del Historial Crediticio, Ley contra la Usura y Art. 42 de la LPC.	3 eventos realizados	Informes de evento, listado de asistencia y fotografías.	0	5	0	5	100.00%	100.00%	Noviembre: . Un conversatorio sobre la Ley contra la Usura, a representantes de las mesas temáticas, instituciones gubernamentales y centros escolares de Zacatecoluca Septiembre: . Un conversatorio sobre la Ley contra la Usura, a representantes de las mesas temáticas, instituciones gubernamentales y centros escolares de Zacatecoluca.  <b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación de septiembre de 0 a 1. Autoajuste en la programación de julio de 1 a 2, por sobrepasar la programación anual.
35	2.3.2.3.2 Establecer alianzas con diversas expresiones organizadas de la sociedad civil para la realización de acciones.	3 alianzas establecidas	Documento	0	3	1	2	100.00%	66.67%	Diciembre: ü Se estableció una alianza con las oficinas departamentales de la Asamblea Legislativa, para el impulsar trabajo en conjunto en los temas de derechos y consumo saludable en los ámbitos institucionales y comunales; el cual se ha entregado al coordinador de las oficinas departamentales de la Asamblea Legislativa para la firma del mismo
36	2.3.2.3.3 Realizar acciones orientadas a la protección de derechos e intereses de las personas	10 acciones realizadas desde la sociedad civil organizada.	Informes.	1	10	1	10	100.00%	100.00%	Diciembre: ü Se realizó un festival de Derechos Humanos en Nejapa, en el que participaron representantes del Comité de Consumidores, el MITUR, MINTRAB, PNC, la Municipalidad, Casa de la Cultura y Convivencia, Tribunal de Ética Gubernamental, Tutela de Derechos Humanos, Parroquia del Municipio. Noviembre: En coordinación oficina Tutela de Derechos Humanos del



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
	consumidoras (asambleas ciudadanas departamentales, oficinas departamentales de la asamblea legislativa, asociaciones de municipios entre otras).									Arzobispado de San Salvador, se realizó un festival de derechos humanos en Tonacatepeque. Octubre: Se realizó un conversatorio en coordinación con la oficina departamental de la Asamblea legislativa de Cabañas, sobre la Ley de Medicamentos . En coordinación oficina Tutela de Derechos Humanos del Arzobispado de San Salvador, se realizó un festival de derechos y deberes por la dignidad humana. Septiembre: Se realizó un foro sobre la Divulgación de la Ley de Acceso a la Información Pública, contando con la participación de diversos sectores del departamento de Cabañas. Agosto: Se realizó un cine foro sobre consumo y su relación con género, dirigido a colectivo de mujeres y unidad de la mujer de Santo Domingo San Vicente, contando con la participación de 30 mujeres. Hay 3 acciones más en desarrollo desde la sociedad civil, las cuales se reportarán en junio; alcanzando así (a junio) un total de 6.
37	2.3.2.4.1 Realizar la evaluación de la estrategia de participación ciudadana.	1 Estrategia Evaluada	Informe de evaluación	1	1	1	1	100.00%	100.00%	Diciembre: ü Se realizó una jornada con representantes de las Asociaciones y Organizaciones de consumidores para evaluar la estrategia de Participación Ciudadana.
38	2.3.2.4.5 Implementar mejoras de la estrategia de participación ciudadana con base en los resultados de la evaluación.	100% de mejoras implementadas	Documento de mejoras	0%	100%	100%	100%	100.00%	100.00%	Diciembre: ü Se ha elaborado un documento incorporando mejoras para la implementación de la Estrategia de Participación Ciudadana
39	2.3.2.4.6 Elaborar y socializar la sistematización de la estrategia de participación ciudadana	1 estrategia sistematizada y socializada.	Documento de sistematización.	1	1	1	1	100.00%	100.00%	Diciembre: ü Se ha elaborado un documento sobre la sistematización de la Estrategia de Participación Ciudadana
40	2.3.3.1.1 Diseñar el programa de promoción del conocimiento de derechos y cultura consumerista en espacios públicos de impacto (expresiones	1 programa diseñado	Documento del programa	0	1	0	1	100.00%	100.00%	



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
	artísticas y culturales).									
41	2.3.3.1.2 "Desarrollar eventos artísticos en lugares públicos de impacto	4 Eventos realizados	Informe	0	4	0	4	100.00%	100.00%	
42	2.3.3.1.4 Desarrollar eventos culturales (foro/conversatorio/ u otro)	2 Eventos realizados	Informe de eventos	1	24	1	24	100.00%	100.00%	Diciembre: Se realizó un Foro a microempresarios sobre Derechos de usuarios de productos y servicios financieros en San Miguel. Noviembre: Se realizó acto de premiación del Concurso de Pintura sobre el tema: "Consumo saludable y seguro de Alimentos" por parte de Gerencia Regional de Occidente. Concurso de pintura <b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación de diciembre de 0 a 1, de noviembre de 0 a 1, octubre de 0 a 3. Autoajuste en la programación de junio de 1 a 5. Autoajuste en la programación de abril de 0 a 9; en la programación de mayo de 0 a 4.
43	2.3.3.2.1 Diseñar contenido de material educativo para acciones educativas que lo requieran para la promoción del conocimiento de derecho y cultura consumerista.	2 materiales diseñados	Material diseñado	0	3	0	3	100.00%	100.00%	Septiembre: Elaboración de presentación en power point sobre el ahorro personal para el buen vivir. Agosto: Elaboración de presentación en power point sobre derechos de las personas consumidoras en cuanto a la alimentación saludable, segura y sustentable en los centros educativos. <b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación de septiembre de 1 a 2.
44	2.3.3.3.1 Evaluar el programa de promoción de derechos y cultura consumerista.	1 Programa evaluado	Informe de evaluación del programa.	50%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%	Noviembre: Se ha elaborado en informe de evaluación del programa de promoción de derechos y cultura consumerista. Actividad realizada en julio.
45	2.3.3.3.3 Implementar mejoras en el desarrollo del programa con base en los resultados de la evaluación.	100% de mejoras identificadas implementadas	Documento con mejoras identificadas	50%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%	Noviembre: Se ha elaborado el documento con las propuestas de mejoras identificadas del programa de promoción de derechos y cultura consumerista.
46	2.3.3.3.4 Realizar jornadas y demás acciones necesarias para la sistematización del programa de promoción de los	1 Programa sistematizado.	Informe de sistematización	0	1	1	1	100.00%	100.00%	Diciembre: ü Se elaboró un informe sobre la sistematización del programa. Noviembre: Desarrollo de dos jornadas de apoyo para evaluar programas y sistematizar desarrollados en el 2016. Elaborar informe de jornadas de evaluación para la sistematización del programa.



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
	derechos como personas consumidoras y culturas consumerista entre la población.									
47	2.3.3.3.6 Elaborar y socializar el documento de sistematización del programa.	1 sistematización socializada.	1 documento de sistematización.	0	1	1	1	100.00%	100.00%	Diciembre: ù Se elaboró un documento de sistematización del programa de promoción de los derechos como personas consumidoras y cultura consumerista en la población. ù Se realizó jornada de socialización del documento de sistematización del programa.
48	2.3.4.1.3 Organizar talleres para la discusión de los temas de incidencia con asociaciones o grupos de consumidores	100% de talleres programados realizados	Lista de asistencia de talleres	0%	100%	0%	25%	100.00%	25.00%	Agosto: Se sostuvo una reunión con representante del Instituto Universitario de Opinión Pública (IUDOP)- UCA, para definir metodología para abordar los temas de incidencia por parte de las asociaciones y organizaciones de consumidores. A julio: Se tiene definido que los temas de incidencia que se abordarán son los siguientes: agua, participación ciudadana, Ley de Medicamentos, seguridad y soberanía alimentaria. Para el mes de junio se reportará un foro titulado: el agua como derecho humano, en Cabañas con la participación del grupo gestor de Ilobasco y la oficina departamental de la asamblea legislativa de Cabañas.
49	2.3.4.3.2 Participar en las designaciones de mecanismos de coordinación interinstitucionales, Gabinetes departamentales y otras instancias de representación	100% de participaciones	Ayuda memoria, listas de asistencia	9%	100%	9%	100%	100.00%	100.00%	En Julio se agregó la designación del Ing. Raul Guevara como representante en el Gabinete de Gestión Departamental de Cabañas.

**c) Dirección Jurídica**

COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
<b>DIRECCIÓN JURÍDICA</b>										
1	1.1.3.1.8 Dar seguimiento y acompañamiento a las resoluciones emitidas en	100% Seguimiento brindado a resoluciones emitidas	Documentos (informes, ayudas memorias, etc.)	9%	100%	9%	100%	100.00%	100.00%	



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
	la tramitación de casos colectivos									
2	1.1.5.4.2 Diseñar e implementar la plataforma de sistematización de criterios. (Cuando aplique)	1 Sistema funcionando	Documentos (listas de asistencia, informes, ayudas memorias, etc.)	0	1	0	1	100.00%	100.00%	A Diciembre: Se cuenta con hoja de Excel en donde se vacían los criterios del TS para su sistematización, de igual manera se cuenta con correos electrónicos en donde se comunica el cambio de criterio al personal de la DJ, esto a efectos que dichos criterios sean tomados en cuenta en la elaboración de las denuncias colectivas.
3	1.1.6.3.2 Diseñar e implementar la plataforma de sistematización de criterios. (cuando aplique)	Sistema funcionando	Documentos (listas de asistencia, informes, ayudas memorias, etc.)	0	1	0	1	100.00%	100.00%	A Julio: Se cuenta con hoja de Excel en donde se vacían los criterios del TS para su sistematización, de igual manera se cuenta con correos electrónicos en donde se comunica el cambio de criterio al personal de la DJ, esto a efectos que dichos criterios sean tomados en cuenta en la elaboración de las denuncias de oficio.
4	1.1.7.1.1 Crear e implementar comité de revisión de casos colectivos y/o difusos	3 Jornadas de revisión de casos efectuadas	3 jornadas de revisión de casos	0	3	0	3	100.00%	100.00%	<p>Noviembre: Se realizó reunión con el TS y DVM, sobre casos difusos. Se realizó reunión el 11/11/16</p> <p>Agosto: Se han planificado las reuniones para los meses de Sept-Oct. y Nov. Además se realizó reunión con el TS y DVM, sobre casos difusos. Además se realizaron reuniones el 22 y 29 de agosto de 2016 para ver tema casos colectivos con Lic. Urbina, DCC, DD, CSC, UC y DJ.</p> <p>A Julio: No se ha realizado ninguna reunión para la creación del referido Comité. Debido a que esta actividad es en conjunto con otras Unidades.</p> <p><b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se modificó la programación de marzo, junio y septiembre a septiembre, octubre y noviembre. Se agregó en las unidades responsables al Tribunal Sancionador, quedando siempre como líder la Dirección Jurídica. <b>Memo DJ-378/2016, 19 de agosto de 2016</b></p>
5	1.1.7.1.3 Elaborar en tiempo denuncias de interes colectivo a ser remitidas al Tribunal Sancionador (Según corresponda)	100% de denuncias remitidas en tiempo.	Documento de denuncia	9%	100%	0%	58%	100.00%	58.00%	<p>Noviembre: En el mes de noviembre se presentó 1 denuncia al TS (Residencial Condado Santa Elena (T.P, S.A. de C.V.)</p> <p>Octubre: Se corrige en los meses de julio-agosto-sept. y octubre no se tramitaron denuncias colectivas.</p> <p><b>NOTA UPYC:</b> La unidad modificó la ejecución del mes de julio y agosto antes presentaban una ejecución de 8% y 9% respectivamente ahora 0% en cada mes.</p>
6	1.1.7.2.1 Elaborar informe sobre avance de estimaciones o desestimaciones (que incluya: mecanismo de control que informe en tiempo a la Presidencia	10 informes sobre avance de estimaciones o desestimaciones remitidos a presidencia	10 informes	1	10	0	5	100.00%	50.00%	<p>Octubre: Corregir en los meses de julio y agosto no se elaboró informe de estimaciones.</p> <p><b>NOTA UPYC:</b> La unidad modificó la ejecución del mes de julio y agosto antes presentaban una ejecución de 1 en cada mes y ahora 2 en cada mes.</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
	que ocurre con los casos colectivos).									
7	1.1.10.1.2 Diseñar, socializar e implementar planes de mejoras a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción en representación judicial, cuando aplique	100% Planes de mejora implementados	Informes	12%	100%	12%	45%	100.00%	45.00%	<p>Octubre: Se corrigen los datos de julio-agosto -sept y octubre</p> <p>NOTA: La actividad divulgación de resultados con el personal y sistematización de la experiencia, se realiza según POA a partir de la evaluación que realiza la Unidad de Planificación y Calidad al servicio de representación judicial. UPYC según POA evalúa dicho servicio trimestralmente y una vez el documento de evaluación es remitido a Dirección Jurídica, la Gerencia de Procuración se encarga de dar cumplimiento a esta actividad. A esta fecha UPYC ha realizado la evaluación de los primeros dos trimestres, por tanto, esta actividad se ha cumplido en un 33%, de tal forma que UPYC tendrá que realizar las dos evaluaciones restantes -trimestre: julio, agosto y septiembre; y trimestre: octubre, noviembre, diciembre-, por lo que, dependemos de que dicha Unidad nos remita las evaluaciones ya realizadas para poder dar cumplimiento a la actividad en un 100%. Actualmente UPYC se encuentra realizando la evaluación del tercer trimestre.</p> <p>En Fecha 14/12/2016 se recibió la tercera evaluación trimestral correspondiente al servicio de Representación Judicial. Queda pendiente realizar por la UPYC la cuarta y última evaluación trimestral</p>
8	1.1.10.2.1 Emitir lineamiento sobre escalonado de atención de casos en representación judicial, a fin de separar la atención al público de la tramitación técnica	1 Lineamiento de atención de casos en representación judicial implementado	Documentación (memo)	0	1	0	1	100.00%	100.00%	A Julio: Por medio de Memorando DJ-115/16 del 3 de marzo de 2016, se emitido lineamiento para realizar escalonado en los casos de Representación judicial.
9	1.1.10.2.2 Diseñar e implementar un discurso estandarizado para informar requisitos, procedimientos y costos del proceso de representación judicial	1 Discurso implementado	Documento (memo)	0	1	0	1	100.00%	100.00%	A Julio: Se ha elaborado e implementado un discurso estandarizado para informar sobre los requisitos, procedimientos y costos del proceso de representación judicial, de fecha 12 de abril de 2016.
10	1.1.10.2.3 Divulgar resultados con el personal y sistematizar la experiencia	100% Resultados divulgados y sistematizados	Documento	20%	100%	25%	75%	100.00%	75.00%	<p>Octubre: La unidad corrige la ejecución informada, elimina la ejecución de los meses de julio y agosto que no habían informado.</p> <p>La actividad divulgación de resultados con el personal y sistematización de la experiencia, se realiza según POA a partir de la evaluación que realiza la Unidad de Planificación y Calidad al servicio de representación judicial. UPYC según POA evalúa dicho servicio trimestralmente y una vez el documento de evaluación es remitido a Dirección Jurídica, la Gerencia de Procuración se encarga de dar cumplimiento a esta actividad. A esta fecha UPYC ha realizado la evaluación de los primeros dos trimestres, por tanto, esta actividad se ha cumplido en un 50%, de tal forma que UPYC</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
										tendrá que realizar las dos evaluaciones restantes -trimestre: julio, agosto y septiembre; y trimestre: octubre, noviembre, diciembre-, por lo que, dependemos de que dicha Unidad nos remita las evaluaciones ya realizadas para poder dar cumplimiento a la actividad en un 100%. Actualmente UPYC se encuentra realizando la evaluación del tercer trimestre. En Fecha 14/12/2016 se recibió la tercera evaluación trimestral correspondiente al servicio de Representación Judicial. Queda pendiente realizar por la UPYC la cuarta y última evaluación trimestral
11	1.1.14.3.1 Dar seguimiento constante a las denuncias por casos individuales y de oficio presentadas al Tribunal Sancionador	Seguimiento periódico de las denuncias presentadas al Tribunal Sancionador	20 Informes	2	20	2	20	100.00%	100.00%	
12	1.1.14.4.1 Atender oportunamente los requerimientos y prevenciones que haga el Tribunal Sancionador	100% de requerimientos atendidos	12 informes mensuales	1	12	1	12	100.00%	100.00%	
13	1.1.14.5.1 Cabildear con la Fiscalía General de la República la factibilidad de establecer un convenio de cooperación interinstitucional y sus alcances, para contribuir a la efectividad sancionatoria.	1 cabildeo realizado	Notas/correos /ayudas memorias	0	1	0	1	100.00%	100.00%	Agosto: El 17 de agosto de 2016 se realizó reunión con el Jefe de los Intereses del Estado para realizar el cabildeo en las oficinas de la FGR. En el mes de junio se continuó con el trámite del cabildeo de la carta de entendimiento con la FGR (correo del 3/06/16). Asimismo, el 22 de julio de 2016 se remitió correo electrónico al agente fiscal delegado para realizar el cabildeo, acordando una reunión para el próximo 17 de agosto de 2016.
14	1.1.14.5.2 Cabildear con el Centro Nacional de Registros (CNR), la factibilidad de establecer un convenio de cooperación interinstitucional y sus alcances para el intercambio de información relativa a la situación registral de los proveedores.	1 cabildeo realizado	Notas/correos /ayudas memorias	0	1	0	1	100.00%	100.00%	A Junio: Con el CNR no es posible firmar convenio, en razón de que el CNR por Norma Legal no puede modificar los aranceles por la información solicitada, por lo que es conveniente desistir o desestimar continuar con este convenio. Lo anterior se confirmó además con la reunión de fecha 28 de junio de 2016 sostenida por el Jefe UCRI con personal de CNR, de la que quedó establecido que lo inicialmente buscado no es viable.
15	1.1.14.5.3 Cabildear con el Ministerio de Hacienda	1 cabildeo realizado	Notas/correos /ayudas memorias	0	1	0	1	100.00%	100.00%	Octubre: En el mes de octubre se realizó gestión con la UCRI para iniciar el trámite de convenio con el Ministerio de Hacienda (correo fecha 31/10/2016).



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
	(MH) la factibilidad de establecer un convenio de cooperación interinstitucional y sus alcances, para el intercambio de información relativa a la situación fiscal de los proveedores como también para realización conjunta de auditorías e inspecciones a proveedores.									Agosto: El Cabildeo se realizará en el mes de septiembre A Julio: En el mes de agosto se va a continuar con el cabildeo
16	1.1.14.5.4 Gestionar la firma de convenio de cooperación interinstitucional con la Fiscalía General de la República y Ministerio de Hacienda.	Convenios gestionados para firma ante presidencia	Convenios elaborados y gestionados	10%	100%	0%	50%	100.00%	50.00%	<p>Noviembre: En el mes de noviembre se realizaron gestiones por correo electrónico con el representante Fiscal., el 30/11/16.</p> <p>Octubre: Se remitió carta compromiso para revisión del representante del Fiscal por correo electrónico en el mes de octubre.</p> <p>Agosto: El 17 de agosto de 2016 se realizó reunión con el Agente Fiscal delegado para realizar el cabildeo en las oficinas de la FGR.</p> <p>En el mes de julio se ha continuado con el cabildeo del convenio con la fiscalía para lo cual se ha propuesto llevar a cabo reunión el 17 /08/16)</p> <p>En el mes de junio se continuo con el cabildeo con la FGR por medio de correo de fecha 3/06/16, con el Ministerio de Hacienda se iniciaran en el mes de julio y con el CNR, no es posible realizar convenio.</p> <p><b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se modificó el nombre de la actividad de "Gestionar la firma de convenio de cooperación interinstitucional con la Fiscalía General de la República, Ministerio de Hacienda y Centro Nacional de Registros. " a "Gestionar la firma de convenio de cooperación interinstitucional con la Fiscalía General de la República y Ministerio de Hacienda." <b>Memo DJ-378/2016, 19 de agosto de 2016</b></p>
17	1.1.14.6.1 "Proponer a la Presidencia alertas, medidas cautelares o inicio de proceso sancionatorio sobre prácticas empresariales que afectan los intereses de las personas consumidoras (casos ejemplarizantes)	Acciones ejemplarizantes ejecutadas	Documentos (informes)	8%	100%	0%	50%	100.00%	50.00%	<p>Octubre: Se hizo corrección de la ejecución del mes de septiembre, por error involuntario se había informado 8%.</p> <p>Esto se realiza a requerimiento y durante el mes de septiembre y octubre no se recibieron requerimientos</p>
18	1.2.1.1.1 Analizar y proponer modificaciones y	Propuestas de modificación y	Documento	9%	100%	0%	33%	100.00%	33.00%	<p>Octubre: Se realizó corrección de la ejecución del mes de septiembre, ya que erróneamente se había informado 8%.</p> <p>Agosto: La propuesta de la norma de garantía y reforma de la Ley de</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
	ampliaciones a los marcos normativos (Reforma a la LPC - Art. 42e, Telecomunicaciones: Norma Técnica de Calidad y Norma de Garantía) para la efectiva protección de los derechos de las personas consumidoras	ampliación realizadas								Creación de Siget, se prevé serán efectuadas durante los meses de noviembre y diciembre de 2016 A Julio: Reforma a la LPC relacionada con la Ley de Lotificaciones. (Memorandos DJ-276/16 y 303/16, de fechas 28 de junio y 13 de julio, ambos de 2016 ) A Junio: Reforma a la LPC - Art. 42g, Reunión 16/05/16), Propuesta Art. 30 Ley Historial Crediticio Reunión (16/05/16), Opinión Firma Electrónica (correo 27/04/16), Ley de Usura (memo DJ- 97/16 11/05/16), Reformas a la LPC de Comercio Electrónico memorando DJ-275/2016 28/06/16.  <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se modificó en el nombre de la actividad "Art. 42g" por "Art. 42e". <b>Memo DJ-378/2016, 19 de agosto de 2016</b>
19	1.2.2.2.4 Preparación de denuncias por posibles incumplimientos detectados	1 denuncia por proveedor	Denuncia	0	2	0	0	100.00%	0.00%	Noviembre y Diciembre: No ha habido incumplimientos que reportar Octubre: Se realizó una corrección de la ejecución del mes de julio, ya que erróneamente se había informado 1. No ha habido incumplimientos que reportar
1	2.2.2.1.4 Brindar apoyo para la elaboración de estudios sobre consumo en temas priorizados	100% de requerimientos atendidos	Ayudas memorias, documentos, correos	0	4	0	2	100.00%	50.00%	Noviembre y Diciembre: No se han recibido requerimientos Octubre: Se realizó una corrección de la ejecución del mes de julio, ya que erróneamente se había informado 1. No se han recibido requerimientos
2	2.3.2.2.9 Apoyar a la Dirección de Ciudadanía y Consumo de acuerdo a requerimientos para que se brinde apoyo legal y técnico para otras expresiones organizadas de la sociedad civil para la protección de derechos e intereses de las personas consumidoras.	100% de apoyos brindados	Correos electrónicos	9%	100%	9%	92%	100.00%	92.00%	Diciembre: Jornada dirigido a promotores y promotoras de salud del SIBASI (Chalatenango) 2/12/16 Noviembre: Charla sobre "Integración de la Ley y reglamento de Protección al Consumidor con otras leyes: Constitución, Código de Comercio, Ley de Bancos y otras leyes relacionadas". Impartida en la Asamblea Legislativa el 3/11/16. Ley de Regulación de los servicios de información sobre el historial de crédito de las personas, Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito y la Ley Contra la Usura; 26/11/16. Octubre: Se brindó apoyo a la Dirección de Ciudadanía y Consumo con el tema de Garantías, Publicidad engañosa, promociones y ofertas especiales. (13/10/16). Septiembre: Se brindó apoyo sobre charla de la Ley de Usura en Zacatecoluca el 23/09/16 Se impartió charla sobre Publicidad y Rol de la DC en la Universidad Dr. José Matías Delgado el 29/09/16 Agosto: No se recibieron requerimientos A julio: A petición de la Dirección de Ciudadanía y Consumo, se brindó apoyo para impartir charlas sobre la Ley de Usura y de Historial Crediticio en Ahuachapán (Correo de fecha 04/07/16)
3	2.3.2.4.4 Participar según requerimiento de la	100% de apoyos brindados	Correos electrónicos, listas de	0%	21.00%	0%	21%	100.00%	100.00%	Octubre: se realizó corrección en la ejecución del mes de septiembre, ya que erróneamente se informó 21%. Agosto: Reunión efectuada el 22 de agosto de 2016, participó DCC, DJ,



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
	Dirección de Ciudadanía y consumo en la evaluación de la estrategia de participación ciudadana.		asistencia, ayuda memoria							<p>DD, CSC, Licenciada Urbina. La participación de la DJ está sujeta al requerimiento o invitación que Presidencia o la DCC efectúen, en ese sentido, no ha existido otra convocatoria posterior a la DJ para revisar este tema.</p> <p>A Julio: La Dirección Jurídica no ha recibido ningún requerimiento de la Dirección de Ciudadanía y Consumo.</p> <p><b>NOTA UPYC:</b>            Diciembre: Quedó la programación al 21%, dado que era una actividad a demanda, realizando así el cierre de este tipo de actividad, según acuerdo en metodología.            Noviembre: se realizó ajuste por ser actividad a demanda y se sumó la programación de noviembre a diciembre.            Octubre: se realizó ajuste por ser actividad a demanda <math>28\%/2 = 14\%</math>, porcentaje que se distribuyó en los meses posteriores a octubre.            Septiembre: se realizó ajuste por ser actividad a demanda <math>21\%/3 = 7\%</math>, porcentaje que se distribuyó en los meses posteriores a septiembre.            Junio: Se realizó ajuste por ser actividad por demanda y no haber tenido requerimiento <math>15\% / 6 = 2.5\%</math>, cantidad que se agregó a los meses posteriores al mes de junio.            Julio: Se realizó ajuste por ser actividad por demanda y no haber tenido requerimiento <math>18\% / 5 = 3.5\%</math>, cantidad que se agregó a los meses posteriores al mes de julio.</p>
4	2.3.4.1.1 Ejecutar acciones de incidencia en áreas o temas priorizados (norma de garantía, reforma a la Ley de creación de SIGET, reforma a la LPC -Art. 42, letra e- y reforma a la Ley de historial crediticio -Art. 30)	3 acciones ejecutadas	Informes de acciones	0	3	1	3	100.00%	100.00%	<p>Diciembre: Reforma al Art. 6 de la Ley de Creación de SIGET (DJ-653/16 DEL 09/12/16)</p> <p>Agosto: El estudio de la Norma de Garantía y reforma a la Ley de Creación de la SIGET se prevé que serán realizadas durante los meses de Noviembre y Diciembre/16</p> <p>A Julio: Reforma a la LPC relacionada con la Ley de Lotificaciones. (Memorandos DJ-276/16 y 303/16, de fechas 28 de junio y 13 de julio, ambos de 2016)</p> <p>A Junio: Reforma a la LPC - Art. 42g, Reunión 16/05/16), Propuesta Art. 30 Ley Historial Crediticio Reunión (16/05/16), Opinión Firma Electrónica (correo 27/04/16), Ley de Usura (memo DJ- 97/16 11/05/16), Reformas a la LPC de Comercio Electrónico memorando DJ-275/2+DB163016 28/06/16.</p>
5	2.3.4.1.2 Realizar reuniones de cabildeo con entidades públicas, privadas, academia y organizaciones no gubernamentales vinculadas a los temas de incidencia	100% de reuniones programadas realizadas	Lista de asistencia de reuniones	0%	100%	25%	75%	100.00%	75.00%	<p>Diciembre: Asistencia a reuniones convocadas por Siget en la implementación del procedimiento de cambio de la televisión análoga a la digital (reuniones, convocatorias de 7/12/16 y 14/12/16), a la reunión asiste Siget, Ministerio de Economía, concesionarios de radio, televisión, cableteros, medios publicitarios, entre otros.</p> <p>Octubre: Se realizó corrección de la ejecución del mes de agosto ya que erróneamente se informó 8%.</p> <p>A Julio: Esta actividad requiere la colaboración y asistencia de otras Unidades de la institución.</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
6	2.4.1.1.3 Apoyar la emisión de alertas sobre productos, servicios y prácticas de proveedores que presenten riesgos (salud, físico, económico, etc.) a las personas consumidoras.	100% de medidas cautelares emitidas	Resoluciones	9%	100%	0%	50%	100.00%	50.00%	Noviembre: No se han recibido requerimientos Octubre: Se realizó corrección de la ejecución del mes de agosto ya que erróneamente se informó 9% y de julio que habían informado 8%. Agosto: No se han recibido requerimientos. A Julio: Esta actividad se realiza a requerimiento de otra Unidad de trabajo
7	2.4.1.2.2 Atender requerimientos de la Unidad de Comunicaciones en el marco de la divulgación de alertas sobre productos, servicios y prácticas de proveedores que presenten riesgo a las personas consumidoras	100% de requerimientos atendidos	Memorándum de opiniones jurídicas/ asesorías, correos	9%	100%	9%	100%	100.00%	100.00%	Diciembre: Revisión de Alerta Lavadoras marca Samsung (correo electrónico del 13/12/2016) Propuesta de contenido para volantes en tema "Consejos Aguinaldo" Noviembre: El 1 de noviembre, se remitieron propuestas de cartas a Presidencia para que remitiera a Siget, pidiendo informe por posible suspensión de servicio en caso TIGO y por interrupción de servicio en caso DIGICEL. Octubre: Aporte en alerta por posible suspensión del servicio de TIGO. Septiembre: Propuesta de Contenido para volante sobre control de cadena de Frio Alimentos Propuesta de contenido de volante sobre tarjetas de crédito Agosto: 24/08/16 se revisó Video de Derechos Básicos de los Consumidores y se dieron aportes. Se remitió propuesta de Volante sobre comisiones financieras A Julio: Se remitió propuesta de recomendaciones, para elaborar volantes sobre consejos o tips en relación al tema juegos mecánicos y juegos de azar (memo DJ-341/16 de fecha 28/07/16)
8	2.4.1.6.1 Emitir opiniones o asesorías jurídicas en el marco de las prácticas ilegales declaradas por el Tribunal Sancionador	100% de requerimientos atendidos	Memorándum de opiniones jurídicas/ asesorías, correos	0%	48%	0%	48%	100.00%	100.00%	Noviembre y Diciembre: No hay requerimientos. Agosto, septiembre y octubre: No hay requerimientos. A Julio: No se han recibido requerimientos <b>NOTA UPYC:</b> Diciembre: Quedó la programación anual al 48%, dado que era una actividad a demanda, realizando así el cierre de este tipo de actividad, según acuerdo en metodología. Se ajustó por ser a demanda y no tener requerimientos y la programación de noviembre se sumó en diciembre. Se ajustó por ser a demanda y no tener requerimientos: el 17% de la programación de octubre se distribuyó en los meses posteriores a octubre. Se ajustó por ser a demanda y no tener requerimientos: el 13% de la programación de septiembre se distribuyó en los meses posteriores a septiembre. Se ajustó por ser a demanda y no tener requerimientos: el 8% de la programación de julio se distribuyó en los meses posteriores a julio; en agosto el 10% de su programación se distribuyó en los meses posteriores.



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
										<b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> En la revisión se introdujo como actividad a demanda y se realizaron los cambios correspondientes. Decisión tomada en reunión de seguimiento del POA con Presidencia (16 y 17 de agosto de 2016).
9	2.4.2.1.3 Apoyar según requerimiento en la divulgación de disposiciones contempladas en los documentos normativos	100 % de requerimientos atendidos	Correo electrónico enviado	9%	100%	0%	56%	100.00%	56.00%	Noviembre y Diciembre: No se han recibido requerimientos Agosto: No se han recibido requerimientos A Julio: A petición y en apoyo de la DVM, se impartieron talleres (los días 28 y 29 de julio de 2016) sobre la LPC y demás normativa que protege los intereses de los consumidores, a proveedores que se ubicaron en las instalaciones del Estadio Cuscatlán (correo electrónico del 18 de julio de 2016).
10	2.4.2.2.4 Apoyar en la elaboración, socialización y promoción los códigos/manual de buenas prácticas	100% de requerimientos atendidos	Correo electrónico enviado	0%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%	Diciembre: Se remitieron observaciones sobre Código de buenas prácticas Sector Construcción y Comercialización de inmuebles Octubre: Se corrigió la ejecución de los meses de julio y agosto que erróneamente se habían informado, con los datos intercambiados. Agosto: Se remitieron observaciones sobre Código de buenas prácticas Sector Construcción y Comercialización de inmuebles al CSC (Correo 17/08/16) A Julio: Se remitió propuesta de manual a Presidencia
11	2.4.3.1.1 Emitir informes sobre opiniones jurídicas de las resoluciones del Tribunal Sancionador Impugnadas Judicialmente	100% de requerimientos atendidos	Memos	0%	50%	0%	50%	100.00%	100.00%	Noviembre y Diciembre: No se han recibido requerimientos Agosto, septiembre y octubre: No se han recibido requerimientos A Julio: No se han recibido requerimientos  <b>NOTA UPYC:</b> Diciembre: Quedó la programación anual al 50%, dado que era una actividad a demanda, realizando así el cierre de este tipo de actividad, según acuerdo en metodología. Se ajustó por ser a demanda y no tener requerimientos en noviembre, se sumó la programación de este mes a diciembre. Se ajustó por ser a demanda y no tener requerimientos: el 16% de la programación de octubre se distribuyó en los meses posteriores a octubre. Se ajustó por ser a demanda y no tener requerimientos: el 13% de la programación de septiembre se distribuyó en los meses posteriores a septiembre; Se ajustó por ser a demanda y no tener requerimientos: el 8% de la programación de julio se distribuyó en los meses posteriores a julio; en agosto el 10% de su programación se distribuyó en los meses posteriores.  <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> En la revisión se introdujo como actividad a demanda y se realizaron los cambios correspondientes. Decisión tomada en reunión de seguimiento del POA con Presidencia (16 y 17 de agosto de 2016).



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
12	2.4.3.2.1 Apoyar las iniciativas coordinadas por el Tribunal Sancionador	100% de requerimientos atendidos	Memos	0%	74%	0%	74%	100.00%	100.00%	<p>Noviembre: Se atendieron jornadas convocadas por el Tribunal Sancionador en donde se analizaron los nuevos criterios jurídicos aplicados en sus resoluciones por el TS, 11/11/16 y 19/11/16. Agosto, septiembre y octubre: No se han recibido requerimientos A Julio: No se han recibido requerimientos</p> <p><b>NOTA UPYC:</b> Diciembre: Quedó la programación anual al 74%, dado que era una actividad a demanda, realizando así el cierre de este tipo de actividad, según acuerdo en metodología. Se ajustó por ser a demanda y no tener requerimientos: el 16% de la programación de octubre se distribuyó en los meses posteriores a octubre. Se ajustó por ser a demanda y no tener requerimientos: el 13% de la programación de septiembre se distribuyó en los meses posteriores a septiembre; Se ajustó por ser a demanda y no tener requerimientos: el 8% de la programación de julio se distribuyó en los meses posteriores a julio; en agosto el 10% de su programación se distribuyó en los meses posteriores.</p> <p><b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> En la revisión se introdujo como actividad a demanda y se realizaron los cambios correspondientes. Decisión tomada en reunión de seguimiento del POA con Presidencia (16 y 17 de agosto de 2016).</p>
13	2.4.3.2.2 Generar iniciativas para la defensa, promoción y seguimiento de la legalidad de las actuaciones de la Defensoría del Consumidor.	100% de iniciativas atendidas	Documentos (demandas de amparo, escritos ante Salas de la CSJ)	9%	100%	9%	83%	100.00%	83.00%	<p>Diciembre: Resolución observaciones Iniciales United Airlines, Inc. ; Resolución observaciones Iniciales Delta y Resolución final American Airlines. Presentación de escrito en proceso de amparo ref. 453-2015 caso citi ahora cuscatlán. Escrito presentado en sala de lo contencioso en representación de consumidor, caso ref. 741-15 contra AUTOMAX. Octubre: 453-2015-Banco Cuscatlán 139-2015 Davivienda (demanda de Amparo) 58-2014 Sermerint Agosto: No hay requerimientos de presentación de escritos. A Julio: Se presentó a la Sala de lo Constitucional de la CSJ el escrito de pruebas, en el proceso iniciado por la Presidenta de esta DC contra la Sala de lo Contencioso Administrativo y el Banco Davivienda, Ref.139-2015</p>
14	2.4.3.2.4 Atender las convocatorias para ejercer la Representación Judicial de la Defensoría del Consumidor en base al artículo 69 literal b) LPC.	100% de las convocatorias externas o internas atendidas	Documentos de convocatorias	9%	100%	0%	66%	100.00%	66.00%	<p>Noviembre: Ref. 289-2015 Caso Jaime Peña Agosto: No se han recibido convocatorias.</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
15	2.4.3.3.1 Atender requerimientos de la Unidad de Comunicaciones en el marco de la divulgación de acciones judiciales	100% de requerimientos atendidos	Correos electrónicos	9%	100%	9%	83%	100.00%	83.00%	Diciembre: Revisión de comunicado de posición DC sobre incremento del salario mínimo (correo 15/12/2016). Noviembre: Revisión de documento Lanzamiento Observatorio de Publicidad (21/11/2016) Octubre: caso Inmara Agosto: No hay requerimientos.

**C. ÁREA DE APOYO**

**a) Dirección de Administración**

COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
<b>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b>								100.00%	81.97%	
1	2.1.1.1.5 Normar y/o actualizar la documentación de la Dirección de Administración relativa a los procesos certificables según Norma General para la elaboración de	100% de documentación relativa a procesos certificables, normada y/o adecuada (cuando aplique)	Memorándum tramitados para revisión a UPYC	0%	88%		88%	100.00%	100.00%	Diciembre UTH: No hubo documentos para normar y/o actualizar. Noviembre: UTH se remitieron para aprobación los siguientes documentos: procedimiento de plan de capacitación, constancia de inducción y proceso con observaciones superadas. Octubre: En el mes de octubre se remitió a la UPYC el procedimiento de capacitaciones para trámite de aprobación. Septiembre: UTH En el mes de septiembre se remitió a la UPYC las modificaciones al formulario de inducción. Agosto: UTH. En el mes de agosto se remitió a la UPYC las



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
	documentos normativos del SGC. (cuando sea necesario)									<p>modificaciones al Proceso de Talento Humano (PRUTH001). GSI: En el mes de Agosto, se remitió a la UPYC las evidencias del reporte 71/2015/GSI</p> <p>En los meses de enero, febrero y abril no se solicitaron actualizaciones. Por parte de la UACI se realizaron modificaciones al procedimiento de adquisiciones y contrataciones para atender requerimientos de la norma ISO17025 .</p> <p>UTH. En el mes de Junio se remitieron a la UPYC para aprobación de presidencia los siguientes documentos normativos: Procedimiento de Contratación de Talento Humano, Procedimiento de Eficacia de la Formación, Formulario de evaluación de la formación.</p> <p>GSI: En el mes de Junio, se remitió a UPYC para aprobación el documento normativo "FOGSI003 hoja de mantenimiento preventivo"</p> <p><b>NOTA UPYC:</b> Quedó la programación anual de 88%, dado que era una actividad a demanda, realizando así el cierre de este tipo de actividad, según acuerdo en metodología. Ajuste por ser Actividad a Demanda: <math>24\% / 7 = 3.42\%</math>. Este dato se sumará a la programación de los meses posteriores a mayo.</p>
2	2.1.1.2.4 Socializar e implementar la documentación aprobada por presidencia, relativa a la Dirección de Administración	100% de documentos socializados con el talento humano de la DA y puesta en marcha de los mismos.	Listas de asistencia	0%	70%		70%	100.00%	100.00%	<p>Diciembre UTH: No hubo documentos a socializar Noviembre: UTH socializó procedimiento de plan de capacitación, constancia de inducción y proceso de talento humano. Octubre: En el mes de octubre no hubo documentación a socializar e implementar, ya que el documento formulario de inducción y procedimiento de capacitación no se ha aprobado aún. ARCHIVO: se socializó nuevos documentos ARCHIVO: Socialización de documentos normativos a través de SINCO Septiembre: No se cuenta con documentos autorizados a la fecha. Por ende no se han socializado documentos de la DADMON. UTH. En el mes de septiembre no hubo documentación a socializar e implementar, ya que el documento formulario de inducción se no se ha aprobado aún. GSI: Solicitud del documento FOGSI003 Hoja de mantenimiento preventivo ARCHIVO: se socializó nuevos documentos ARCHIVO: Socialización de documentos normativos a través de SINCO Agosto: UTH. En el mes de Agosto se socializaron y se implementaron los siguientes documentos aprobados por Presidencia: Procedimiento de Contratación del Talento Humano, Procedimiento de Evaluación de la Formación, Formulario de Evaluación de la Formación.</p> <p>Al Mes de julio: No se cuenta con documentos autorizados a la fecha. Por ende no se han socializado documentos de la DADMON. UTH. En relación a los documentos modificados por la unidad de talento</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC		
												<p>humano no se cuenta con los documentos aprobados por la Presidenta.</p> <p><b>NOTA UPYC:</b>            Quedó la programación anual de 70%, dado que era una actividad a demanda, realizando así el cierre de este tipo de actividad, según acuerdo en metodología.            Ajuste por ser Actividad a Demanda: 20% / 2 = 10%. Este dato se sumará a la programación de los meses posteriores a octubre.            Ajuste por ser Actividad a Demanda: 16% / 5 = 3.2%. Este dato se sumará a la programación de los meses posteriores a julio.            Ajuste por ser Actividad a Demanda: 15% / 6 = 2.5%. Este dato se sumará a la programación de los meses posteriores a junio.            Ajuste por ser Actividad a Demanda: 41% / 7 = 5.85%. Este dato se sumará a la programación de los meses posteriores a mayo.</p>
3	2.1.1.2.11 Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO 9001:2008	100% Acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas	9%	100%	9%	60%	100.00%	60.00%		<p>Diciembre UTH: Se han implementado acciones correctivas previstas en el reporte 70/2016/UTH, el cual está programado finalizarse en junio del próximo año,            Diciembre GSI: Se han implementado las acciones correctivas previstas en los reportes 45/2016/GSI y 61/2016/GSI            Noviembre GSI: Se implementaron las acciones correctivas para superar el reporte de ac/ap: 28/2016/GSI            Noviembre: UTH en el mes de noviembre se cerraron los siguientes reportes de ac/ap: 93/2015/uth, 105/2015/UTH, 21/2016/UTH, 06/2016/UTH, y 27/2016/UTH.            Octubre: En el mes de octubre se cerraron los siguientes reportes de acciones correctivas/preventivas: 30/2015/UTH, y 82/2015/UTH, asimismo en octubre se finalizaron las acciones definidas en el reporte uth 06/2016, para lo cual está pendiente que UPYC retroalimente si el reporte se da por cerrado. Quedando abiertos para el mes reportado los siguientes reportes: 93/2015/uth, 105/2015/uth y 21/2016/uth.            GSI: Se implementaron acciones correctivas/preventivas para el reporte 17/2016/GSI, se socializó las acciones correspondientes a los reportes 13/2016/GSI y 17/2016/GSI            Septiembre: UTH. En el mes de septiembre se cerraron los siguientes reportes de acciones correctivas/preventivas: 60/2015, 61/2015, 62/2015,92/2015, 8/2016, 21/2016. Asimismo en septiembre se finalizaron las acciones definidas en el reporte uth 82/2015, para lo cual está pendiente que UPYC retroalimente si el reporte se da por cerrado. Quedando abiertos para el mes reportado los siguientes reportes: uth 30/2015, uth 93/2015, uth 105/2015 y uth 6/2016.            En el mes de agosto se finalizó la implementación de acciones correctivas/preventivas de los siguientes reportes: 60/2015/UTH, 61/2015/UTH, 62/2015/UTH, 8/2016/UTH, 21/2016/UTH. Se encuentra pendiente que UPYC retroalimente a UTH si dichos reportes se dan por cerrados. DA: Se cerraron los reportes siguientes: 64/2015/DADM y 66/2015/DADM.</p>	



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC		
				INFORME A DICIEMBRE 2016								
												<p>GSI: Con base al análisis de incidencias recibidas se realizó una reunión en la cual se identificaron mejoras en sistema SARA_CSC. Se inició el desarrollo de mejoras identificadas</p> <p>- Con base a las incidencias reportadas por la Unidad de Planificación y Calidad, se realizó un nuevo desarrollo del sistema de control de documentos con la finalidad de facilitar la gestión de documentos del sistema de gestión de calidad</p> <p><b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se quitó como actividad a demanda por acuerdo tomado en reunión de seguimiento del POA con Presidencia (16 y 17 de agosto). Se actualizó la ejecución de los meses de junio a septiembre, por el ajuste del POA: se tenía 15%, 14%, 14% y 15%, y se cambió a 9%, 9%, 8% y 9% respectivamente.</p>
4	2.1.2.1.3 Normar y/o actualizar la documentación de la DA relativa a los procesos acreditables según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SG. (cuando sea necesario)	100% de documentación relativa a procesos acreditables, normada y/o adecuada	Memorándum tramitados para revisión a UPYC	0%	73%		73%	100.00%	100.00%			<p>Diciembre UTH: No hubo documentos para normar y/o actualizar. Noviembre: UTH se remitieron para aprobación los siguientes documentos: procedimiento de plan de capacitación, constancia de inducción y proceso con observaciones superadas. Octubre: UTH: En el mes de octubre se remitió a la UPYC el procedimiento de capacitaciones para trámite de aprobación. UTH. En el mes de septiembre se remitió a la UPYC las modificaciones al formulario de inducción. UTH. En el mes de agosto se remitió a la UPYC las modificaciones al Proceso de Talento Humano (PRUTH001). No ha habido requerimientos. UTH. Se han realizado modificaciones a los siguientes procedimientos que aplican a la norma ISO 17020:2012: Procedimiento de contratación de personal, Procedimiento de eficacia de la formación, Formulario de eficacia de la formación. A la fecha no se ha recibido respuesta.</p> <p><b>NOTA UPYC:</b> Quedó la programación anual de 73%, dado que era una actividad a demanda, realizando así el cierre de este tipo de actividad, según acuerdo en metodología. Ajuste por ser Actividad a Demanda: 21% / 3 = 7%. Este dato se sumará a la programación de los meses posteriores a septiembre. Ajuste por ser Actividad a Demanda: 16% / 5 = 3.2%. Este dato se sumará a la programación de los meses posteriores a julio. Ajuste por ser Actividad a Demanda: 15% / 6 = 2.5%. Este dato se sumará a la programación de los meses posteriores a junio. Ajuste por ser Actividad a Demanda: 41% / 7 = 5.85%. Este dato se sumará a la programación de los meses posteriores a mayo.</p>
5	2.1.2.2.3 Socializar e implementar la documentación	100% de documentos socializados con el talento	Listas de asistencia	0%	59%		59%	100.00%	100.00%			<p>Diciembre UTH: No hubo documentos aprobados por presidencia a socializar. Noviembre: UTH socializó procedimiento de plan de capacitación, constancia de inducción y proceso de talento humano.</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	INFORME A DICIEMBRE 2016							
				POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	OBSERVACIONES	
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC		
	aprobada por presidencia, relativa a la Dirección de Administración	humano de la DADM y puesta en marcha de los mismos.									<p>UTH. En el mes de octubre no hubo documentación a socializar e implementar, ya que el documento formulario de inducción y procedimiento de capacitación no se ha aprobado aún.</p> <p>No aplica porque no se han realizado requerimientos al respecto.</p> <p>UTH. En el mes de septiembre no hubo documentación a socializar e implementar, ya que el documento formulario de inducción se no se ha aprobado aún.</p> <p>UTH. En el mes de Agosto se socializaron y se implementaron los siguientes documentos aprobados por Presidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento de Contratación del Talento Humano.</li> <li>- Procedimiento de Evaluación de la Formación.</li> <li>- Formulario de Evaluación de la Formación.</li> </ul> <p>No aplica porque no se han realizado requerimientos al respecto.</p> <p>UTH. No se han socializado los documentos aún debido a que se encuentran en proceso de aprobación de presidencia.</p> <p><b>NOTA UPYC:</b> Quedó la programación anual de 59%, dado que era una actividad a demanda, realizando así el cierre de este tipo de actividad, según acuerdo en metodología.</p> <p>Ajuste por ser Actividad a Demanda: <math>27\% / 2 = 13.5\%</math>. Este dato se sumará a la programación de los meses posteriores a octubre.</p> <p>Ajuste por ser Actividad a Demanda: <math>21\% / 3 = 7\%</math>. Este dato se sumará a la programación de los meses posteriores a septiembre.</p> <p>Ajuste por ser Actividad a Demanda: <math>15\% / 6 = 2.5\%</math>. Este dato se sumará a la programación de los meses posteriores a junio.</p> <p>Ajuste por ser Actividad a Demanda: <math>16\% / 5 = 3.2\%</math>. Este dato se sumará a la programación de los meses posteriores a julio.</p> <p>Ajuste por ser Actividad a Demanda: <math>41\% / 7 = 5.85\%</math>. Este dato se sumará a la programación de los meses posteriores a mayo.</p>
6	2.1.2.2.10 Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO/IEC 17020:2012 (cuando aplique)	100% Acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas	9%	100%	9%	40%	100.00%	39.55%	<p>Diciembre UTH: Se han implementado las acciones correctivas previstas en el reporte 70/2016/UTH, el cual está programado finalizarse en junio del próximo año, dicho reporte es aplicable también para la norma ISO 17020 debido a que está relacionado con el plan de capacitaciones.</p> <p>Diciembre GSI: No haya reportes AC/AP aplicables.</p> <p>Noviembre: UTH en el mes de noviembre se cerraron los siguientes reportes de ac/ap: 93/2015/uth, 105/2015/UTH, 21/2016/UTH, 06/2016/UTH, y 27/2016/UTH.</p> <p>UTH: En el mes de octubre se cerraron los siguientes reportes de acciones correctivas/preventivas: 30/2015/UTH, y 82/2015/UTH, quedando abiertos para el mes reportado los siguientes reportes: 93/2015/uth, 105/2015/uth y 21/2016/uth.</p> <p>GSI: No hay reportes AC/AP aplicables</p> <p>No aplica porque no se han realizado requerimientos al respecto.</p> <p>UTH: En el mes de septiembre se cerraron los siguientes reportes de</p>	



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	
				INFORME A DICIEMBRE 2016								
												<p>acciones correctivas/preventivas: 60/2015, 61/2015, 62/2015,92/2015, 8/2016, 21/2016.</p> <p>Asimismo en septiembre se finalizaron las acciones definidas en el reporte 82/2015, para lo cual está pendiente que UPYC retroalimente si el reporte se da por cerrado. Quedando abiertos para el mes reportado los siguientes reportes: 30/2015, 93/2015,105/2015 y 6/2016.</p> <p>GSI: No hay reportes AC/AP aplicables</p> <p>UTH. En el mes de agosto se finalizó la implementación de acciones correctivas/preventivas de los siguientes reportes: 60/2015/UTH, 61/2015/UTH, 62/2015/UTH, 8/2016/UTH, 21/2016/UTH. Se encuentra pendiente que UPYC retroalimente a UTH si dichos reportes se dan por cerrados. Los hallazgos de los reportes anteriormente mencionados son transversales al esquema 17020:2012 y 9001:2008.</p> <p>GSI: No hay reportes AC/AP aplicables</p> <p>No aplica porque no se han realizado requerimientos al respecto.</p> <p>UTH. No hay reportes de ac/ap aplicables al esquema de acreditación ISO 17020:2012.</p> <p>GSI: No hay reportes AC/AP aplicables</p> <p><b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se quitó como actividad a demanda por acuerdo en reunión de seguimiento del POA con Presidencia (16 y 17 de agosto).</p> <p><b>NOTA UPYC: Ajuste</b> por ser Actividad a Demanda: 15% / 6 = 2.5%. Este dato se sumará a la programación de los meses posteriores a junio.</p> <p>Ajuste por ser Actividad a Demanda: 16% / 5 = 3.2%. Este dato se sumará a la programación de los meses posteriores a julio.</p> <p>Ajuste por ser Actividad a Demanda: 41% / 7 = 5.85%. Este dato se sumará a la programación de los meses posteriores a mayo.</p>
7	2.1.2.2.15 Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO/IEC 17025:2005 (cuando aplique)	100% Acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas	0%	100%	0%	34%	100.00%	34.00%		<p>Diciembre UTH: No hay reportes de ac/ap aplicables a la norma ISO 17025:2005</p> <p>Noviembre: UTH, no hay reportes de ac/ap aplicables a la norma ISO 17025:2005</p> <p>A la fecha aún no se ha iniciado con la implementación de esta norma UTH: En auditoría interna bajo la norma ISO/IEC 17025:2005 realizada en septiembre, no se levantó reporte de acciones correctivas/preventivas A la fecha aún no se ha iniciado con la implementación de esta norma, sin embargo la UACI en julio modifico el procedimiento de Adquisiciones y Contrataciones y se creó un formulario de especificaciones técnicas, con el fin de dar cumplimiento a requisitos establecidos en la Norma ISO/IEC 17025:2005, dichas modificaciones fueron aprobadas en agosto por parte de Presidencia. UTH: No se dan detectado acciones correctivas/preventivas a implementar bajo la norma ISO/IEC 17025:2005. No se ha realizado la auditoría interna bajo el esquema de acreditación bajo la norma ISO/IEC 17025:2005.</p> <p><b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se quitó como actividad a demanda por</p>	



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	
												INFORME A DICIEMBRE 2016
												<p>acuerdo en reunión de seguimiento del POA con Presidencia (16 y 17 de agosto).</p> <p><b>NOTA UPYC: Ajuste</b> por ser Actividad a Demanda: Se acumuló en la programación de agosto la programación que se tenía para julio. Ajuste por ser Actividad a Demanda: <math>33\% / 2 = 16.5\%</math>. Este dato se sumará a la programación de los meses posteriores a junio.</p>
8	2.1.3.1.6 Homologar un proceso administrativo en coordinación con la Dirección Administrativa en las Gerencias Regionales de Oriente y Occidente	1 Proceso Homologado	Documento que evidencie la homologación	0	2	0	2	100.00%	100.00%			<p>Julio: Homologación del proceso generación de reportes de marcación.</p> <p><b>NOTA UPYC:</b> Se autoajustó la programación de julio de 0 a 1, por sobrepasar la programación anual.</p>
9	2.2.1.3.1 Actualizar los Instrumentos del Sistema Institucional de Archivos: Cuadro de Clasificación Documental, Tabla de Retención Documental y Guía de Archivo	3 instrumentos actualizados	Documentos actualizados	0%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%			
10	2.2.1.3.2 Modificar el Instructivo de Archivo de Gestión: "Organización de los archivos de gestión de la Defensoría del Consumidor"	1 instructivo modificado	Documento	0%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%			<p>A mayo se cumplió el 100% de la modificación del instructivo. Se entregó a la UPYC, donde se nos realizaron observaciones. Además se nos solicita modificar todos los registros que corresponden a la DADMON, cambiar su codificación.</p>
11	2.2.1.3.3 Realizar capacitaciones sobre Organización de Archivos	3 capacitaciones realizadas	Lista de asistencia	0%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%			
12	2.2.1.3.4 Administrar al Sistema Institucional de Archivos	100 % de seguimiento del Sistema Institución de Archivos	Fichas de seguimientos, cuadros de monitoreo a la digitalización, expedientes de transferencias documentales, 12 informes al año	5%	100%	5%	100%	100.00%	100.00%			



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
13	2.2.1.3.5 Gestionar creación de Comités: 1. Comité de Identificación Documental. 2. Comité de Selección y Eliminación de Documentos	2 gestiones para la creación de los comités	Documentos	0%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%	Agosto: Las gestiones se iniciaron en el mes de mayo, en dicho mes se envió a Presidencia las dos propuestas de las comisiones, posteriormente retornaron con observaciones, las cuales fueron superadas y enviadas nuevamente.
14	2.2.1.3.6 Elaborar e implementar un instructivo de eliminación y disposición final de documentos y sus procesos	1 instructivo implementado	Documento elaborado	0%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%	El instructivo se elaboró y envió a la Unidad de Planificación y Calidad en el mes de mayo, dicho documento fue observado por esa unidad. Las observaciones ya están superadas."
15	2.3.1.1.2 Desarrollar la plataforma web para para la realización de cursos y otras acciones educativas en modalidad virtual.	1 plataforma desarrollada para la realización de cursos y otras acciones educativas.	Plataforma desarrollada.	0%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%	<p>Septiembre: GSI: Se realizó la presentación de la Plataforma para el Aula Virtual a la Dirección de Ciudadanía y Consumo y Dirección de Comunicaciones, queda pendiente por parte de la Dirección de Ciudadanía y Consumo los contenidos que serán puestos a disposición en la plataforma</p> <p>Agosto: GSI: - Con base en el requerimiento de desarrollo e implementación de una plataforma para cursos virtuales, se desarrollaron las siguientes actividades: o Se realizó una reunión con personal de Unidad de Educación para el Consumo, y Ciudadanía y Consumo, para analizar requerimiento de aula virtual. o Instalación e implementación de la plataforma o Configuración de aula virtual para cursos en línea. o Registro de usuarios de prueba y asignación de roles o Publicación de portada del curso demo en Moodle o Notificación a Directo de Ciudadanía y Consumo sobre la implementación de la plataforma</p> <p>Julio: GSI: Se recibió el requerimiento el día 28 de Julio, se ha planificado la primera reunión para la segunda semana de agosto. A Junio: Esta actividad es de apoyo. El dueño de esta es la Dirección de Ciudadanía y Consumo. No hemos recibido una solicitud formal (escrita) de lo que requieren que se desarrolle: contenido, diseño, colores, dibujos, etc. La Gerencia de Sistemas está a la espera de este requerimiento.</p> <p><b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se quitó como actividad a demanda por acuerdo en reunión de seguimiento del POA con Presidencia (16 y 17 de agosto).</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
										<p><b>NOTA UPYC:</b> Se ajustó por ser actividad a Demanda <math>17\% / 5 = 3.4\%</math>. Esta cantidad se agregó a la programación de los meses posteriores a julio.</p> <p>Junio: La Unidad Organizativa solicitó la incorporación de esta actividad como Actividad a Demanda, y fue avalada por la jefatura de la UPYC, por lo que se procedió a realizar el ajuste correspondiente para el informe del mes de junio, según se detalla: sumatoria de programación de abril y mayo = <math>100\% / 6 = 16.66\%</math>. Esta cantidad se agregó a la programación de los meses posteriores a junio.</p>
16	2.3.1.6.1 Realizar talleres de intercambio de experiencia con grupos organizados en relación al consumo sostenible o medio ambiente.	2 jornadas de intercambio	Informe técnico	0	2	0	2	100.00%	100.00%	<p>El día 6 de julio se llevó a cabo en las instalaciones del Edificio del Plan de la Laguna la capacitación sobre "Contaminación de Mercurio por lámparas fluorescente".</p> <p>Se realizó el 2 de julio, intercambio de experiencia con personal de Educación Ambiental del Parque Nacional Montecristo y del MARN, para socializar las experiencias en la protección de las reservas naturales, motivar el trabajo ambiental del personal y comité ambiental.</p> <p>Para el día 29 de junio se tenía planificada la jornada de capacitación denominada "Contaminación de Mercurio por lámparas fluorescentes", por motivos ajenos a la institución fue trasladada para el día 6 de julio.</p> <p><b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se modificó la observación, y se cambió la ejecución:</p> <p>1- Lo ejecutado en mayo era erróneo, se cambió de 1 a 0, los dos intercambios se realizaron en julio.</p> <p>2- Lo ejecutado en julio cambió de 1 a 2.</p>
17	2.3.1.6.3 Realizar jornadas de capacitación en consumo sostenible y ambiental al sector empresarial.	100% de jornadas planificadas	Lista de asistencia y reportes	0%	100%	0%	66%	100.00%	66.00%	<p>Noviembre: El día 28 noviembre se realizó jornada; pero no era un grupo de empresarias sino que se realizó con un grupo de funcionarias de instituciones que forman parte de Ciudad Mujer, razón por la cual no se contabiliza en este apartado la actividad realizada.</p> <p>Octubre: El 28 de noviembre se realizará jornada ambiental dirigida a microempresarias de Ciudad Mujer</p> <p>Septiembre: a) El 17 de septiembre en horario de 9:00 a.m. a 12., se realizó una de capacitación ambiental sobre "Desechos sólidos y cultura 3r" dirigida a pequeños empresarios asociados a la cooperativa ACACYPAC de R.L. A la jornada asistieron 21 hombres y 30 mujeres totalizando 51 asistentes a la jornada. (Se anexa lista de asistencia). El 20 de septiembre de 2016 en horario de 9:00 a.m. a 11:40 se impartió capacitación ambiental sobre "Desechos sólidos y cultura 3r" dirigida a propietarios de restaurantes y negocios relacionados con comida a la jornada asistieron 6 hombres y 19 mujeres totalizando 25 asistentes a la jornada. (Se anexa lista de asistencia).</p> <p>Julio: Se sostuvo reunión con la Dirección de Ciudadanía y Consumo con la finalidad de definir fechas para llevar a cabo las jornadas de capacitación las cuales se realizarán a partir del mes de septiembre.</p> <p>A Junio: Se están realizando gestiones con la Dirección de Ciudadanía y Consumo para realizar jornada.</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
18	2.3.1.6.5 Realizar capacitaciones para las Asociaciones y grupos organizados de consumidores en temáticas referente al consumo sostenible.	12 Asociaciones y grupos organizados capacitadas en temas de consumo sostenible	Lista de asistencia y reportes	3	12	4	11	100.00%	91.67%	<p>Diciembre: Se impartió una jornada con Jefes y Jefas de las Unidades Ambientales de SINAMA impartiendo el tema Eco-estación a la actividad asistieron 40 personas 23 hombres y 17 mujeres. El día 5 de diciembre en San Francisco Chinameca se realizó una jornada sobre desechos sólidos y cultura 3R a la actividad asistieron 26 personas 4 hombres y 22 mujeres. EL 16 y 20 de diciembre se proyecta realizar 2 jornadas: 1 en la Ventanilla de Sensuntepeque Cabañas y la segunda en Ciudad Mujer Santa Ana. La tercera actividad se llevó a cabo en Ciudad Mujer de Santa Ana.</p> <p>Noviembre: Durante este mes se realizaron 3 capacitaciones según el detalle siguiente:</p> <p>1. El 17 de noviembre se realizó una jornada de capacitación en la casa de la Cultura de Anamoros, La Unión a la actividad asistieron líderes y lideresas de ADESCOS. Contando con la participación de 12 personas.</p> <p>2- Se realizaron dos capacitaciones dirigidas a funcionarias de Ciudad Mujer Morazán el día 26 de noviembre. La primera de las jornadas se impartió en horarios de 10:00 a.m. a 12:00 m asistiendo 14 funcionarias de las diferentes instituciones ubicadas en Ciudad Mujer. 3- La segunda jornada se impartió de 1:00 a 3:30 p.m. contando con la participación de 16 funcionarias de las diferentes instituciones ubicadas en Ciudad Mujer.</p> <p>Octubre: Durante el mes de Noviembre se tiene programado realizar 4 jornadas</p> <p>Septiembre: El 16 de septiembre se coordinó una jornada ambiental con la asociación de consumidores de Sonsonate la capacitación se realizó en la Universidad Andrés Bello. Durante la jornada se desarrollaron dos temas el primero sobre consumo sano y saludable y sobre desechos sólidos y cultura 3r. El 21 de septiembre se realizaron las siguientes jornadas de capacitación: De 8:30 a 12m se realizó una jornada en las instalaciones de la Oficina Departamental de la Asamblea Legislativa asistieron 20 estudiantes 3 hombres y 17 mujeres de la Universidad Modular Abierta (UMA). Durante la jornada se desarrollaron dos temas el primero sobre consumo sano y saludable y sobre desechos sólidos y cultura 3r.(Se anexa lista de asistencia). De 1:30 p.m a 3:30 p.m. se realizó la jornada ambiental. Durante la jornada se desarrollaron dos temas el primero sobre consumo sano y saludable y sobre desechos sólidos y cultura 3r.A la jornada asistieron 17 estudiantes 3 hombres y 14 mujeres.(Se anexa lista de asistencia).</p> <p>Agosto: El 31 de agosto se solicitó a la Dirección de Ciudadanía y Consumo un espacio para realizar presentación a las Asociaciones de Consumidores, sobre el qué hacer de la Unidad Ambiental y las diferentes temáticas disponibles para realizar las jornadas con las asociaciones. Las primeras tres jornadas de capacitación se realizarán durante el mes de septiembre el resto de jornadas se cubrirán en el periodo de octubre a diciembre del presente año. Se realizó encuesta a los asistentes con la finalidad de contar con los temas de interés de las asociaciones. Se cuenta con lista de asistencia.</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	
												<p>INFORME A DICIEMBRE 2016</p> <p>Julio: Se sostuvo reunión con la Dirección de Ciudadanía y Consumo con la finalidad de definir fechas para llevar a cabo las jornadas de capacitación las cuales se realizarán a partir del mes de septiembre llevando a cabo 3 jornadas de capacitación mensual a las Asociaciones. El día 19 de agosto se dará a conocer a las asociaciones las temáticas a desarrollar en las jornadas.</p> <p><b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se modificó la ejecución del mes de mayo, de 1 a 0, ya que no hay evidencia de ejecución.</p>
19	2.3.1.6.6 Participar en el SINAMA por medio de la red de unidades ambientales institucionales	Convocatorias atendidas en un 100%	Reporte mensual	9%	100%	9%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	<p>El 14 de diciembre se asistió a reunión de SINAMA convocada por el Ministerio de Medio Ambiente.</p> <p>Noviembre: El día 9 de noviembre se participó en la reunión convocada por el MARN, mediante SINAMA. En las instalaciones de la Universidad de El Salvador.</p> <p>Octubre: El 7 de octubre se asistió a reunión de SINAMA. La reunión programada para el día 23 de septiembre se suspendió y se trasladó para el día 7 de octubre.</p> <p>El día 19 de agosto se atendió invitación del Ministerio de Medio Ambiente para participar en reunión la cual se llevó a cabo en las instalaciones del Auditorio Centro de Derecho Integrado Privado y Social CSJ.</p> <p>El día 8 de julio se atendió invitación del Ministerio de Medio Ambiente para participar en reunión la cual se llevó a cabo en el Fondo Social para la Vivienda.</p>
20	2.4.2.2.9 Diseñar y validar la herramienta informática que permita a las MYPES desarrollar sus capacidades técnicas en materia de etiquetado	1 herramienta informática disponible	Informe	0%	100%	95%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	<p>Diciembre: Se ha elaborado el documento "Análisis del Sistema de Etiquetado" con el cual se finaliza la fase de Análisis del sistema, el próximo año se realizará las fases de diseño, desarrollo e implementación.</p> <p>Noviembre: En el mes de diciembre se realizará el análisis para establecer el alcance del sistema</p> <p>Octubre: La UCRI realizó la consulta a INDECOPI sobre la disponibilidad de los códigos fuente de la plataforma, la respuesta a dicha solicitud fue que el código fuente no está disponible, debido a que se realizó mediante un consultor externo. Con base en lo anterior, se determinó que el desarrollo de la actividad debe reprogramarse a 2017 ya que sin el código fuente de la plataforma no es factible en el corto plazo realizar los ajustes para la implementación del sistema en la institución, para 2016 se realizará la etapa de Análisis del sistema la cual comprende la documentación del alcance y requisitos del sistema.</p> <p>Julio: GSI: No se ha recibido el requerimiento.</p> <p>Esta actividad es a "demanda"</p>
21	2.6.1.8.3 Brindar información institucional de carácter interna a la Unidad de Comunicaciones para	100% de información interna brindada a la UCOM	Documento	12%	100%	12%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	<p>Se informa sobre nuevo talento humano, cumpleaños, felicitaciones, entre otros. Y se comunica de las actividades especiales que se desarrollaran o si no hay nada que informar.</p> <p>Se comunica a través de correo de forma mensual las actividades que</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	
	redacción y difusión de boletines.											realiza la DADMON: capacitaciones, campañas, entre otros. Y de igual forma cuando no se tiene ninguna actividad.
1	3.1.1.1.1 Diseñar y validar un Programa de Especialización en sectores priorizados como servicios financieros, comercio electrónico, historial crediticio y telecomunicaciones	1 Programa diseñado y validado	Documento de Programa de Especialización diseñado	0%	100%	0%	66%	100.00%	66.00%			<p>Agosto: Según reunión de revisión de POA el 16 de agosto, según instrucción de Presidenta, esta actividad la desarrollará el Asesor Económico.</p> <p>Julio: en el mes de JULIO. Se remitió al Asesor de presidencia borrados del programa de especialización, al cual se le han realizado observaciones.</p> <p>A Junio: UTH. Se diseñó una encuesta para identificar necesidades de especialización en sectores priorizados y se remitió a las direcciones involucradas para su llenado (Evidencia: Encuesta) . Se remitió encuesta a los Directores para detectar necesidades de capacitación (Evidencia: Correo).</p> <p>El documento se concluirá en Julio. Se presentará a presidencia y se validará/socializará con la Unidades cuando esté aprobado.</p>
2	3.1.1.1.3 Implementar un Programa de Especialización	1 Programa implementado	Registros (diplomas u otro registro de cumplimiento)	0%	100%	3%	100%	100.00%	100.00%			<p>El 10 diciembre se finalizó la formación en lenguaje a señas, en el cual se graduaron 8 personas.</p> <p>En el mes de noviembre se continúa la formación en lenguaje a señas, el cual este previsto finalizar el 2 de diciembre.</p> <p>En Agosto se continúa con la formación en Lenguaje a Señas.</p> <p>A julio: Se inicia en Junio a fortalecer las competencias de 13 empleados, en el tema de Lenguaje a Señas, con una duración de 6 meses. Tema que está incluido en el programa de especialización.</p>
3	3.1.1.1.4 Evaluar e implementar acciones de mejora del Programa de Especialización	1 Programa evaluado Y acciones de mejora definidas	Informe de evaluación y documento de acciones de mejora	1	1	0	0	100.00%	0.00%			
4	3.1.1.1.5 Elaborar Plan de Capacitación	1 Plan elaborado	Documento de Plan de capacitación	0%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%			
5	3.1.1.1.6 Ejecutar Plan de Capacitación.	100% Plan implementado	Correos de invitación a capacitaciones Listas de asistencia Diplomas	9%	100%	9%	92%	100.00%	92.00%			<p>En el mes de diciembre se han realizado las siguientes capacitaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Publicación oficiosa.</li> <li>2. Uso y Manejo de extintores.</li> <li>3. Actualización de operaciones financieras reformas tributarias.</li> <li>4. Datos Personales</li> </ol> <p>En el mes de noviembre se han impartido los siguientes temas de capacitación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ortografía y redacción de informes.</li> <li>2. Derecho procesal civil y mercantil.</li> <li>3. Lenguaje a señas.</li> <li>4. Impropionibilidad, inadmisibilidad e improcedencia en el marco de los procesos sancionatorios.</li> <li>5. Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>6. Taller de comunicaciones.</li> <li>7. Taller sobre contratos a la luz de la LPC.</li> </ol>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	INFORME A DICIEMBRE 2016							
				POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	OBSERVACIONES	
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC		
										<p>8 Control interno y la gestión del riesgo (ENFOQUE COSO) Para el mes reportado ha quedado pendiente de impartir las siguientes temáticas - Ortografía y redacción de informes. No se ha encontrado quien pueda brindar dicha capacitación. - Derecho procesal civil y mercantil. Se han realizado gestiones con el Consejo Nacional de la Judicatura, internamente se ha consultado con la Dirección Jurídica, a lo cual aún no se tiene respuesta. Octubre: Para el mes de octubre se han brindado las siguientes capacitaciones: • Norma ISO 17020/2012 *RTCA (67.01.07:10) Etiquetado general y nutricional de alimentos * RTCA 67.01.60:10 Etiquetado nutricional de productos alimenticios, pre envasados para consumo humano. *Ley de Tarjetas de Sistemas de Crédito *Norma ISO 17025: 2005 Quedando pendientes de impartir en el mes de octubre las siguientes temáticas: • Ortografía y redacción de informes. *</p> <p>Metodología ágil de desarrollo SCRUM • Trabajo en equipo. Para el mes de septiembre se han brindado las siguientes capacitaciones: • Aplicación de la norma ISO 17020:2012 • Taller de lenguaje a señas • Administración de proyectos. • Desarrollo y prueba de aplicaciones web. • Administración de sistemas enfocados en LINUX (básico y avanzado). • Gestión de servicio al cliente con enfoque en trabajo en equipo.</p> <p>Quedando pendientes de impartir en el mes de septiembre las siguientes temáticas: • Mecánica General. Se programará para octubre ya que esas fechas tienen programada ITCA para realizarla. • Mantenimiento y aires acondicionados. Aún se está en la búsqueda de la capacitación apoyada por INSAFORP. • Administración y configuración de switches. Se sigue en la búsqueda de la capacitación no se ha encontrado quien de esta capacitación.</p> <p>Para el mes de agosto se han brindado las siguientes capacitaciones: • Verificación de Publicidad • Formación Técnica de Comités de SSO • Socialización Normas ISO 9001:2015 • Administración de Proyectos. Quedando pendientes de gestionar las siguientes temáticas: • Ortografía y Redacción de Informes • Mecánica General • Reglamento Técnico Centroamericano RTCA 01.01.11:06</p>	



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	
												<p>INFORME A DICIEMBRE 2016</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley de Tarjetas de Crédito.</li> <li>• Derecho Financiero.</li> </ul> <p>Julio: Para el mes de Julio se han brindado las siguientes capacitaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley LACAP y administración de contratos.</li> <li>• Formación Técnica para comités de salud y seguridad ocupacional y delegados de prevención-Parte II.</li> <li>• Protocolo y relaciones con los clientes.</li> <li>• Contaminación de mercurio por lámparas fluorescentes.</li> <li>• Lenguaje de Señas.</li> </ul> <p>A Junio: De las 8 capacitaciones programadas únicamente 3 no se lograron impartir: Ley de Lotificaciones] (No se obtuvo respuesta de la solicitud enviada por parte de la DC), Derecho procesal civil y mercantil y Ortografía y redacción de informes. En los meses de julio y agosto se impartirá la capacitación.</p>
6	3.1.1.1.7 Evaluar e implementar acciones que mejoren el Plan de Capacitación	1 Plan evaluado	Documento de evaluación y documento de acciones de mejoras	1	1	1	1	100.00%	100.00%			Informe se entregará a más tardar el 21 de diciembre a Directora Administrativa. Corresponde ejecutar la actividad en el mes de diciembre.
7	3.1.1.1.8 Ejecutar el Programa de coaching	1 Programa implementado	Listas de asistencias	0%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%			<p>El jueves 29 de septiembre se dio por finalizado en programa de coaching, el cual se desarrolló en las instalaciones de DVM en horario de 1:00 pm a 5:00 pm.</p> <p>El 26 de agosto dio inicio el programa de coaching, el cual se está realizando en las instalaciones de DVM en horario de 1:00 pm a 5:00 pm.</p> <p>En el mes de Junio se cotizó para que se imparta un programa de coaching al equipo gerencial de la Defensoría. El cual se impartirá en el mes de agosto.</p> <p><b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Modificaron la ejecución que habían informado: junio (25%), julio (25%) y agosto (25%) por agosto (50%) y septiembre (50%).</p>
8	3.1.1.1.9 Participar en el programa de coaching	100% De participación	Correos de invitación a programa. Lista de asistencia Diplomas	0%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%			<p>En el mes de septiembre asistieron al programa de coaching, las jefaturas que se detallan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Directora Administrativa.</li> <li>- Jefa de Talento Humano.</li> <li>- Director de Centro de Solución de Controversias.</li> <li>- Directora de Descentralización.</li> <li>- Director de Ciudadanía y Consumo.</li> <li>- Jefa de Unidad Financiera Institucional.</li> <li>- Jefe de Planificación y Calidad.</li> <li>- Jefe de Auditoría Interna.</li> <li>- Gerente Regional de Oriente.</li> <li>- Gerente Regional de Occidente.</li> <li>- Gerente de GAD y GAT.</li> <li>- Jefe de Unidad de Inspecciones.</li> </ul>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
										<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefa de Unidad Logística.</li> <li>- Coordinador de CSC San Salvador.</li> <li>- Jefa de Defensoría Móvil.</li> <li>- Jefe de Participación Ciudadana.</li> </ul> En el mes de agosto asistieron al programa de coaching, las jefaturas que se detallan a continuación: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Directora Administrativa.</li> <li>- Jefa de Talento Humano.</li> <li>- Director de Centro de Solución de Controversias.</li> <li>- Directora de Descentralización.</li> <li>- Director de Ciudadanía y Consumo.</li> <li>- Jefa de Unidad Financiera Institucional.</li> <li>- Jefe de Planificación y Calidad.</li> <li>- Jefe de Auditoría Interna.</li> <li>- Gerente Regional de Oriente.</li> <li>- Gerente Regional de Occidente.</li> <li>- Gerente de GAD y GAT.</li> <li>- Jefe de Unidad de Inspecciones.</li> <li>- Jefa de Unidad Logística.</li> <li>- Coordinador de CSC San Salvador.</li> <li>- Directora Jurídica.</li> <li>- Jefa de Defensoría Móvil.</li> <li>- Jefe de Participación Ciudadana.</li> <li>- Gerente de Sistemas Informáticos.</li> </ul> <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Modificaron la ejecución de agosto (25%) por agosto (50%).
9	3.1.1.1.10 Evaluar Programa de coaching	1 Programa evaluado	Documento de evaluación	0	1	1	1	100.00%	100.00%	En diciembre se encuentra en proceso de tabulación de la información y se entregará el informe a la Dirección Administrativa en diciembre. En referencia a la evaluación de coaching, en el mes de noviembre se diseñó encuesta y se remitió (24/11/2016) a los participantes para su llenado, al finalizar el mes de noviembre se recibirán las respuestas de las jefaturas y se iniciará el proceso de tabulación y análisis de datos.
10	3.1.1.2.1 Rediseñar el instrumento de Evaluación del Desempeño dirigido a los puestos identificados en el Manual de Organización y Funciones	1 Instrumento diseñado	Documento diseñado	0%	100%	0%	0%	100.00%	0.00%	UTH: en el mes de septiembre actividad no ha presentado avance, en memorando UTH/331-2016, se expresó la necesidad de desenfocar esfuerzos en dicha actividad. Julio: Se ha programado que inicie en el mes de agosto (Se ha elaborado cronograma) Junio: Se ha reprogramado esta actividad para iniciar el mes de Julio.
11	3.1.1.2.2 Aplicar el instrumento de evaluación del	1 Encuesta de evaluación del desempeño	Encuestas llenadas por	0	1	0	1	100.00%	100.00%	Octubre: En el mes de octubre, específicamente el 28 de octubre se remitieron a diferentes unidades organizativas las evaluaciones del



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
	Desempeño dirigido a los puestos identificados en el Manual de Organización y Funciones		los empleados(as)							desempeño del personal a su cargo para su debido llenado. Quedando pendiente de remitir las evaluaciones de presidencia.
12	3.1.1.2.3 Analizar, evaluar y aplicar acciones de mejora en el instrumento de evaluación de desempeño.	1 Documento de acciones de mejora	Acciones de mejora implementadas	50%	100%	50%	100%	100.00%	100.00%	En diciembre se entregará informe de resultados de las evaluaciones del desempeño, así como las acciones de mejora implementadas. En el mes de noviembre se ha tabulado las evaluaciones del desempeño de las unidades organizativas, quedando pendientes que se remitan a la UTH las evaluaciones de las siguientes unidades: DCSC, Dirección Jurídica, Dirección de Administración (GSI, UTH, ULOG, UACI), UCOM, Presidencia, UFI, Unidad de Análisis y consumo de mercados. Así mismo se ha elaborado un informe de resultados el cual se encuentra en revisión de UTH
13	3.1.1.3.1 Realizar un diagnóstico cuantitativo y cualitativo para la medición del rendimiento de los empleados de la DC en Unidades priorizadas.	1 Estudio realizado	Documento	0%	100%	0%	0%	100.00%	0.00%	Octubre: En el mes de octubre actividad no ha presentado avance, en memorando UTH/331-2016, se expresó la necesidad de desenfocar esfuerzos en dicha actividad. En el mes de septiembre Actividad no ha presentado avance, en memorando UTH/331-2016, se expresó la necesidad de desenfocar esfuerzos en dicha actividad. A Junio: Se sostuvo reunión (Dirección Administrativa y UTH), concluyendo que esta unidad no cuenta con personal para desarrollar esta actividad; se requiere una dedicación a tiempo completo. Ante ello, solicitaremos el apoyo de estudiantes (tesis) para que realicen este diagnóstico. Se reprograma para los meses de Julio y Agosto, para iniciar las gestiones ante universidades identificadas, con la colaboración de la UCRI.
14	3.1.1.3.2 Identificar mecanismos de medición del rendimiento para las Unidades priorizadas.	1 Documento elaborado	Documento	50%	100%	0%	0%	100.00%	0.00%	
15	3.1.2.1.1 Ejecutar la medición de la Encuesta de Clima Organizacional	1 Encuesta realizada	Encuesta llenada	0	1	0	1	100.00%	100.00%	Octubre: Encuesta se publicó en SINCO a partir del 03 de octubre y estuvo disponible para su llenado hasta el 21 de octubre. (Evidencia correos electrónicos) Se cuenta con base de datos de los resultados del llenado de la encuesta. La encuesta utilizada para medir el clima organizacional es la encuesta que se encuentra vigente aprobada por Presidenta. A septiembre: Debido a que la encuesta se realizará de forma electrónica, como una medida para optimizar los recursos institucionales, en el mes de septiembre se realizaron las gestiones con informática para que se inicie en el mes de octubre la encuesta. En el mes de julio estudiantes egresados de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, se presentaron al comité conformado de clima organizacional propuesta de herramienta para medir el clima



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	
												INFORME A DICIEMBRE 2016
16	3.1.2.1.2 Evaluar Encuesta de Clima Organizacional	1 Documento	Documento de evaluación	0	1	0	1	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	organizacional. Se encuentra pendiente que los estudiantes capaciten a la Jefa de Talento Humano sobre el uso de la herramienta. Diciembre: se remite evaluación de encuesta con observaciones superadas. Noviembre: se remitió encuesta de clima a Presidencia. Octubre: A partir de los resultados de la encuesta de clima organizacional realizó informe de los resultados obtenidos, se encuentra pendiente de remitir a Presidencia los resultados obtenidos. A Junio: Con el apoyo de estudiantes de pregrado de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas de la UCA, se realizó en el mes de Junio un diagnostico a la evaluación de clima organizacional que se realiza actualmente
17	3.1.2.1.3 Análisis de oportunidades de mejora del resultado de la medición del clima organizacional	1 Documento	Documento de análisis	50%	100%	60%	85%	100.00%	85.00%	100.00%	85.00%	Se encuentra en proceso de elaboración el informe que contenga las oportunidades de mejora de los resultados de clima organizacional
18	3.1.2.1.4 Realizar actividades recreativas: culturales, ambientales y esparcimiento	3 Actividades recreativas	Fotos	1	3	1	3	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Diciembre: El viernes 17 de diciembre se realizará cena navideña con el personal de la Defensoría en la pampa argentina de los planes de renderos. Octubre: El sábado 22 de octubre se realizó actividad recreativa con el personal de la Defensoría, en el centro recreativo del Ministerio de Trabajo en el Lago de Coatepeque. Para el mes de septiembre se han realizado gestiones con el centro recreativo del Ministerio de Trabajo en el Lago de Coatepeque para el desarrollo de la actividad recreativa, además se envió comunicado a todos los empleados que la actividad se llevará a cabo para el día sábado 22 de octubre de 2016. Para el mes de agosto no hay programadas actividades recreativas con el personal. Actividad se realizó en el día dos de julio en el Parque Nacional de Montecristo, participaron aproximadamente 60 empleados de sedes de occidente, oriente, CSC Montecristo y Plan de la Laguna.
19	3.1.2.1.5 Diseñar mecanismo de inducción integral que facilite el desempeño del personal.	1 Documento diseñado	Documento diseñado	0	1	0	1	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Noviembre: Se ha diseñado la propuesta de inducción integral, la cual está pendiente de remitir a Presidencia. Octubre: Propuesta no ha tenido mayor avance. El rediseño del procedimiento de inducción integral en octubre se entregará propuesta. A Junio: Debido a las bajas de personal en la Unidad de Talento Humano en el mes de Mayo 2016, no ha existido avance. En el mes de Agosto se iniciará el diseño de este mecanismo. Actualmente se está aplicando el proceso de inducción que está aprobado.
20	3.1.2.1.6 Implementar	1 Mecanismo de inducción implementado	Listas de asistencia	0%	100%	0%	0%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	Diciembre UTH: Durante el año, se ha desarrollado el procedimiento de inducción vigente al nuevo personal. Noviembre UTH: Durante el año, se ha desarrollado el procedimiento de



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
	mecanismo de inducción integral									inducción vigente al nuevo personal. Octubre: UTH: Durante el año, se ha desarrollado el procedimiento de inducción vigente al nuevo personal. Sobre la implementación de un mecanismo integral de inducción, debido a que aún está en proceso de elaboración la nueva propuesta, la actividad aún no ha iniciado, por lo tanto la inducción que al momento se está realizando al nuevo personal es de acuerdo al procedimiento vigente. A Julio: No se cuenta con un nuevo documento.
21	3.1.2.1.7 Evaluar mecanismo de inducción integral al personal	1 Documento de evaluación	Documento elaborado	1	1	0	0	100.00%	0.00%	Debido a que no se ha implementado el mecanismo de inducción integral, no ha sido factible implementar acciones de mejora
22	3.1.2.1.8 Activación de programa de reconocimiento	1 Programa activado	Documento	0%	100%	15%	65%	100.00%	65.00%	Diciembre UTH: En vista que no se ha recibido observaciones al plan de reconocimientos, la Unidad de Talento Humano realizó actividades en el transcurso del año que estaban consideradas en el plan como por ejemplo: Felicitaciones por el día de la profesión, felicitaciones personalizadas por logro académico y Día del empleado. En el mes de noviembre no se han recibido observaciones o visto bueno al documento remitido. En el mes de octubre no se han recibido observaciones o visto bueno al documento remitido. En el mes de septiembre se finalizó la propuesta del programa de reconocimientos, la cual ha sido remitida a Presidencia para observación. Este programa no existía, sugiero se valore tomar un porcentaje de ejecución por su elaboración. Debido a las bajas de personal que ha tenido la Unidad de Talento Humano la actividad no ha avanzado Esta programado iniciar en Octubre con la elaboración del programa.
23	3.1.2.1.9 Evaluar y aplicar acciones de mejora al programa de retroalimentación y reconocimiento	1 Programa evaluado y mejorado	Documento	34%	100%	0%	0%	100.00%	0.00%	
24	3.1.2.2.1 Actualizar el Manual de Organización y Funciones	100% Manual de Organización y funciones actualizado	Documento elaborado	0%	100%	0%	76%	100.00%	76.00%	En el mes de diciembre. Pendiente de revisar los perfiles de DVM, DJ, DADM (UACI, UTH, ULOG, GSI y DADM) y Presidencia. En el mes de noviembre: No hay avance en la revisión del MOF, pendiente de revisar los perfiles de DVM, DJ, DADM (UACI, UTH, ULOG, GSI y DADM), Presidencia. En el mes de octubre se ha realizado la revisión del Manual de Organización y Funciones (MOF) de las siguientes unidades organizativas: - Unidad Financiera Institucional. - Unidad de Planificación y Calidad -DCSC -U Ambiental



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
										<p>-U Equidad</p> <p>Pendiente de revisar los perfiles de DVM, DJ, DADM (UACI, UTH, ULOG, GSI y DADM), Presidencia y perfiles de puesto.</p> <p>. En el mes de septiembre se ha realizado la revisión del Manual de Organización y Funciones (MOF) de las siguientes unidades organizativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Unidad de Auditoría Interna.</li> <li>- Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales.</li> <li>- Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia.</li> <li>- Unidad Financiera Institucional, quedando pendientes de revisar 3 perfiles de trabajo.</li> <li>- Dirección de Descentralización (Gerencia regional de Occidente, Oriente, Gerencia de Atención Descentralizada y Call Center).</li> <li>- Unidad de análisis de consumo y mercado.</li> </ul> <p>En fecha 31 de agosto se remitió cronograma a los Directores, Gerentes y Jefes de cada unidad organizativa para revisar el Manual de Organización y Funciones el cual dará inicio el 9 de septiembre.</p> <p>A Julio: Debido a las bajas de personal que ha tenido la Unidad de Talento Humano, se ha programado iniciar en el mes de Agosto la revisión del MOF.</p>
25	3.1.2.2.2 Actualizar el Reglamento Interno de Trabajo e Instructivo de Prestaciones adicionales	100% Reglamento Interno de Trabajo e Instructivo de Prestaciones adicionales actualizado	Documento elaborado	0%	100%	0%	25%	100.00%	25.00%	<p>En el mes de diciembre no ha habido avance en la revisión del reglamento interno de trabajo.</p> <p>En el mes de noviembre no ha habido avance en la revisión del reglamento interno de trabajo.</p> <p>En el mes de septiembre se ha trasladado el instructivo de prestaciones adicionales a la ley a formato de documento normativo, se iniciará la revisión en el mes de octubre del reglamento interno.</p> <p>En junio se elaboró borrador actualizado del instructivo de prestaciones adicionales a la Ley, el cual está pendiente de remitirse a la UPYC.</p>
26	3.1.3.1.1 Elaborar encuesta que diagnostique el conocimiento e interés sobre temas de igualdad, género, equidad e inclusión en los empleados(as) de la DC.	1 Encuesta elaborada	Encuesta elaborada	0%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%	<p>Noviembre: La Encuesta fue modificada en este mes por instrucciones giradas a través de Memorándum PRE 27/2016.</p> <p>Durante el mes de julio se elaboró encuesta, la cual ya cuenta con el visto bueno de Presidencia.</p>
27	3.1.3.1.2 Implementar encuesta que diagnostique el conocimiento e interés sobre temas de igualdad, género, equidad e inclusión en	Encuesta llenada por los empleados(as)	Encuestas llenadas	0%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%	<p>Noviembre: durante el período comprendido entre el 10 de noviembre al 17 de noviembre se implementó a través del Sistema Colaborativo de Información la Encuesta de la Unidad de Equidad e Inclusión, la encuesta fue completada por 135 empleados(as). La encuesta se implementó durante el mes de agosto a través de la Intranet (SINCO) y se pudo completar en línea hasta la primera semana de septiembre. Participando 68 empleados(as).</p> <p>La encuesta se implementó durante el mes de agosto a través de la</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
	los empleados(as) de la DC.									Intranet (SINCO) y se pudo completar en línea hasta la primera semana de septiembre. Participando 68 empleados(as). La encuesta se implementó a partir del 20 de agosto a través de la Intranet (SINCO).
28	3.1.3.1.3 Análisis de los resultados de la Encuesta de conocimiento de igualdad, género, equidad e inclusión	1 Documento	Documento elaborado	0	1	0	1	100.00%	100.00%	<p>Diciembre: El día 15 de diciembre se enviará a Presidencia los resultados de la encuesta de la Unidad de género y equidad.</p> <p>Noviembre: Se realizó el análisis de los resultados de la Encuesta de Equidad e Inclusión posteriormente se enviará a Presidencia.</p> <p>Se realizó el cambio de la ejecución que se informó en el mes de octubre al mes de noviembre dado que: Durante el mes de agosto se publicó la primera encuesta mediante SINCO; al momento de enviar los resultados del análisis de esta encuesta Presidenta considero que eran bien pocos los datos analizados, ya que solamente obtuvimos 68 respuestas, razón por la cual Presidenta giro instrucciones para que se le realizarán cambios a la encuesta y que nuevamente se publicara.</p> <p>A raíz de lo antes expuesto Presidenta a través de Memorándum Pre-27/2016 de fecha 09/11/2016 solicitó a los Directores(as), Jefes(as), Gerentes(as) completar la nueva encuesta de la Unidad de Equidad e Inclusión. Lo anterior con el objetivo de contribuir con las acciones interinstitucionales en pro de la erradicación de la violencia contra las mujeres y en cumplimiento a la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres (LEIV).</p> <p>La nueva encuesta fue publicada a través del Sistema de Información Colaborativo (SINCO) durante el periodo comprendido entre el 10 al 17 de noviembre de 2016. En esta ocasión obtuvimos 135 participaciones y el análisis reportado corresponde al análisis de esta segunda encuesta el cual se realizó en el mes de noviembre y será enviado nuevamente a Presidenta para su visto bueno u observaciones.</p> <p>Octubre: Durante el mes de octubre se realizó el análisis de los resultados de la encuesta y se envió informe a Presidencia. Durante el mes de octubre se realizará el análisis de los datos de la encuesta.</p>
29	3.1.3.1.4 Desarrollar actividades de sensibilización entorno a temas de igualdad, género, equidad e inclusión	3 Actividades de sensibilización realizadas	Fotos y lista de asistencia	0	3	0	3	100.00%	100.00%	<p>Durante el mes de noviembre se realizaron las actividades siguientes:</p> <p>4 de noviembre se realizó una jornada de sensibilización sobre Equidad de Género en las instalaciones del Edificio del Plan de la Laguna a la actividad asistieron 19 personas 8 hombres y 11 mujeres.</p> <p>El 11 de noviembre se realizó una jornada sobre Violencia Contra la Mujer a esta actividad asistieron 18 personas, 10 mujeres y 8 hombres.</p> <p>El 9 de noviembre a través de la Comisión de Cultura se realizó en el Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial una Jornada sobre Violencia Simbólica al evento asistieron 2 hombres y 1 mujer de las Direcciones de Vigilancia de Mercado y Jurídico.</p> <p>El 25 de noviembre se conmemoró el día Internacional de la No Violencia contra la Mujer para ello se colocaron globos color naranja. Mediante correo electrónico se envió a todos (as) las (los) empleados (as) de la</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	
												<p>institución imagen alusiva a la conmemoración.</p> <p>Octubre: Se elaboró documento de propuesta de campaña y se envió documento a Presidencia. Se han programado 3 jornadas de capacitación. Lo anterior se realizará durante el mes de noviembre.</p> <p>A septiembre: Se gestionó con GSI el diseño de la campaña de la Unidad de Equidad e Igualdad, la campaña a desarrollar es sobre la No Violencia Contra la Mujer. Con ISDEMU la realización de 2 jornadas de sensibilización en temas de igualdad de género y Violencia contra la mujer. Las jornadas se realizarán durante los meses de octubre y noviembre. La actividad programada para el mes de septiembre se realizará durante el mes de octubre</p> <p>Julio: No se puede desarrollar actividades de sensibilización hasta que contemos con los datos que arroje el diagnóstico, que lo obtendremos a partir de los resultados de la encuesta..</p> <p>En el mes de junio así mismo, se reporta la ejecución de la actividad realizada en torno a la celebración del 8 de marzo, día de la mujer. Por error involuntario, no se reportó en el informe anterior, pero se actualiza en el presente.</p> <p><b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> La ejecución reportada en junio se cambia de 1 a 0, dado que lo informado no corresponde a la actividad.</p>
30	3.1.3.1.5 Participar en reuniones de la comisión de cultura del ISDEMU.	Reuniones con ISDEMU	Correos de invitación a reuniones Memorias de reuniones	0%	100%	10%	90%	100.00%	90.00%			<p>Diciembre: El día 13 de diciembre se asistió a reunión de la Comisión de Cultura convocada por ISDEMU, lo anterior con el objetivo de elaborar el POA 2017 de la Comisión de Cultura.</p> <p>Durante el mes de noviembre no se recibió convocatoria. Se consultó al respecto y la próxima reunión se realizará hasta el día 13 de diciembre a las 9:00 a.m. en el Ministerio de Gobernación.</p> <p>Octubre: El día 7 de octubre se asistió a reunión de la Comisión de Cultura en la reunión se elaboró presentación del informe de la Comisión de Cultura el cual se presentó en la V Asamblea General del Sistema Nacional para la Igualdad Sustantiva SNIS. - Se asistió el día 20 de octubre a reunión de la V Asamblea General del Sistema Nacional para la Igualdad Sustantiva, SNIS.</p> <p>A septiembre: Se recibió convocatoria para reunión de ISDEMU de la Comisión de Cultura para la igualdad sustantiva para el día 8 de septiembre.</p> <p>En revisión con Presidencia, se expresó que no todos los meses se reciben convocatoria de reuniones, por lo tanto la distribución el 100% de la actividad debería ser distribuida según el número de convocatorias recibidas.</p> <p>El 19 de agosto se participó en Jornada formativa sobre cultura institucional para la igualdad la actividad se desarrolló en las instalaciones del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial. Participación en seminario "Mujeres en la toma de decisiones ambientales y su participación en el desarrollo sostenible". Actividad convocada por ISDEMU.</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
										<p>Durante el mes de julio se atendió convocatoria de ISDEMU para asistir a la actividad denominada "Lanzamiento del Centro de Información del Sistema Nacional para la Igualdad Sustantiva"</p> <p>En Junio no hubo convocatoria.</p> <p>En Enero y febrero no hubo convocatoria de reunión.</p> <p><b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> La ejecución de agosto la cambiaron de 10% a 0%.</p>
1	4.1.1.2.1 Crear e implementar un sistema informático que controle efectivamente los gastos corrientes de la DC: combustible, energía eléctrica, telefonía y almacén	1 sistema informático de control de gastos implementado	1 Sistema funcionando	0%	100%	30%	60%	100.00%	60.00%	<p>Diciembre GSI: Se ha desarrollado e implementado los módulos de Almacén y combustible del Sistema de control de gastos, se cuenta con un avance en el desarrollo de los módulos para control de gastos en energía eléctrica y telefonía.</p> <p>Noviembre GSI: Actualmente se encuentra en desarrollo el sistema de control con el apoyo de 3 estudiantes en servicio social, en el mes se han realizado 2 reuniones de seguimiento con el apoyo de la Ing. Sandra Salinas, y presentaron avances.</p> <p>Agosto: GSI: Se realizó la gestión ante la UCRI para solicitar apoyo de estudiantes para la elaboración de estos programas.</p> <p>En el mes de agosto se inició la consulta a las Universidades para poner a disposición el espacio para realizar horas sociales, en torno al tema. La respuesta de las universidades ha sido muy lenta.</p> <p>Julio: No se ha realizado esta actividad debido a la solicitud de atención urgente a auditoría de proveedor de la DVM.</p> <p>En el mes de agosto la GSI realizara gestiones ante la UCRI para solicitar apoyo de estudiantes para la elaboración de estos programas.</p> <p>A Junio: No se ha realizado esta actividad. Se reprograma para agosto. Se realizarán las gestiones para solicitar apoyo de estudiantes para que elaboren estos programas.</p>
2	4.1.1.2.2 Analizar y evaluar continuamente la información generada del control de gastos corrientes	9 informes de control de gastos analizados	Documento	1	9	1	9	100.00%	100.00%	<p><b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Modificaron la ejecución de julio de 0 a 1.</p>
3	4.1.1.2.3 Tomar acciones que mejoren el uso eficiente de nuestros recursos	100% de acciones de uso eficiente de recursos implementado	1 documento	12%	100%	10%	100%	100.00%	100.00%	<p>Diciembre, se solicitó revisión de ASEVILLA, ya que, se incrementó el consumo de agua en el mes de noviembre.</p> <p>Noviembre: Durante este mes se envió nota a CONAIPD conteniendo medidas de eficiencia energética implementadas en la DC. Lo anterior con la finalidad que sean tomadas e implementadas en las oficinas de CONAIPD.</p> <p>Octubre: Durante el mes de octubre se realizó capacitación en la Oficina Regional de San Miguel, con la finalidad de incentivar al personal de la oficina que optimice el uso de los recursos institucionales.</p> <p>Durante el mes de septiembre se realizarán jornadas de sensibilización al personal de las oficinas descentralizadas, sobre el uso eficiente de los recursos institucionales. Durante el mes de agosto se envió carta a la</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC		
												INFORME A DICIEMBRE 2016
												empresa ASEVILLA, con la finalidad de tomar acción ante el incremento en la tarifa de agua potable.
4	4.1.1.2.4 Diseñar e implementar campaña permanente de sensibilización al personal de la DC para el uso racional de los recursos institucionales	100% campaña diseñada y realizada	Listas de asistencia y/o publicaciones en intranet	11%	100%	0%	78%	100.00%		78.00%		<p>Octubre: Se realizó jornada en la Oficina Regional de San Miguel sobre uso óptimo de los recursos institucionales.</p> <p>A septiembre: Durante este mes se decidió realizar con los compañeros de las diferentes oficinas jornadas de concientización sobre el uso óptimo de los recursos institucionales, para ello se impartieron charlas sobre el tema en las Oficinas Región Occidental, DMV y Centro de Solución de Controversias en San Salvador. (Se anexan listas de asistencia).</p> <p>El 17 y 18 de mayo se celebró el día de reciclaje, mediante la recolección de papel mezclado, latas y plástico. Del 27 al 31 de mayo se llevó a cabo la campaña para reducir el uso de papel bond. La campaña se desarrolló a través de la INTRANET. El día 25 de junio se celebró el día del medio ambiente mediante la rifa de arbolitos frutales y ornamentales en el Edificio del Plan de la Laguna. Durante el mes de agosto se sometió a evaluación la campaña sobre uso eficiente de la energía, pero se están realizando cambios a la campaña. Durante el mes de septiembre se realizarán jornadas de sensibilización en las oficinas descentralizadas.</p>
5	4.1.1.3.1 Elaborar Diagnóstico Ambiental de la Defensoría del Consumidor	1 Diagnóstico Ambiental realizado	1 Documento	0	2	0	2	100.00%		100.00%		<p>Se socializó Política Ambiental con empleados de la Defensoría del Consumidor de las oficinas siguientes: DVM, Centro de Solución de Controversias San Salvador y Oficina Regional de Santa Ana. Diagnóstico Ambiental elaborado y aprobado por Presidencia.</p> <p><b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Cambio de nombre de "Realizar actualización de Diagnóstico Ambiental en Defensoría del Consumidor " a "Elaborar Diagnóstico Ambiental de la Defensoría del Consumidor"</p> <p><b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación de septiembre de 0 a 1 por haber sobrepasado la programación anual.</p>
6	4.1.1.3.2 Diseñar y ejecutar campaña de manejo de desechos sólidos	100% acciones ejecutadas	1 Documento de acciones realizadas	0%	100%	14%	100%	100.00%		100.00%		<p>Durante el mes de diciembre: Se gestionó con la empresa AUTOCONSA el retiro de 97 tóner y con la empresa Holcin el retiro de 13 llantas inservibles de vehículos institucionales.</p> <p>Durante el mes de noviembre: Se almacenaron los desechos sólidos correspondientes al período de agosto al 7 de noviembre siendo estos comercializados en la fecha antes mencionada remitiendo los respectivos recibos a la UFI. Se tiene pendiente la elaboración de documento general de las acciones realizadas.</p> <p>Julio: Durante el mes de junio y julio se almacenaron desechos sólidos en eco estación siendo estos comercializados. Se enviaron los recibos correspondientes a UFI e informe respectivo a la Dirección Administrativa.</p> <p>A Junio: El 17 y 18 de mayo re celebros el día del reciclaje mediante la</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	
												recolección de residuos de forma simultánea en las oficinas de Santa Ana y San Miguel.
7	4.1.1.3.3 Coordinar la implementación del manejo de desechos sólidos con todas las oficinas de La Defensoría.	100% de los desechos sólidos generados por la Defensoría del Consumidor manejados según instructivo definido	3 Reportes	0	3	0	3	100.00%	100.00%			Durante este mes se decidió realizar con los compañeros de las diferentes oficinas jornadas de concientización sobre el manejo de desechos sólidos y cultura 3r para ello se impartieron charlas sobre el tema en las Oficinas Región Occidental, DMV y Centro de Solución de Controversias en San Salvador. (Se anexan listas de asistencia). Se recepta los desechos sólidos de las diferentes oficinas y se almacenan en la eco-estación para su posterior comercialización.
8	4.1.1.3.4 Socializar el diagnóstico ambiental y realizar propuesta de mejora al comité de eficiencia energética	100% de los desechos sólidos generados por la Defensoría del Consumidor manejados según instructivo definido	3 Reportes	0	1	0	1	100.00%	100.00%			Diagnóstico ambiental socializado. Adicionalmente se socializó Política Ambiental. Diagnóstico socializado con el Comité de Eficiencia Energética el día 24 de agosto de 2016. Julio: Se programará socialización durante el mes de agosto. A Junio: Se envió por correo electrónico. Falta reunión. <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Modificaron la ejecución de agosto de 1 a 0.
9	4.1.1.3.5 Elaboración de la Política Ambiental Institucional	Política Ambiental elaborada	Documento	0	1	0	1	100.00%	100.00%			<b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Nueva actividad. Memo UA 15/2016 de fecha 23 de agosto de 2016.
10	4.1.1.3.6 Socialización de la Política Ambiental	Política ambiental socializada	Ayuda a memoria	0	4	0	4	100.00%	100.00%			<b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Nueva actividad. Memo UA 15/2016 de fecha 23 de agosto de 2016.
11	4.1.2.1.2 Realizar acciones de mejora en base a los resultados de encuesta de satisfacción de cliente interno	100% de las mejoras implementadas	Documento que recopile las acciones de mejora implementadas	9%	100%	9%	100%	100.00%	100.00%			ULOG: Diciembre, se da seguimiento a encuesta de transporte se informa a los motoristas para mejorar los aspectos señalados. Diciembre UTH: Se organizó una cena navideña para los empleados de la DC. Noviembre GSI: Se realizó una reunión con el equipo de Desarrollo para presentar la metodología a utilizar para el desarrollo de sistemas, esto permitirá mejorar los tiempos de atención estableciendo tiempos específicos de entrega. Se presentó al Lic. Osegueda los cambios a implementar en SARA, los cambios surgen con base en los incidentes recibidos y el objetivo es mejorar el funcionamiento del sistema y descentralizar algunas funciones que deberán ser retomadas desde los CSC. Noviembre UTH: Para el mes de noviembre la UTH ha considerado otras fuentes la detección de necesidades de capacitación 2017. Octubre: Las Unidades organizativas de la Dirección de Administración de acuerdo al plan de acción han realizado las acciones orientadas a mejorar la atención del cliente interno. UTH: Como parte de la medición de cliente interno que realiza la UPYC, en el plan de mejora realizado por la UTH en el mes de octubre se realizó actividad recreativa con el personal al lago de Coatepeque. ULOG: Se da seguimiento a encuesta de transporte con GSI y se



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	
				INFORME A DICIEMBRE 2016								
												<p>mantiene constante comunicación con los usuarios de servicio.</p> <p>Septiembre: Las Unidades organizativas de la Dirección de Administración de acuerdo al plan de acción han realizado las acciones orientadas a mejorar la atención del cliente interno.</p> <p>UTH: Como parte de la medición de cliente interno que realiza la UPYC, en el plan de mejora realizado por la UTH en el mes de septiembre se tenía planificado realizar una actividad recreativa con el personal, la cual se realizará el 22 de octubre.</p> <p>GSI: Se realizó un taller con el equipo de Desarrollo para revisar el funcionamiento del Sistema SARA a fin de mejorar la efectividad en la atención del cliente interno</p> <p>ULOG: Se mantiene constante comunicación con el personal que solicita transporte a fin de mantenerles informados de sus solicitudes.</p> <p>Las Unidades organizativas de la Dirección de Administración de acuerdo al plan de acción han realizado las acciones orientadas a mejorar la atención del cliente interno.</p> <p>UTH: Para el mes de agosto no había acciones de mejora programada, sino hasta el mes septiembre.</p> <p>UTH: En el mes de Julio Como parte de las acciones de mejora programadas se realizó la actividad de esparcimiento con el personal de la Defensoría en el Parque Nacional de Montecristo.</p> <p>GSI: Se realizó un taller con el equipo de Desarrollo para revisar el funcionamiento del Sistema SARA a fin de mejorar la efectividad en la atención del cliente interno</p>
12	4.1.2.2.1 Atender los requerimientos de recursos de forma oportuna	100% de requerimientos atendidos	Control de requerimientos atendidos	9%	100%	9%	100%	100.00%	100.00%			<p>Diciembre UTH: Se han atendido 5 solicitudes de constancias de diferente tipo (sueldos y constancias de trabajo).</p> <p>Noviembre GSI: Se han atendido el 98.23% de los requerimientos recibidos.</p> <p>Noviembre: UTH: En el mes reportado se han atendido 40 solicitudes de diferente tipo: constancias de sueldo, constancias de trabajo.</p> <p>Septiembre: Todos los requerimientos de bienes y servicios han sido atendidos antes del tiempo estipulado</p> <p>GSI: Se han atendido los requerimientos de apoyo con una efectividad superior al 98% de los requerimientos recibidos por mes</p> <p>UTH: En el mes de septiembre la unidad de talento humano se ha atendido los siguientes requerimientos: 20 solicitudes de constancias de salario y/o trabajo.</p> <p>Todos los requerimientos de bienes y servicios han sido atendidos antes del tiempo estipulado</p> <p>GSI: Se han atendido los requerimientos de apoyo con una efectividad superior al 98% de los requerimientos recibido se han atendido 20 solicitudes de diferente tipo por ejemplo: solicitud de constancias de sueldo y constancias de trabajo.</p> <p>UTH : En el mes de Julio se recibieron en la Unidad de Talento Humano 25 solicitudes de diferente tipo por ejemplo: solicitud de constancias de sueldo y constancias de trabajo;</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	
<b>13</b>	4.1.3.1.2 Realizar acciones de mejora en base a los resultados de la encuesta de satisfacción de cliente externo"	100% de las mejoras implementadas	Documento que recopile las acciones de mejora implementadas	100%	100%	100%	100%	100%	100.00%	<p>Diciembre UTH: Por omisión involuntaria en informe no se dio a conocer que mediante reunión del día 18 de marzo con las diferentes jefaturas que conforman la Dirección Administrativa se dio a conocer a través de lectura del informe los resultados de la encuesta de cliente interno y externo.</p> <p>Noviembre: no se ha obtenido los resultados de la encuesta de cliente externo correspondiente al segundo semestre 2016, los resultados de la encuesta de cliente externo del primer semestre ha sido favorable, no habiendo acciones que desarrollar.</p> <p>Los resultados de la encuesta externa fueron favorables, por lo tanto no hay acciones de mejora que desarrollar.</p> <p><b>NOTA UPYC:</b>            Noviembre: La programación del mes de noviembre se traslada a diciembre por ser actividad a demanda y no haber tenido requerimiento.            Octubre: Ajuste por ser actividad a demanda <math>33\% / 2 = 16.5\%</math>. Esta cantidad se agregó a la programación de los meses posteriores a octubre.            Septiembre: Ajuste por ser actividad a demanda <math>25\% / 3 = 8.33\%</math>. Esta cantidad se agregó a la programación de los meses posteriores a septiembre.            Agosto: Ajuste por ser actividad a demanda <math>20\% / 5 = 5\%</math>. Esta cantidad se agregó a la programación de los meses posteriores a agosto.            Julio: Ajuste por ser actividad a demanda <math>18\% / 5 = 3.5\%</math>. Esta cantidad se agregó a la programación de los meses posteriores a julio.            A Junio: La Unidad Organizativa solicitó la incorporación de esta actividad como Actividad a Demanda, y fue avalada por la jefatura de la UPYC, por lo que se procedió a realizar el ajuste correspondiente para el informe del mes de junio, según se detalla: sumatoria de programación de febrero a junio = <math>45\% / 6 = 7.5\%</math>. Esta cantidad se agregó a la programación de los meses posteriores a junio.</p>		
<b>14</b>	4.2.2.1.1 Elaborar un instrumento para facilitar la identificación de los riesgos institucionales	1 instrumento aprobado	Instrumento aprobado	0%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%	Esta Dirección Administrativa ha elaborado las matrices de cada unidad.		



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



**D. ÁREAS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

**a) Dirección Centro de Solución de Controversias**

COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
<b>DIRECCIÓN CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS</b>								<b>100.00%</b>	<b>89.23%</b>	
1	1.1.1.1.1 Implementar apertura de CSC en días sábados a nivel nacional	3 oficinas con el mecanismo habilitado	28 Informes mensuales de acuerdo a calendarización	3	28	3	27	100.00%	96.43%	<p>Noviembre: Se cuenta con la apertura de las oficinas de San Salvador y Santa Ana, la oficina de San Miguel ha presentado informe de las condiciones que necesita para implementarlo.</p> <p>Agosto: Se cuenta con la apertura de las oficinas de San Salvador y Santa Ana, la oficina de San Miguel ha presentado informe de las condiciones que necesita para implementarlo</p> <p>Julio: Se cuenta con la apertura de las oficinas de San Salvador y Santa Ana, la oficina de San Miguel a presentado informe de las condiciones que necesita para implementarlo.</p> <p>A Junio: La aplicación se encuentra lista para ANDROID, se está trabajando para IOS, está pendiente de aprobación para implementación y lanzamiento por parte de Presidencia, aun cuando aplicación ya está lista.</p>
2	1.1.1.1.2 Implementar Buzón de atenciones por medio escrito	3 buzones funcionando	31 Informes mensuales	3	31	3	30	100.00%	96.77%	<p>Julio: Ya se cuenta con Buzón las oficinas regionales y San Salvador.</p> <p>A Junio: NO SE REALIZARA INFORME DISTINTO, al informe de gestión de los CSC, ya que esto solo es un medio; en lugar de papel o vía PC. FAVOR colocar medio de verificación APP funcionando.</p>
3	1.1.1.1.3 Elaborar proyecto de conciliación virtual	1 Proyecto elaborado	Documento	25%	100%	0%	75%	100.00%	75.00%	<p>Diciembre: Se emite informe de no factibilidad</p> <p>Julio: Se ha comenzado a elaborar el documento</p> <p>A Junio: Durante el mes de febrero se remitió a GSI, documento que contiene las solicitudes de modificación al sistema para denuncia en línea. Actividad que se adelantó.</p>
4	1.1.1.1.12 Implementar módulo de SARAMóvil (on line/off line), para la atención en Defensorías Móviles y atenciones en territorio.	1 Modulo implementado	1 Informe relacionado a DC Agostina	0	1	0	1	100.00%	100.00%	<p>Septiembre: Modulo implementado en la móvil de septiembre (Sensuntepeque)</p> <p>Pese a que el modulo está diseñado no se pudo implementar debido a un servidor que tuvo que ser reemplazado</p>
5	1.1.1.1.14 Diseñar propuesta de mecanismo innovador de atención	1 mecanismo propuesto	Documento	0	1	0	1	100.00%	100.00%	<p>A Junio: El chat se encuentra disponible en web DC - atención en línea</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	
6	1.1.1.2.1 Atender controversias de consumo en oficinas fijas de CSC de la DC y 910 (I)	Atenciones brindadas	60 Informes al año.	5	60	5	60	100.00%	100.00%	A Junio: Se elaboró propuesta. Documento remitido a Presidencia.		
7	1.1.1.2.17 Evaluar las atenciones brindadas en actividades de campo	12 evaluaciones realizadas	Informe mensual	1	12	1	12	100.00%	100.00%			
8	1.1.1.2.18 Diseñar e implementar planes de mejora a partir de los resultados de la evaluación de atenciones brindadas en actividades de campo, si corresponde.	3 Planes de mejora implementados	Informes	0	3	0	3	100.00%	100.00%	Julio: Se han generado dos planes, una consistente en concentrar las atenciones móviles en 2 técnicos del CSC y el otro en elementos de organización y logística que pueden ser aprovechados por DCC. A Junio: Se ha realizado formulario de requerimiento a GSI; se espera esté listo mes próximo.		
9	1.1.1.4.1 Evaluar el cumplimiento de criterios en la formación de expedientes de una muestra de al menos el 25% de denuncias cerradas en los CSC a nivel nacional	Expedientes evaluados	48 Informes elaborados	4	48	4	48	100.00%	100.00%	A Junio: Durante el mes de mayo se obtuvo respuesta positiva por parte de Ministerio de Gobernación, por lo que permitió colocar en las ventanillas módulo de SARA directo de técnicos CSC lo que permite ser más efectivos, evitando doble registro por parte de personal propio de la DC que atiende Ventanillas, asimismo GSI realizó ajustes en plataforma SARA.		
10	1.1.1.4.2 Evaluar la atención presencial brindada en CSC	Atenciones evaluadas	48 Informes de evaluación	4	48	4	48	100.00%	100.00%	A Junio: Cada uno de los meses las Gerencias Regionales remiten informe mensual de gestión de CSC en que en el total de atenciones se incluyen las atendidas bajo este modelo.		
11	1.1.1.4.3 Diseñar e implementar planes de mejora a partir de los resultados de la evaluación de criterios en la formación de expedientes y en las atenciones presenciales	100% Planes de mejora implementados	48 Informes de mejora	4	48	4	48	100.00%	100.00%	A Junio: Por parte de GAT se atiende una vez por semana ventanilla Zacatecoluca.		
12	1.1.1.4.4 Evaluar conocimiento sobre la atención de controversias de consumo	Personal evaluado	2 evaluaciones	0	2	0	2	100.00%	100.00%	Julio: Considerando la participación de un elemento en INDECOPI, se consideraran dichos elementos para la evaluación en julio de 2016. Se comenzó esta evaluación en Montecristo y se continuara en agosto en las oficinas regionales. A Junio: Herramienta actualizada		



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	
13	1.1.1.4.5 Diseñar, socializar e implementar planes de mejora a partir de los resultados de la evaluación de conocimiento sobre la atención de controversias de consumo	100% Planes de mejora implementados	8 Informes de mejora	0	8	0	5	100.00%	62.50%	Octubre: Por error involuntario se colocaron 2 en septiembre cuando solo se había realizado 1. Por ello se hace la corrección en este mes de octubre. A Junio: Evaluaciones realizadas en ventanillas e informe final generado en julio.		
14	1.1.1.4.6 Monitorear la ejecución de audiencias de conciliación	12 monitoreos realizados	12 informes	0	12	0	12	100.00%	100.00%	Julio: Debido a la carga de trabajo esta actividad se completara en el mes de julio de 2016.		
15	1.1.1.4.7 Diseñar, socializar e implementar planes de mejora a partir de los resultados del monitoreo de audiencias de conciliación	100% Planes de mejora implementados	12 informes	0	12	0	12	100.00%	100.00%	Julio: debido a la carga de trabajo esta actividad se completara en el mes de julio de 2016		
16	1.1.1.5.5 Generar insumos sobre los mecanismos, horarios y lugares de atención de controversias de consumo.	100% de Insumos generados para ser comunicados	10 documentos (correo electrónico)	1	10	1	10	100.00%	100.00%	Diciembre: Se redactó alerta sobre tema financiero Noviembre: Se remitió información sobre caso relevante de lotificaciones Octubre: Se remitió información sobre el tema de motocicletas. Agosto: se compartió información sobre el horario especial de atención durante las fiestas agostinas y sobre la ambientación de oficina conmemorando la aprobación de la LPC A Julio: Se mandaron los siguientes insumos: apertura los sábados San Salvador, Santa Ana y Buzón de San Salvador		
17	1.1.2.1.1 Validar el funcionamiento del sistema informático SARA	12 validaciones del Sistema realizadas	12 informes	1	12	1	12	100.00%	100.00%	A Junio: Apertura de ventanilla Mejicanos en julio 2016		
18	1.1.2.1.2 Generar solicitudes de modificación al sistema SARA	3 Solicitudes remitidas a la Gerencia de Sistemas Informáticos	3 Documentos	0	3	0	3	100.00%	100.00%	Julio: En la solicitud se requirió a GSI Modificación en el procedimiento de emisión de notificaciones, creación de un módulo de encuesta para atención y una optimización de módulo de anfitrión.		
19	1.1.2.1.3 Diseñar mecanismo de notificación electrónica	1 Mecanismo Diseñado	Documento	0	1	0	1	100.00%	100.00%	Septiembre: Se tiene el mecanismo diseñado y se dará inicio en el mes de octubre con un proveedor ANDA A Junio: Información en nube.		
20	1.1.2.1.4 Implementar	1 Mecanismo implementado	3 informes mensuales	1	3	2	3	100.00%	100.00%	El informe del mes de noviembre se realizó en diciembre		



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
	mecanismo de notificación electrónica									
21	1.1.2.1.5 Diseñar mecanismo especializado de atención de casos vinculados a servicios financieros	100% Mecanismo diseñado	Documento	0%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%	A Julio: A efectos de optimizar la visita de un técnico de GSF a Perú se decidió postergarlo a su regreso
22	1.1.2.1.6 Socializar mecanismo especializado de atención de casos vinculados a servicios financieros	1 Mecanismo socializado	Listas de asistencia	0	1	0	1	100.00%	100.00%	A Junio: Las atenciones en ventanillas son registradas por los distintos CSC en sus informes de gestión.
23	1.1.2.1.7 Implementar mecanismo especializado de atención de casos vinculados a servicios financieros	1 Mecanismo implementado	7 Informes	1	7	1	7	100.00%	100.00%	A Junio: Se sostuvo reunión con Secretaria de participación, transparencia y anticorrupción y alcaldía de Mejicanos.
24	1.1.2.1.8 Evaluar mecanismo especializado de atención de casos vinculados a servicios financieros	1 Mecanismo evaluado	1 Informe	0	1	0	1	100.00%	100.00%	A Junio: UCRI sostuvo reunión con CEPA.
25	1.1.2.1.9 Diseñar, socializar e implementar mejoras al mecanismo especializado de atención de casos vinculados a servicios financieros a partir de su respectiva evaluación	100% Mejoras implementadas	Informes	33%	99%	34%	100%	100.00%	100.00%	
26	1.1.2.1.10 Monitorear comunicación oportuna con las personas reclamantes en una muestra de al menos 10% de denuncias abiertas	10% de denuncias abiertas monitoreadas	40 informes	4	40	4	40	100.00%	100.00%	



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
27	1.1.2.1.11 Acreditar árbitros institucionales	4 Árbitros acreditados	4 Acuerdos de acreditación	0	4	0	4	100.00%	100.00%	Julio: Se están revisando las acreditaciones por DJ A Junio: Se están revisando las acreditaciones por DCSC
28	1.1.2.1.12 Habilitar proceso de arbitraje	1 Proceso habilitado	Lineamiento emitido	0	1	0	1	100.00%	100.00%	A Junio: PENDIENTE EVALUACIÓN UPYC
29	1.1.2.1.13 Diseño del sistema de adhesión general para el arbitraje de consumo	100% Sistema diseñado	1 Documento	25%	100%	25%	100%	100.00%	100.00%	A Junio: Pendiente; Gerencia de Atención Telefónica propone se re programe actividad a ultimo trimestre de 2016.
30	1.1.2.1.14 Evaluar la experiencia obtenida en la tramitación de casos en arbitraje de consumo	1 evaluación realizada	1 Documento	0	1	1	1	100.00%	100.00%	
31	1.1.3.1.1 Evaluar la tramitación y resultado de casos colectivos	1 evaluación realizada	Documento (ayuda memoria)	0	1	0	1	100.00%	100.00%	Julio: Se cuenta con documento de sistematización facilitado por el Dr. Mena A Junio: Información en archivo GAT.
32	1.1.3.1.2 Rediseñar el procedimiento de atención de controversias de consumo colectivas	1 Procedimiento rediseñado	1 Procedimiento	0	1	0	1	100.00%	100.00%	Octubre: El procedimiento fue propuesto en julio pero por error involuntario no se había informado. Por ello se rectifica en el informe de octubre. Julio: El documento se encuentra en la revisión de la DJ, DVM, DCC Y DD A Junio: Información en archivo GAT.
33	1.1.3.1.3 Socializar el procedimiento de atención de controversias de consumo colectivas	1 Procedimiento socializado con el personal relacionado	Listas de asistencia	0	1	0	0	100.00%	0.00%	A Junio: Información en archivo GAT.
34	1.1.3.1.4 Implementar el procedimiento de atención de controversias de consumo colectivas	100% de Casos colectivos tramitados de acuerdo al procedimiento	6 Informes mensuales	1	6	1	6	100.00%	100.00%	Diciembre: Se ha implementado el proceso vigente
35	1.1.3.1.5 Evaluar la ejecución del procedimiento de atención de controversias de consumo colectivas	1 Procedimiento evaluado	1 Informe	1	1	1	1	100.00%	100.00%	A Junio: Se realizó medición mediante ficha que posee medición mensual de enero a junio 2016.
36	1.1.3.1.6 Diseñar, socializar e implementar las	100% Plan de mejora ejecutado	Informe	34%	100%	0%	0%	100.00%	0.00%	Julio: Considerando que la evaluación es en diciembre, se sugiera programar esta actividad para el próximo año



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
	mejoras a partir de los resultados de la evaluación de controversias de consumo colectivas									A Junio: Información en archivo GAT.
37	1.1.4.4.2 Sistematizar criterios de casos individuales	3 sistematizaciones realizadas	Documento	0	3	0	3	100.00%	100.00%	A Junio: Hasta el momento no se a realizado ninguna solicitud
38	1.1.7.1.2 Remitir los casos de interés colectivo a la Dirección Jurídica	100% de casos remitidos	12 Informes mensuales	1	12	1	12	100.00%	100.00%	En el mes de junio se trabajaron reportes con DCSC, principalmente el 20/2016/DCSC/DDD
39	1.1.8.1.3 Diseñar, socializar e implementar planes de mejoras a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción y promotor neto, cuando aplique	100% Planes de mejora implementados	Informes	12%	100%	12%	100%	100.00%	100.00%	Diciembre: Se han implementado acciones derivadas de la evaluación informada en octubre En julio se hizo una revisión consolidada de los resultados A Junio: Gerencias han remitido y realizado acciones cuando ha sido necesario - registros Gocc y Goor.
40	1.1.8.2.1 Implementar FASE 1 de Mercadeo de Relación o CRM (Atención personalizada de personas usuarias que cumplen años el día en que son atendidos)	100% Fase 1 de CRM implementada en CSC a nivel Nacional	30 Informes mensuales	3	30	3	26	100.00%	86.67%	Diciembre: Implementado en el CSC a nivel nacional Julio: Implementado en el CSC SS únicamente A Junio: Pendiente informe pero si se realizó evaluación.
41	1.1.8.2.2 Evaluar incidencia de FASE 1 CRM	1 Evaluación de percepción de calidad y calidez de personas atendidas en FASE 1 de CRM	1 Informe	0	1	0	1	100.00%	100.00%	
42	1.1.8.2.3 Identificar e implementar mejoras a FASE 1 de CRM a partir de su evaluación	100% Mejoras implementadas	1 Informe	17%	100%	17%	100%	100.00%	100.00%	
43	1.1.8.2.4 Diseñar FASE 2 de Mercadeo de Relación o CRM	100% Fase 2 CRM diseñada	Documento	0%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%	
44	1.1.8.2.5 Implementar FASE 2 de	100% Fase 2 de CRM	6 Informes mensuales	1	6	1	5	100.00%	83.33%	



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
	Mercado de Relación o CRM	implementada en CSC S. S.								
45	1.1.8.2.6 Socializar manual de atención de personas con alto potencial de conflicto	1 Manual socializado	Listas de asistencia	0	1	0	1	100.00%	100.00%	En junio se realizó socialización con el equipo de San Salvador, considerando que las observaciones eran de forma, queda pendiente la socialización con las oficinas regionales
46	1.1.8.2.7 Implementar manual de atención de personas con alto potencial de conflicto	1 Manual implementado	36 Informes mensuales	4	36	2	15	100.00%	41.67%	A Julio: Se han ejecutado algunos componentes del instrumento en la oficina de San Salvador y Santa Ana, sobre todo con el equipo gerencial
47	1.1.8.2.8 Evaluar la implementación del manual de atención de personas con alto potencial de conflicto	1 Manual evaluado	1 Documento	0	1	1	1	100.00%	100.00%	
48	1.1.8.2.9 Diseñar e implementar mejoras al manual de atención de personas con alto potencial de conflicto	100% Mejoras implementadas	20 Informe	4	20	0	0	100.00%	0.00%	A Junio: No existió solicitud por parte de DCC.
49	1.1.8.2.10 Implementar jornadas de sensibilización sobre la atención al público	2 Jornadas de sensibilización realizadas	Listas de asistencia	0	2	0	2	100.00%	100.00%	A Julio: Se ha postergado hasta Julio la jornada de sensibilización, por disponibilidad de espacio y agenda
50	1.1.8.2.11 Ambientar oficinas de los CSC para brindar información importante sobre la tramitación de controversias de consumo a las personas usuarias.	4 Oficinas Ambientadas	Documentos, informes, fotografías	0%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%	
51	1.1.8.3.1 "Evaluar la inclusividad de los servicios de atención de controversias de consumo	4 Oficinas prestadoras de servicios evaluadas	Documento	0	4	0	4	100.00%	100.00%	A Julio: CONAIPD realizo visita a la oficina de San Miguel
52	1.1.8.3.2 "Diseñar e implementar mejoras a partir de los resultados de la	100% Mejoras implementadas	Informe	0	4	4	4	100.00%	100.00%	A Junio: No se han recibido requerimientos



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	
				INFORME A DICIEMBRE 2016								
	evaluación de inclusividad del servicio de atención de controversias de consumo											
53	1.1.13.1.1 Identificar prácticas empresariales que afecten los intereses de las personas consumidoras	Prácticas identificadas	48 informes mensuales	4	48	4	48	100.00%	100.00%			A Junio: Se ha apoyado desde las Gerencias y 910, en los casos Davivienda y concierto Miguel Bose.
54	1.1.13.1.2 Diseñar e implementar planes de intervención sobre prácticas empresariales identificadas que afectan intereses de las personas consumidoras	100% Planes de intervención ejecutados	48 informes mensuales	4	48	4	48	100.00%	100.00%			A Junio: Durante el mes de marzo y como actividades en el marco que la DC veraniega se impartió charla a proveedores en ambas regiones; en el marco de las fiestas julianas se impartió charla a proveedores el día 28 de junio/2016.
55	1.1.13.1.3 Revisar la guía para la realización de audiencias de conciliación	1 Guía revisada y actualizada	Documento	0	1	0	1	100.00%	100.00%			
56	1.1.13.1.4 Diseñar un protocolo de negociación	1 Protocolo diseñado	Documento	0%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%			
57	1.1.13.1.5 Socializar protocolo de negociación	1 Protocolo socializado	Listas de asistencia	0	1	0	1	100.00%	100.00%			
58	1.1.13.1.6 Implementar protocolo de negociación	1 Protocolo implementado	24 Informes mensuales	4	24	0	1	100.00%	4.17%			
59	1.1.13.1.7 Evaluar guía de conciliación y protocolo de negociación	1 evaluación realizada	Informe	0	1	1	1	100.00%	100.00%			
60	1.1.13.1.8 Diseñar e implementar mejoras a partir de los resultados de la evaluación de la guía de conciliación y del protocolo de negociación	100% Mejoras al protocolo implementadas	8 Informes mensuales	4	8	1	1	100.00%	12.50%			



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
61	1.1.13.1.9 Efectuar reuniones periódicas con proveedores recurrentes para mejorar el cumplimiento de la Ley en relación a la atención de controversias de consumo. (focalizado en Servicios financieros)	100% Reuniones efectuadas	Ayudas memorias	10%	100%	10%	100%	100.00%	100.00%	
62	1.1.13.2.1 Evaluar el plan de mentoría en la tramitación de controversias de consumo y formación de expedientes	1 Plan evaluado	Informe	0	1	0	1	100.00%	100.00%	
63	1.1.13.2.2 Diseñar e implementar mejoras al plan de mentoría en la tramitación de controversias de consumo y formación de expedientes	100% Mejoras implementadas	Informe	9%	100%	87%	100%	100.00%	100.00%	
64	1.1.13.2.3 Diseñar e implementar un plan de pasantías entre oficinas que ejecutan el proceso de atención de controversias de consumo	1 Plan implementado	2 informes	12%	100%	11%	99%	100.00%	99.00%	A noviembre: Se han ejecutado pasantías con Tribunal Sancionador A Julio: Está diseñado el plan y para su implementación se está a la espera de completar equipos en GAD Y SS
65	1.1.13.2.4 Implementar trimestralmente estudios de casos complejos tramitados en medios alternos de solución de controversias	100% de casos complejos estudiados	4 Ayudas memorias	1	4	1	4	100.00%	100.00%	
66	1.1.13.2.6 Implementar programa de lineamientos del	1 Programa de lineamientos implementado	48 informes mensuales	4	48	4	48	100.00%	100.00%	



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	
				INFORME A DICIEMBRE 2016								
	Centro de Solución de Controversias											
67	1.1.14.2.1 Analizar la tramitación de casos presentados ante el Tribunal Sancionador por el CSC	Casos analizados	48 Informes	4	48	4	48	100.00%	100.00%			
68	1.1.14.6.2 'Apoyar en el análisis de casos de violaciones a la normativa de consumo y activar procedimientos sancionatorios que den lugar a sanciones ejemplarizantes y que permitan sentar precedentes en materia de consumo	Apoyos brindados	Documentos (Correos electrónicos, ayuda memorias, etc.)	8%	100%	8%	100%	100.00%	100.00%	Diciembre: Se remito a DJ caso concierto MEGADEATH Octubre: Se compartió alerta de publicidad en tema de telecomunicaciones. A Julio: Que se brindado apoyo en la tramitación del caso colectivo de Salazar R. e a oficina regional de Santa Ana		
69	1.1.15.1.1 'Analizar estructura necesaria para que 910 brinde atención a controversias de consumo a través de los medios alternos de solución de conflictos	1 estructura establecida para la atención de controversias de consumo en el 910	Informe	0%	100%	10%	100%	100.00%	100.00%	Se hizo un estudio sobre las condiciones del 910 y se determinó información de acciones que deben ser completadas por GAT		
70	1.2.1.1.2 Apoyar en el análisis y propuesta de modificaciones a los marcos normativos	Propuestas de modificaciones realizadas	Documento	9%	100%	9%	100%	100.00%	100.00%	Diciembre: Se participó en actividades de SIGET para la implementación de la TV digital terrestre Noviembre: Se participó en reunión para el análisis de la normativa aplicable a contrato de aerolíneas Octubre: Se participó en reunión de análisis de modificación a la Ley de Lotificaciones. A Julio: Se han brindado aporte para la reforma a la LPC		
71	1.2.1.2.1 'Elaborar y remitir a unidades relacionadas, propuestas de divulgación sobre marcos normativos para la protección de derechos e intereses de las personas consumidoras, dichos marcos normativos son: 1. Ley de	12 Propuestas de divulgación remitidas	Documento (correo electrónico)	1	12	1	12	100.00%	100.00%	Octubre: Se emitieron consejos en las compras de motos y alerta en tema de telecomunicaciones. Agosto: Un caso de recuperación de 44 mil dólares de un vehículo, otro caso de recuperación de compensación por pérdida de vuelo, dimos información sobre la ambientación de la oficina, dimos una alerta sobre los cambios en las fecha de facturación de telefonía A Julio: Se remitió propuesta de divulgación sobre el ranking de tarjeta de crédito, vinculado a la Ley del Sistema de tarjeta de Crédito		



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	
				INFORME A DICIEMBRE 2016								
	Telecomunicaciones 2. Ley Especial de Lotificaciones 3. Ley General de Electricidad 4. Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito 5. Ley de Sociedades de Seguros 6. Ley de Bancos 7. Ley Contra la Usura 8. Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Créditos de las Personas 9. Ley de Protección al Consumidor											
72	1.2.2.2.2 Brindar apoyo técnico en la revisión y análisis de la información recopilada	Informes de resultados	Documento	0%	100%	0%	70%	100.00%		70.00%		Diciembre: No se ha requerido el apoyo Octubre: Actividad que se refiere a los planes de inspección de lotificaciones y del historial de crédito. Agosto: Se han brindado insumos de estos planes a DVM A Julio: Los planes de Vigilancia del historial de crédito y lotificaciones se han postergado
1	2.1.1.1.2 Normar y/o actualizar la documentación de la Dirección del Centro de Solución de Consumo relativa a los procesos certificables según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SGC. (cuando sea necesario)	100% de documentación relativa a procesos certificables, normada y/o adecuada (cuando aplique)	Memorándum tramitados para revisión a UPYC	9%	100%	0%	0%	100.00%		0.00%		No se han enviado documentos.  <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Actividad que se quitó a demanda por acuerdo en reunión de seguimiento del POA con Presidencia (16 y 17 de agosto 2016).
2	2.1.1.2.2 Socializar e implementar la documentación aprobada por presidencia, relativa a la Dirección del Centro de Solución de Controversias	100% de documentos socializados con el talento humano de la DCSC y puesta en marcha de los mismos.	Listas de asistencia	9%	100%	0%	0%	100.00%		0.00%		No se han enviado documentos.  <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Actividad que se quitó a demanda por acuerdo en reunión de seguimiento del POA con Presidencia (16 y 17 de agosto 2016).



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	
3	2.1.1.2.9 Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO 9001:2008	100% Acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas	9%	100%	9%	100%	100.00%	100.00%	AJUSTE POA, NOTA UPYC: Actividad que se quitó a demanda por acuerdo en reunión de seguimiento del POA con Presidencia (16 y 17 de agosto 2016).		
4	2.2.1.1.2 Brindar información que sea requerida para la elaboración de Informe y análisis mensual del quehacer institucional	100% de análisis e información que sea requerida	Correos electrónicos	9%	100%	9%	100%	100.00%	100.00%			
5	2.2.2.1.3 Brindar apoyo para la elaboración de estudios sobre consumo en temas priorizados	100% de requerimientos atendidos	Ayudas memorias, documentos, correos	0	4	0	2	100.00%	50.00%	Octubre: Se ha dado apoyo para el análisis del sector TC y sobre la creación de la línea base en tema financiero. A Junio: No ha habido requerimientos de apoyo		
6	2.2.2.4.2 Aportar temáticas de investigación con potencial interés para otras instituciones (SIGET,SSF, BCR)	2 propuestas de temas	Memorándum de envío	0	2	2	2	100.00%	100.00%			
7	2.3.1.5.3 Apoyar la sistematización de la experiencia del programa de capacitación / formación sobre derechos y cultura consumerista.	100% de apoyos brindados	Correos electrónicos, listas de asistencia, ayuda memoria	50%	100%	70%	100%	100.00%	100.00%	Se ha apoyado diplomado de derecho de consumo en noviembre y diciembre Se dieron apoyos en la región occidental en la capacitación de temas financieros		
8	2.3.2.2.8 Apoyar a la Dirección de Ciudadanía y Consumo de acuerdo a requerimientos para que se brinde apoyo	100% de apoyos brindados	Correos electrónicos	9%	100%	9%	100%	100.00%	100.00%	Al mes de mayo no hubo requerimientos  <b>NOTA UPYC:</b> Junio: La DCSC rectificó en el informe de junio, la ejecución de esta actividad, pero no es posible hacer cambios hacia atrás, por lo que se acumula en el mes junio la ejecución que están informando realizaron de enero a junio. En el caso de que ya se había realizado el ajuste por ser		



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	
				INFORME A DICIEMBRE 2016								
	legal y técnico para otras expresiones organizadas de la sociedad civil para la protección de derechos e intereses de las personas consumidoras.											una actividad por demanda, ese ajuste se mantiene al mes de mayo, en el mes de junio se acumula también la programación y a partir de julio se revierte el ajuste.  Mayo: Ajuste por ser actividad por demanda 41% / 7 =5.85%. Este dato se ha reprogramado en los meses posteriores al mes de mayo.
9	2.3.2.4.3 Participar según requerimiento de la Dirección de Ciudadanía y consumo en la evaluación de la estrategia de participación ciudadana.	100% de apoyos brindados	Correos electrónicos, listas de asistencia, ayuda memoria	58%	100.00%	58%	100%	100.00%	100.00%			Diciembre: Se acompañó al diseño de la estrategia de participación ciudadana en la ventanilla del INJVE , de Mejicanos Noviembre: Se rectificó la ejecución por ser actividad a demanda, agosto de 45% a 21% y septiembre de 15% a 21%. Septiembre: Se acompañó al diseño de la estrategia de participación ciudadana en la ventanilla del INJVE , de Mejicanos Agosto: Participamos en la elaboración de la propuesta de la estrategia de participación ciudadana nacional y regional No hubo requerimientos  <b>NOTA UPYC:</b> La programación de Octubre y noviembre se trasladó a diciembre por ser actividad a demanda. Junio: Ajuste por ser actividad por demanda 15% / 6 =2.5%. Este dato se ha reprogramado en los meses posteriores al mes de junio. Julio: Ajuste por ser actividad por demanda 18% / 5 =3.5%. Este dato se ha reprogramado en los meses posteriores al mes de julio.
10	2.3.3.2.3 Elaborar propuestas de contenido de material educativo	2 Propuestas de contenidos	Correo electrónico enviado	0	3	0	3	100.00%	100.00%			<b>NOTA UPYC:</b> Julio: Autoajuste en la programación de julio de 1 a 2 por sobrepasar la programación anual.
11	2.4.2.2.3 Elaborar un código/manual de buenas prácticas empresariales (sector desarrolladores habitacionales)	1 código elaborado	código aprobado por la Presidencia	0%	100%	25%	100%	100.00%	100.00%			Se presentó propuesta a presidencia de código revisado
12	2.4.2.3.3 Apoyar las auditorias coordinadas por la Dirección de Vigilancia de Mercado.	100% de requerimientos atendidos	Correo, memos, ayuda memoria, lista de asistencia	0%	100%	34%	100%	100.00%	96.00%			Diciembre: Se completó las auditorias Se ha elaborado el plan de verificación y está a la espera de su aprobación
13	2.4.2.3.5 Verificar el cumplimiento de las entidades suscritas al Código de Buenas	3 Entidades suscritas verificadas	Informe de resultado de verificación	0%	100%	100%	100%	100.00%	100.00%			Diciembre: se encuentra cumplida en un 100%, se logró auditar a las 3 entidades suscritas y todas mantuvieron la certificación. Septiembre: Se han elaborado planes de mejora individualizados que conectan con el proceso de especialización que están pendientes de estar remitidos a Talento Humano <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	
	Prácticas del Sector Financiero											Actividad nueva para la DCSC, que es la fusión de las actividades 2.4.2.3.1, 2.4.2.3.2 y 2.4.2.3.4. <b>Correo electrónico de Lic. Julio Osegueda (9/sept/2016, 7:45 a.m.)</b>
1	3.1.1.1.2 Participar en el diseño del Programa de especialización y su validación	3 Jornadas de trabajo	Listas de asistencia	0%	100%	13%	100%	100.00%	100.00%			<p>Octubre: Se han enviado planes de especialización a las oficinas regionales.</p> <p>Agosto: Se han elaborado planes de mejora individualizados que conectan con el proceso de especialización que están pendientes de estar remitidos a Talento Humano</p> <p><b>NOTA UPYC:</b> Junio: La DCSC rectificó en el informe de junio, la ejecución de esta actividad, pero no es posible hacer cambios hacia atrás, por lo que se acumula en el mes junio la ejecución que están informando realizaron en el mes de marzo (33%).</p>

**b) Dirección de Descentralización**

COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA (%)		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	ENE-DIC	
<b>DIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN</b>								100.00%	96.15%			
1	1.1.1.1.4 Lanzar aplicación telefónica (APP) de los servicios de la Defensoría en línea.	1 aplicación lanzada	Aplicación funcionando	1	1	0	0	100.00%	0.00%	<p>Diciembre: Lanzamiento pendiente de programar.</p> <p>A Junio: La aplicación se encuentra lista para ANDROID, se está trabajando para IOS, está pendiente de aprobación para implementación y lanzamiento por parte de Presidencia, aun cuando aplicación ya está lista.</p> <p><b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se modificó la programación de mayo a diciembre. Y la ejecución que se tenía en mayo se eliminó. (MEMO 0039-30/agosto/2016, MEMO 0041-08/sept/2016, MEMO 0044 20/09/2016)</p>		
2	1.1.1.1.6 Evaluar y definir mejoras a módulo de atención en línea	1 Mecanismo evaluado y con mejoras identificadas	Documento	0	1	0	1	100.00%	100.00%	<p>Septiembre: Actividad concluida, el módulo fue evaluado a inicios de 2016, los requerimientos se presentaron a la GSI durante primer trimestre de 2016 y las mejoras ya fueron implementadas.</p> <p>A Junio: el mes de febrero se remitió a GSI, documento que contiene las solicitudes de modificación al sistema para denuncia en línea. Actividad que se adelantó.</p>		
3	1.1.1.1.7 Implementar mejoras en módulo de atención en línea	1 Mecanismo implementado	1 Módulo actualizado	0	1	0	1	100.00%	100.00%	<p>Septiembre: actividad concluida, las mejoras se presentaron en el mes de Junio al equipo de técnicos de todos los CSC, al tiempo que se impartió capacitación sobre su manejo para la implementación inmediata. A pesar que fue realizado no se había informado.</p>		



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
4	1.1.1.1.8 Implementar chat web (página web)	1 Chat web implementado	1 Chat web funcionando	0	1	0	1	100.00%	100.00%	Diciembre: Con la implementación del Chat, se atendieron 17 conversaciones. Noviembre: Habiéndose implementado el chat, se recibieron 14 atenciones. Octubre: el chat se encuentra disponible en web DC - atención en línea y se atendieron 34 conversaciones Septiembre: el chat está disponible en la página web institucional desde mayo, durante septiembre se atendieron 43 conversaciones A Agosto: El chat se encuentra disponible en web DC - atención en línea y se atendieron 66 conversaciones A Junio: El chat se encuentra disponible en web DC - atención en línea.
5	1.1.1.1.9 Diseñar proyecto de teléfono directo de atención 910 en puntos estratégicos.	1 Proyecto diseñado	1 Documento	0	1	0	1	100.00%	100.00%	Noviembre: Actividad concluida. Pendiente la aprobación Presidenta para su implementación. Septiembre: propuesta y diseño presentada en Presidencia, estando únicamente pendiente su aprobación para implementación. Agosto: Se encuentra pendiente de aprobación por Presidencia. A Junio: Se elaboró propuesta. Documento remitido a Presidencia.
6	1.1.1.1.10 Implementar proyecto de teléfono directo de atención 910 en puntos estratégicos.	1 Proyecto implementado	6 teléfonos directos funcionando	2	2	0	0	100.00%	0.00%	Diciembre: en el mes de junio se elaboró propuesta la cual fue remitida a presidencia. Pendiente de aprobación -recursos y lugares-. Esta actividad se solicita pase al mes de diciembre y se reduzca el indicador a 2 teléfonos. <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se modificó la programación de 1 cada mes de julio a diciembre, a 2 en el mes de diciembre (MEMO 0039-30/agosto/2016, MEMO 0041-08/sept/2016, MEMO 0044 20/09/2016)
7	1.1.1.1.11 Diseñar módulo de SARAmóvil (on line/off line), para la atención en Defensorías Móviles y atenciones en territorio.	1 Módulo diseñado	Documentos (requerimiento, ayudas de memorias)	0	1	0	1	100.00%	100.00%	Noviembre: Realizada la prueba piloto, el módulo se encuentra en revisión para implementar mejoras. Octubre: se realizó prueba piloto en Soyapango. Septiembre: módulo diseñado y finalizado, realizándose prueba piloto en el mes en referencia durante Defensoría Móvil realizada en Sensuntepeque, Cabañas. Para Agosto el módulo ya está elaborado por GSI, sólo pendiente de implementación. Julio: Módulo elaborado por GSI, se implementará en agosto. A Junio: Se a realizado formulario de requerimiento a GSI; se espera esté listo mes próximo.
8	1.1.1.1.13 Gestionar la mejora en la plataforma tecnológica para las Ventanillas Descentralizadas	100% Mejoras implementadas	Documentos	0%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%	Noviembre: Actividad concluida. Se ha dado continuidad a la ejecución de mejoras en las ventanillas que son atendidas por los técnicos legales adscritos a la DD. Septiembre: se ha continuado con la ejecución de esta mejora en las ventanillas que son atendidas por técnicos legales adscritos a la DD (atenciones son registradas en SARA módulo CSC). Durante el mes de mayo se obtuvo respuesta positiva por parte de Ministerio de Gobernación, por lo que permitió colocar en las ventanillas módulo de SARA directo de técnicos CSC lo que permite ser más efectivos, evitando doble registro por parte de personal propio de la DC



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
9	1.1.1.2.19 Implementar nuevo modelo de atención de Ventanillas (personal propio DC) según programación DD. - Ahuachapán, Sonsonate, La Unión, Morazán y Usulután.	1 Modelo implementado	24 informes al año.	4	26	2	26	100.00%	100.00%	que atiende Ventanillas, asimismo GSI realizó ajustes en plataforma SARA. Diciembre: Durante el mes de Diciembre, personal de la Gerencia Regional Oriente atendió las ventanillas descentralizadas de La Unión, Morazán y Usulután, realizando los informes correspondientes. Asimismo la Regional de Santa Ana apoyo atención en Ciudad Mujer el día Lunes 12 de diciembre. Noviembre: la Dirección de Descentralización realizó la coordinación de atención brindada por parte de Técnicos de la DC en las Ventanillas de Ahuachapán, por parte de la Oficina Regional de Occidente; Morazán, Usulután y La Unión, por parte de la Oficina Regional de Oriente. Octubre: la Dirección de Descentralización coordinó la atención que se proporcionó en las ventanillas de las Gobernaciones Departamentales de La Unión, Morazán, Usulután y ventanilla de Centro de Gobierno San Miguel mediante el nuevo modelo de atención por técnicos legales de la Defensoría del Consumidor, con apoyo de la Oficina Regional de Oriente. Además los días lunes se brindó atención en la Ventanilla de la Gobernación Departamental de Ahuachapán por técnico legal CSC DC con apoyo de la Oficina Regional de Occidente. Septiembre: la Dirección de Descentralización continuó la coordinación para brindar atención en las ventanillas de las Gobernaciones Departamentales de La Unión y Morazán, mediante el nuevo modelo de atención por técnicos legales de la Defensoría del Consumidor; además de una visita de supervisión para la practicante asignada por la Corte Suprema de Justicia para la atención de la ventanilla departamental de Usulután. Adicionalmente, el día miércoles 21 de Septiembre, se inauguró ventanilla en el Centro de Gobierno San Miguel, la cual operará bajo modelo de atención directa por técnicos legales de la Defensoría del Consumidor, con apoyo de la Oficina Regional de Oriente. El informe de atenciones que brinda soporte a ésta actividad está reflejado en Informe de Gestión CSC que cada Gerencia adscrita a la DD elabora mensualmente, donde estadísticamente se desglosa el total de atenciones CSC proporcionadas durante el mes, especificando su origen. Agosto: Se cumplió programación por las gerencias adscritas a la DD en las ventanillas donde se ha implementado esta nueva modalidad. Posterior a la fecha de visita, la Gerencia responsable proporcionó detalle de atenciones recibidas, que también son consideradas en el informe mensual de gestión de CSC. A Julio: Cada uno de los meses las Gerencias Regionales remiten informe mensual de gestión de CSC en que en el total de atenciones se incluyen las atendidas bajo este modelo. <b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación de diciembre de 2 a 4, por haber sobrepasado la programación anual.
10	1.1.1.2.20 Implementar nuevo modelo de atención de	1 Modelo implementado	7 informes al año.	2	16	1	16	100.00%	100.00%	Diciembre: La ventanilla descentralizada de Gobernación Departamental La Paz fue atendida semanalmente por técnicos legales de la Gerencia de Atención Telefónica; asimismo las ventanillas de Mejicanos (INJUVE) y



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
	Ventanillas(personal propio de la DC) en zona central.									<p>Soyapango (casas de la cultura por técnica legal DD).            Noviembre: la DD siguió con la modalidad implementada en el mes de octubre.            Octubre: la DD continuó con la modalidad de atención por técnicos legales de la DC, coordinando la atención en la Ventanilla departamental de La Paz con técnicos GAT, atención por técnico legal de la DD en ventanilla INJUVE Gimnasio Zacamil en Mejicanos. Adicionalmente, el miércoles 26 de Octubre de 2016 la DD lanzó públicamente el inicio de atenciones en la Ventanilla de la Casa de la Cultura de Soyapango donde un técnico legal de la DD proporcionará atención. Es importante mencionar que las atenciones provenientes de las tres ventanillas mencionadas son derivadas para su tramitación a la GAD por lo que están estadísticamente comprendidas dentro de su total de atenciones. La GAT remite al término de cada visita informe resumen de la atención suministrada mediante correo electrónico a la DD.            Septiembre: la Dirección de Descentralización coordinó la atención para las ventanillas descentralizadas de la Gobernación Departamental de La Paz con apoyo de la GAT, además se brindó atención por técnico legal de la DD a la ventanilla que funciona en el Instituto Nacional de la Juventud, Gimnasio Zacamil de Mejicanos. Estando comprendido el informe de dichas atenciones en el Informe de Gestión de la GAD. Es importante mencionar que se brinda atención por parte de la DD en la ventanilla INJUVE Gimnasio Zacamil desde su inauguración en Julio del presente año, pero reportando hasta este mes de septiembre.            Agosto: Se cumplió programación de cobertura para el mes, por la GAT en Ventanilla Departamental de La Paz, posterior a la fecha de visita, la Gerencia responsable proporcionó detalle de atenciones recibidas, que también son consideradas en el informe mensual de gestión de CSC.            Julio: Por parte de GAT se atiende una vez por semana ventanilla Zacatecoluca.  <b>NOTA UPYC:</b>            Autoajuste en programación de agosto de 1 a 2, en septiembre de 1 a 3, en octubre de 1 a 4, noviembre de 1 a 3, diciembre de 1 a 2, por sobrepasar la programación anual.</p>
11	1.1.1.2.21 Actualizar herramienta de evaluación y monitoreo de las ventanillas descentralizadas	1 Herramienta actualizada	Documento/lista de chequeo	0	1	0	1	100.00%	100.00%	Septiembre: actividad concluida, herramienta se actualizó en marzo. A Junio: Herramienta actualizada
12	1.1.1.2.22 Evaluar funcionamiento de las ventanillas descentralizadas	1 Evaluación efectuada	1 Informe	0	1	0	1	100.00%	100.00%	Septiembre: actividad concluida. Julio: Informe Generado (se corrió numéricamente a JULIO). A Junio: Evaluaciones realizadas en ventanillas. Falta informe final.



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
13	1.1.1.2.23 Elaborar plan de mejoras en base a resultados de evaluación de funcionamiento de las ventanillas de atención descentralizada	1 Plan de mejora implementado	1 Informe de plan de mejora	0	1	0	1	100.00%	100.00%	<p>Octubre: Se realizó socialización de resultados de evaluación con gerencias adscritas a DD y retomaron insumos sobre implementación. Septiembre: plan de mejoras elaborado y actividades implementadas, que son ratificación territorial a la mayor parte de consumidores de ventanillas descentralizadas, capacitaciones de especialización en temas de consumo que inician en octubre de 2016, canales de comunicación exclusivos para ventanillas implementados a través de dos cuentas de correo electrónico.</p> <p>A Julio: Actividad no concluida. Lamentablemente no se posee el recurso asignado a tareas de ventanillas y se ha tenido que suplir resto de funciones priorizando actividades.</p> <p><b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Modificación de la programación de junio a septiembre. (MEMO 0039-30/agosto/2016, MEMO 0041-08/sept/2016, MEMO 0044 20/09/2016)</p>
14	1.1.1.2.24 Socializar los resultados y plan de mejoras obtenidos de la evaluación de funcionamiento de las ventanillas de atención descentralizada	2 planes socializados	lista de asistencia	0	1	0	1	100.00%	100.00%	<p>Octubre: Se realizó socialización de resultados de evaluación con gerencias adscritas a DD y retomaron insumos sobre implementación. Septiembre: la socialización de las mejoras implementadas se realizará en Octubre durante reunión mensual DD -Ver ajuste UPYC.</p> <p>A Julio: Actividad no concluida. Lamentablemente no se posee el recurso asignado a tareas de ventanillas y se ha tenido que suplir resto de funciones priorizando actividades.</p> <p><b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Modificación de la programación de julio a octubre. (MEMO 0039-30/agosto/2016, MEMO 0041-08/sept/2016, MEMO 0044 20/09/2016)</p>
15	1.1.1.2.25 Implementar plan de mejoras obtenidos de la evaluación de funcionamiento de las ventanillas de atención descentralizada	100% del Plan de mejora implementado	1 Informe	50%	100%	50%	100%	100.00%	100.00%	<p>Diciembre: Se implementó el plan de mejoras de atención en las ventanillas, tomando las siguientes acciones: Implementación de un canal directo de comunicación entre las ventanillas y la DD, implementación de jornadas IN SITU para la suscripción de declaraciones juradas y ratificaciones, Publicidad mensual de atenciones, capacitación y formación constante a los receptores de reclamos. (Ver informe carpeta comparativa DD- Ventanillas)</p> <p>Noviembre: Se implementó plan de mejoras en las ventanillas. Octubre: continua la implementación de las medidas de mejora, que continuará cuya implementación finalizará en Diciembre de 2016. Septiembre: pese que aún no han sido socializadas formalmente las mejoras, ya se han implementado acciones en coordinación con las Gerencias principalmente con GAD.</p> <p>Actividades de mejora implementadas, que son ratificación territorial a la mayor parte de consumidores de ventanillas descentralizadas, capacitaciones de especialización en temas de consumo que inician en octubre de 2016, canales de comunicación exclusivos para ventanillas implementados a través de dos cuentas de correo electrónico.</p> <p><b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se modificó la programación de agosto a diciembre 20% cada mes, a 50%</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
16	1.1.1.2.26 Aperturar nuevas ventanillas descentralizadas, nuevos puntos de atención, mediante la cooperación de instituciones aliadas (CEPA, Secretaría de Cultura, Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción)	2 nuevas Ventanillas habilitadas	Ventanillas funcionando	0	3	0	3	100.00%	100.00%	en noviembre y 50% en diciembre. (MEMO 0039-30/agosto/2016, MEMO 0041-08/sept/2016, MEMO 0044 20/09/2016) Diciembre: Inaugurada la ventanilla de Soyapango se realizaron dos jornadas de atención en el mes de diciembre. Asimismo se continuó con la atención en Ventanillas Centro de Gobierno San Miguel y Ventanilla Mejicanos (INJUVE). Noviembre: Inaugurada la ventanilla de Soyapango, se brindaron atenciones en la misma. Octubre: El día miércoles 26 de Octubre se realizó la inauguración oficial de la Ventanilla de Soyapango, presentándose a la población el horario de atención que será todos los miércoles de 08:00 AM a 04:00 PM con receso de mediodía. Septiembre: el miércoles 21 de septiembre se inauguró ventanilla descentralizada dentro del Centro de Gobierno del departamento de San Miguel, con horario de atención los días miércoles de 08:00 am a 04:00 pm, mediante atención de técnicos legales de la Oficina Regional de Oriente. Además, se continúa gestiones para la habilitación de la nueva ventanilla que se ubicará en la Casa de la Cultura de Soyapango, gracias a la articulación con la Alcaldía Municipal de Soyapango, Secretaría de Participación Ciudadana y Transparencia, tal como se habilitó la ventanilla de INJUVE, Gimnasio Zacamil. Durante Agosto, se iniciaron las gestiones para la apertura de la nueva ventanilla, habiéndose definido que el espacio físico donde funcionará será la Casa de la Cultura de Soyapango y la tentativa fecha de apertura es el día miércoles 12 de Octubre de 2016. Julio: Apertura de ventanilla Mejicanos en julio 2016. <b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación de octubre de 0 a 1, por haber sobrepasado la programación anual.
17	1.1.1.2.27 Gestionar con Universidades o con la Corte Suprema de Justicia u otra entidad cooperante, el apoyo externo para garantizar la atención permanente de las ventanillas descentralizadas	100% Ventanillas descentralizadas con talento humano completo	Documentos (solicitudes, requerimientos, etc.)	9%	100%	9%	100%	100.00%	100.00%	Diciembre: con fecha 8 de diciembre de 2016 se realizaron gestiones con la Universidad Centroamericana (UCA) para recibir apoyo de practicantes en las atenciones brindadas en las ventanillas departamentales. Noviembre: se gestionó con la Universidad Centro Americana (UCA) el apoyo de practicantes para atender las ventanillas. Octubre: Con el propósito de asegurar la asignación de practicantes para las ventanillas descentralizadas, la Dirección de Descentralización retomo solicitud de apoyo a la Dirección Jurídica, solicitando la DJ se actualizarán las fechas de finalización de los últimos practicantes asignados, requerimiento que fue atendido. Como resultado de dichas gestiones, se recibió asignación de practicante para la Ventanilla Departamental de Chalatenango. Septiembre: Se dio seguimiento al requerimiento efectuado a la Dirección de Práctica Jurídica de la CSJ de practicantes en Agosto y se solicitó convocatoria para reclutamiento de jóvenes que realicen su Servicio Social en las Ventanillas de Ahuachapán y Usulután, con los encargados de Servicio Social de las Universidades Gerardo Barrios y Panamericana de Ahuachapán, pero no se obtuvo resultado favorable.



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
										Agosto: se realizó actualización del requerimiento a la DJ para que CSJ realice convocatoria y reclutamiento de egresados o graduados de la carrera de Ciencias Jurídicas que cumplan los requisitos del convenio para la realización de práctica jurídica en las Ventanillas Departamentales, garantizando el talento humano que atenderá. A Julio: Cada uno de los meses en que ha sido necesario se han realizado gestiones.
18	1.1.1.2.28 Brindar una charla informativa, capacitación o taller mensual en materia de consumo, a usuarios que visitan ventanillas descentralizadas	12 actividades educativas efectuadas	12 Informes al año.	3	15	2	15	100.00%	100.00%	Diciembre: el día 16 de Diciembre de 2016 se tiene programada una capacitación de servicios financieros en la ventanilla de la Gobernación de Cabañas y el día 20 de diciembre de 2016 una capacitación de servicios financieros en Ciudad Mujer de Santa Ana. Noviembre: se llevó a cabo el 28 de noviembre una Charla en Ciudad Mujer Morazán sobre Derechos Básicos de la Personas Consumidora y Servicios Financieros. Octubre: se realizaron dos charlas en materia de consumo y especializados, una en fecha 20 de Octubre de 2016 mediante participación en el evento organizado por CONAMYPE "Consultorio Empresarial" con capacitación a emprendedoras sobre las disposiciones legales aplicables al sector alimentos y etiquetado; y la segunda el día lunes 24 de Octubre de 2016 se impartió charla con tema "Derechos Básicos de las Consumidoras" a usuarias de Ciudad Mujer sede Santa Ana. Además se brindaron dos capacitaciones sobre derecho de consumo enfocado a los servicios financieros en las ventanillas de Chalatenango (28/10/2016) y Sonsonate (12/10/2016). Septiembre: se coordinó y realizó dos charlas para usuarias de ventanillas, una sobre proceso de interponer denuncia para usuarias de ventanilla Ciudad Mujer sede Colón y la segunda para usuarias de ventanilla Ciudad Mujer sede Santa Usulután sobre los derechos y deberes de los usuarios en servicios financieros, gracias a coordinación y de la Gerencia de Servicios Financieros. Además durante Julio, se realizaron En Agosto, se efectuó charla formativa en Ciudad Mujer sede San Miguel en fecha 29/08/2016 con tema "Derechos básicos de las Consumidoras" A Julio: Información en nube. <b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste a la programación de noviembre de 1 a 2, diciembre de 1 a 3, por haber sobrepasado la programación anual.
19	1.1.1.2.29 Elaborar programación de atención en ventanillas descentralizadas	12 programas elaborados	Programación	1	12	1	12	100.00%	100.00%	Diciembre: Se elaboró la programación de atenciones en las ventanillas descentralizadas. Noviembre: Se realizó programación correspondiente al mes de noviembre. Octubre: se realizó programación de horarios de atención en las diecinueve ventanillas existentes a la fecha, las cuales son: 10 en Gobernaciones Departamentales, 1 ventanilla Centro de Gobierno San Miguel, 6 ventanillas en Ciudad Mujer, 1 ventanilla en INJUVE Zacamil y 1 ventanilla en Casa de la Cultura de Soyapango. Para Septiembre, la Dirección de Descentralización elaboró



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
										programación de atenciones para las 10 ventanillas ubicadas dentro de Gobernaciones Departamentales, 1 Ventanilla en Centro de Gobierno San Miguel y 6 ventanillas en igual cantidad de sedes de Ciudad Mujer y 1 ventanilla en el Instituto Nacional de la Juventud. En agosto, se elaboró la programación de horarios de atención en ventanillas. Además, desde julio, se realizó la programación de atenciones para las sedes de Ciudad Mujer.
20	1.1.1.2.30 Socializar programación de atención en ventanillas descentralizadas con Gerencias adscritas a la Dirección de Descentralización y otras Direcciones nacionales	12 programas socializados	Correos electrónico.	1	12	1	12	100.00%	100.00%	Diciembre: Se socializó la programación de atenciones que brindarán las ventanillas del mes diciembre/2016. Noviembre: Se realizó socialización de la programación de las 19 ventanillas según correo del 28 de noviembre de 2016 Octubre: se socializó la programación de las 19 ventanillas con la Unidad de Comunicaciones, Dirección de Ciudadanía y Consumo, Dirección del Centro de Solución de Controversias y Directoras de Ciudad Mujer las programaciones sobre horarios de atención. La Dirección de Descentralización compartió a inicio del mes de Septiembre con la Unidad de Comunicaciones, Dirección de Ciudadanía y Consumo, Dirección del Centro de Solución de Controversias y Directoras de Ciudad Mujer las programaciones sobre horarios de atención de todas las ventanillas descentralizadas. Se completó con el valor dos el avance de Septiembre, porque la casilla para el avance del mes de Agosto estaba vacía, pese a que en Agosto se realizó socialización. En agosto, se remitió a unidades relacionadas con la atención de consumidores la programación de horarios de atención en ventanillas. Además, desde Julio se compartió la programación del mes de Agosto a las funcionarias de Ciudad Mujer.
21	1.1.1.2.31 Implementar la programación de atención en ventanillas descentralizadas	Atenciones brindadas en ventanillas descentralizadas	36 informes al año.	3	36	3	36	100.00%	100.00%	Diciembre: Las ventanillas han sido atendidas conforme a la programación del mes de diciembre de 2016. Noviembre: Se implementó la programación mensual del mismo modo que en el mes previo. Octubre: se implementó la programación mensual de horarios de atención para las 19 ventanillas descentralizadas que operan a la fecha implementando la modalidad de atención por parte de técnicos legales CSC de la Defensoría del Consumidor, siendo atendidos por técnicos adscritos a la DD las ventanillas de La Paz, Morazán, La Unión, Centro de Gobierno San Miguel, INJUVE Zacamil y Casa de la Cultura de Soyapango. Durante septiembre, se implementó la programación mensual de horarios para todas las ventanillas descentralizadas, incluyendo las ventanillas descentralizadas que son atendidas mediante la nueva modalidad de atención, brindada por técnicos legales adscritos a la Dirección de Descentralización, según detalle: Ventanilla de La Paz por técnicos legales de la Gerencia de Atención Telefónica, Ventanillas de Morazán, La Unión y Centro de Gobierno departamento de San Miguel por técnicos de la Oficina Regional de Oriente, Ventanilla en INJUVE Zacamil por técnico legal de la Dirección de Descentralización. Informe concerniente a la atención brindada por la Oficina Regional de Oriente y



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
										por Gerencia de Atención Telefónica en Informe de Gestión CSC. En agosto, se cumplió la programación de cobertura para ventanillas, proporcionando informe detallado de las atenciones recibidas en las visitas, en los informes de gestión CSC Julio: Las atenciones en ventanillas son registradas por los distintos CSC en sus informes de gestión.
22	1.1.1.3.1 Gestionar factibilidad para convenio o carta de entendimiento para brindar atención en Casas de la Cultura, mediante cooperación conjunta con Secretaría de la Cultura y Secretaría Técnica y de Planificación de la Presidencia.	1 Convenio o carta de entendimiento gestionado con Secretaría de Cultura	Ayuda memoria/documento	0	2	0	2	100.00%	100.00%	Diciembre: Se dio continuidad a la atención de ventanillas. Noviembre: se continuó brindando la atención en la ventanilla. Octubre: ventanilla en Casa de la Cultura Soyapango inaugurada el día miércoles 26 de Octubre de 2016. Septiembre: Ventanilla funcionando en INJUVE Gimnasio Zacamil gracias a coordinación con Secretaría de Participación Ciudadana CAPRES, se está en proceso de inauguración para el día miércoles 26 de Octubre de 2016, la ventanilla gracias a coordinación con Alcaldía de Soyapango que funcionara en Casa de la Cultura Soyapango. Agosto: se ha continuado la coordinación y comunicación con la Secretaría de Participación para el lanzamiento de la nueva ventanilla que funcionará en Soyapango, con fecha tentativa de apertura para Octubre de 2016. A Junio: Se sostuvo reunión con Secretaria de participación, transparencia y anticorrupción y alcaldía de Mejicanos. <b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación de octubre de 0 a 1, por haber sobrepasado la programación anual.
23	1.1.1.3.2 Gestionar suscripción de convenio o carta de entendimiento para brindar atención en Aeropuerto, mediante cooperación conjunta con CEPA	1 Convenio o carta de entendimiento gestionado con CEPA	Ayuda memoria/documento	0	1	0	1	100.00%	100.00%	A Junio: UCRI sostuvo reunión con CEPA./Ayuda memoria UCRI
24	1.1.1.4.8 Realizar evaluación de criterios de llamada en atenciones del 910	3 evaluaciones realizadas	3 Informes	1	7	1	7	100.00%	100.00%	Diciembre: la Gerencia de Atención Telefónica durante el mes de diciembre realizó evaluaciones del marco normativo con el formato existente para la evaluación de criterios de Calidad, Eficiencia, Certeza y Oportunidad. (Archivado en AMPO POA 2016-Evaluaciones diciembre). Noviembre: la Gerencia de Atención Telefónica realizó evaluaciones del marco normativo con el formato existente para la evaluación de criterios de Calidad, Eficiencia, Certeza y Oportunidad (Archivado en AMPO POA 2016-Evaluaciones Noviembre) Octubre: la Gerencia de Atención Telefónica durante realizó evaluaciones del marco normativo con el formato existente para la evaluación de criterios de Calidad, Eficiencia, Certeza y Oportunidad. (Archivado en AMPO POA 2016-Evaluaciones octubre). Septiembre: La Gerencia de Atención Telefónica durante realizó evaluaciones del marco normativo con el formato existente para la evaluación de criterios de Calidad, Eficiencia, Certeza y Oportunidad.



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
										(Archivado en AMPO POA 2016-Evaluaciones septiembre). Agosto: La Gerencia de Atención Telefónica durante agosto realizó evaluaciones del marco normativo con el formato existente para la evaluación de criterios de Calidad, Eficiencia, Certeza y Oportunidad. (Archivado en AMPO POA 2016-Evaluaciones agosto). <b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación de septiembre de 1 a 2, en octubre de 0 a 1, noviembre de 0 a 1, por haber sobrepasado la programación anual.
25	1.1.1.4.9 Diseñar, socializar e implementar planes de mejora a partir de los resultados de la evaluación de criterios de llamadas en atenciones del 910	100% Planes de mejora implementados	3 Informes	0	3	0	3	100.00%	100.00%	Diciembre: Según lo reportado en el mes de octubre, no aplica debido a que la nota de evaluación fue superior a la meta establecida. Noviembre: Según informe del mes de octubre 2016, no aplica debido a que la nota de la evaluación fue superior a la meta establecida. (Archivado en AMPO POA 2016-Evaluaciones) Octubre: se ha mantenido un seguimiento de los lineamientos en base a los últimos resultados, con los cuales se obtuvo mejoras en la nota de la evaluación en el segundo trimestre 8.41 Septiembre: Mejoras se espera sean implementadas en Octubre/2016 En Agosto no se implementaron planes de mejora Julio: GAT ha socializado con equipo y a girado lineamientos en base a resultados.
26	1.1.1.5.4 Ejecutar actividades de divulgación y participación en medios de comunicación territoriales de las Oficinas Regionales	22 actividades de comunicación por oficinas regionales	Correos electrónico. Nota de remisión.	2	22	3	22	100.00%	100.00%	Diciembre: Durante el mes de diciembre se realizó contacto telefónico con Radio Izcanal (92.1 F.M.) y Radio Carnaval (97.3 F.M.), con el objeto de dar a conocer la programación de las ventanillas descentralizadas y Defensorías Móviles. Por parte de la Gerencia de Descentralización, se promovieron los servicios de atención de las ventanillas en La Prensa Gráfica, canal 10 y Radio Sonora. Noviembre: se realizó contacto telefónico con Radio Izcanal (92.1 F.M.), Radio Norteña (90.9 F.M.), Radio Carnaval (97.3 F.M.), con el objeto de dar a conocer la programación de las ventanillas descentralizadas y Defensorías Móviles. Octubre: el martes 18 de octubre, la Oficina Regional de Oriente explicó el Plan de Defensoría Novembrina y los objetivos de la capacitación, a reporteros de La Prensa Gráfica y Televisión Migueleña, durante cobertura que dieron a capacitación sobre aspectos de la LPC con los que deben cumplir, dirigida a proveedores de establecimientos que comercializan alimento y bebidas, que estarán ubicados en el campo de la feria municipal de San Miguel durante el mes de noviembre, impartida conjuntamente con personal del Ministerio de Salud y de la alcaldía de San miguel. Durante el mes de Octubre se realizó contacto telefónico con Radio Cariñosa (94.9 F.M.), para dar a conocer la programación de las ventanillas descentralizadas y Defensorías Móviles. Adicionalmente se compartió semanalmente con la Unidad de Comunicaciones las actividades relevantes de las Oficinas Regionales de Oriente y Occidente, quienes desarrollaron el plan de medios estructurado por la Unidad de Comunicaciones.



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
										Septiembre: Plan de medios implementado por Gerentes de Oficinas Regionales adscritos a Dirección de Descentralización, según coordinación con Unidad de Comunicaciones durante le mes de septiembre. Se rellana avance con 4 unidades pues plantilla no reporta avance para el mes de Agosto, pero como puede visualizarse en el espacio de comentarios, si se realizó la actividad, por tanto hubo avance que no fue considerado previamente y está detallado en comentarios. Durante el mes de agosto de 2016, se tuvo enlaces con radios locales tanto en oriente como occidente por coordinación de Unidad de Comunicaciones.
27	1.1.9.1.2 Diseñar, socializar e implementar planes de mejoras a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción en 910, cuando aplique	100% Planes de mejora implementados	Informes	12%	100%	23%	100%	100.00%	100.00%	Diciembre: No fue recibida la evaluación que diera lugar al cumplimiento de la actividad. Noviembre: No fue recibida la evaluación que diera lugar al cumplimiento de la actividad; sin embargo, se continuaron aplicando las mejoras del mes de octubre. Octubre: Se elaboró modelos de respuesta para el equipo GAT como resultado de la encuesta y se socializó vía correo electrónico. Septiembre: se recibió encuesta GAT está trabajando en acciones, los resultados fueron socializados con el equipo. Pese a que hay nota UPYC que no es actividad a demanda hasta el mes de septiembre, se habían realizado acciones al interior de GAT pero sin reportar ya que no existía conocimiento que no era necesaria la recepción de encuesta. Julio: Evaluación de UPYC entregada en Julio, las mejoras se implementarán en agosto. <b>AJUSTE POA; NOTA UPYC:</b> Se quitó como actividad a demanda.
28	1.1.9.2.1 Investigar sobre la herramienta y técnicas de CRM aplicables a Call Center.	1 Investigación realizada	Documento	1	1	1	1	100.00%	100.00%	Diciembre: Se propone que al momento de ser contactados en el 910, realizar búsqueda en SARA y con ello identificar a aquellos consumidores frecuentes y agradecerle la confianza por siempre estar en comunicación con la Defensorías. (Ver informe). Julio: Pendiente; Gerencia de Atención Telefónica propone se re programe actividad a ultimo trimestre de 2016. <b>AJUSTE POA, NOTA UPYC:</b> Se modificó la programación de junio a diciembre. (MEMO 0039-30/agosto/2016, MEMO 0041-08/sept/2016, MEMO 0044 20/09/2016)
29	1.1.15.1.2 Monitorear llamadas entrantes para 910	12 monitoreos realizados	12 Informes	1	12	1	12	100.00%	100.00%	Diciembre: Información en archivo GAT. La Gerencia de Atención Telefónica realizó monitoreo durante el mes de diciembre/2016, de las llamadas entrantes al 910 y el registro de la actividad está disponible en el Informe de Consolidado de actividades de atenciones 910 (Informe en GAT carpeta gestión 2016/POA Informes/diciembre). Noviembre: Información en archivo GAT. La Gerencia de Atención Telefónica realizó monitoreo durante el mes de septiembre/2016, de las llamadas entrantes al 910 y el registro de las actividades está disponible en el informe de consolidación de actividades de atenciones 910. Octubre, la Gerencia de Atención Telefónica realizó monitoreo durante el mes de Octubre de las llamadas entrantes al 910 y el registro de la



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
										<p>actividad está disponible en el Informe de Consolidado de actividades de atenciones 910 (Informe en GAT carpeta gestión 2016/POA Informes/octubre)</p> <p>Septiembre: La Gerencia de Atención Telefónica realizó monitoreo durante el mes de septiembre/2016, de las llamadas entrantes al 910 y el registro de la actividad está disponible en el Informe de Consolidado de actividades de atenciones 910. Información en archivo GAT:(Informe en GAT carpeta gestión 2016/POA Informes/septiembre). Se rellana avance con 2 unidades pues plantilla no reporta avance para el mes de Agosto, pero como puede visualizarse en el espacio de comentarios, si se realizó la actividad, por tanto hubo avance que no fue considerado previamente y está detallado en comentarios.</p> <p>A Agosto: Información en archivo GAT.</p> <p>La Gerencia de Atención Telefónica realizó monitoreo durante el mes de agosto/2016, de las llamadas entrantes al 910 y el registro de la actividad está disponible en el Informe de Consolidado de actividades de atenciones 910 (Informe en GAT carpeta gestión 2016/POA Informes/agosto).</p> <p>A Julio: Información en archivo GAT.</p>
30	1.1.15.1.3 Monitorear aleatoriamente las llamadas con base a lista de chequeo en módulo de atención telefónica para asesorías y avisos de infracción	3 monitoreos realizados	3 informes	1	6	1	6	100.00%	100.00%	<p>Diciembre: Información en archivo GAT. La Gerencia de Atención Telefónica brindó atenciones mediante La Defensoría en Línea: 150 asesorías web, 14 avisos de infracción web y 18 avisos de infracción en otras modalidades de recepción conforme el procedimiento establecido y vigente a la fecha (Reporte en físico archivado en AMPO POA 2016).</p> <p>Noviembre: Información en archivo GAT. La Gerencia de Atención Telefónica brindó atenciones mediante la Defensoría en Línea: 156 asesoría web, 16 de infracción Web y 16 avisos de infracción en otras modalidades de recepción conforme el procedimiento establecido y vigente a la fecha.</p> <p>Octubre, la Gerencia de Atención Telefónica brindó atenciones mediante La Defensoría en Línea: 114 asesorías web, 8 avisos de infracción web y 25 avisos de infracción en otras modalidades de recepción conforme el procedimiento establecido y vigente a la fecha (Reporte en físico archivado en AMPO POA 2016)</p> <p>A septiembre: la Gerencia de Atención Telefónica brindó atenciones mediante La Defensoría en Línea: 101 asesorías web, 9 avisos de infracción web y 31 avisos de infracción en otras modalidades de recepción conforme el procedimiento establecido y vigente a la fecha, información en archivo GAT.(Reporte en físico archivado en AMPO POA 2016)</p> <p>Agosto: A agosto: Información en archivo GAT.</p> <p>En agosto de 2016, la Gerencia de Atención Telefónica brindó atenciones mediante La Defensoría en Línea: 95 asesorías web, 10 avisos de infracción web y 50 avisos de infracción conforme el procedimiento establecido y vigente a la fecha (Reporte en físico archivado en AMPO POA 2016)</p> <p>A Julio: Información en archivo GAT.</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
										<b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación de octubre de 0 a 1, noviembre de 0 a 1, diciembre de 0 a 1, por haber sobrepasado la programación anual.
31	1.1.15.1.4 Monitorear la cantidad de chat de Ventanillas y atenciones web en la Gerencia de Atención Telefónica	12 monitoreos realizados	12 Informes	1	12	1	12	100.00%	100.00%	Diciembre: Información en archivo GAT. La Gerencia de Atención Telefónica realizó en diciembre de 2016 se realizó monitoreo siguientes: Ventanillas: 50 y atenciones Web: 150 (Informe en GAT carpeta gestión 2016/POA). Noviembre: Información en archivo GAT. La Gerencia de Atención Telefónica realizó en octubre de 2016 los siguientes monitoreos: 54 y atenciones Web: 166. Octubre, la Gerencia de Atención Telefónica realizó en octubre de 2016 monitoreo, obteniendo los resultados siguientes ventanillas: 66 y atenciones Web: 160 (Informe en GAT carpeta gestión 2016/POA). Septiembre: la Gerencia de Atención Telefónica realizó en Septiembre de 2016 monitoreo con los resultados siguientes: ventanillas: 21 y atenciones Web: 143 (Informe en GAT carpeta gestión 2016/POA). Información en archivo GAT. Agosto: La Gerencia de Atención Telefónica realizó en agosto de 2016 se realizó monitoreo siguientes: Ventanillas: 19 y atenciones Web: 133 (Informe en GAT carpeta gestión 2016/POA) A Julio: Información en archivo GAT.
32	1.1.15.1.5 Supervisar la aplicación del marco normativo en las atenciones brindadas a través del 910.	5 Evaluaciones	Documentos (informes y formulario de evaluación)	2	7	1	7	100.00%	100.00%	Diciembre: La Gerencia de Atención Telefónica realizó evaluaciones del marco normativo con el formato existente para la evaluación de criterios de Calidad, Eficiencia, Certeza y Oportunidad. (Archivado en AMPO POA 2016-Evaluaciones diciembre). Noviembre: La Gerencia de Atención Telefónica realizó evaluaciones del marco normativo con el formato existente para la evaluación de criterios de Calidad, Eficiencia, Certeza y Oportunidad. Octubre: la Gerencia de Atención Telefónica durante octubre realizó evaluaciones del marco normativo con el formato existente para la evaluación de criterios de Calidad, Eficiencia, Certeza y Oportunidad. (Archivado en AMPO POA 2016-Evaluaciones octubre). Septiembre: la Gerencia de Atención Telefónica durante septiembre realizó evaluaciones del marco normativo con el formato existente para la evaluación de criterios de Calidad, Eficiencia, Certeza y Oportunidad. (Archivado en AMPO POA 2016-Evaluaciones septiembre). La Gerencia de Atención Telefónica durante agosto realizó evaluaciones del marco normativo con el formato existente para la evaluación de criterios de Calidad, Eficiencia, Certeza y Oportunidad. (Archivado en AMPO POA 2016-Evaluaciones agosto). <b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación de noviembre de 0 a 1, diciembre de 1 a 2, por haber sobrepasado la programación anual.
33	1.1.15.1.6 Realizar medición del	2 mediciones realizadas	Informes	1	6	1	6	100.00%	100.00%	Diciembre: En el mes de diciembre: La Gerencia de Atención Telefónica realizó medición del tiempo de espera de una persona que contacta al 910 para ser atendida por un técnico, obteniendo como resultado que,



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
	tiempo de espera de llamada entrante (l)									<p>para el mes de diciembre de 2016, el 76.86% de personas fueron atendidas en 6 segundos o menos.</p> <p>Noviembre: La Gerencia de Atención Telefónica realizó medición del tiempo de espera de una persona que contacta al 910 para ser atendida por un técnico, obteniendo como resultado que, para el mes de octubre de 2016, el 74.86% de personas fueron atendidas en 6 segundos o menos.</p> <p>Octubre: la Gerencia de Atención Telefónica realizó medición del tiempo de espera de una persona que contacta al 910 para ser atendida por un técnico, obteniendo como resultado que, para el mes de octubre de 2016, el 77.21% de personas fueron atendidas en 6 segundos o menos.</p> <p>Septiembre: la Gerencia de Atención Telefónica realizó medición del tiempo de espera de una persona que contacta al 910 para ser atendida por un técnico, obteniendo como resultado que, para el mes de septiembre de 2016, el 77.82% de personas fueron atendidas en 6 segundos o menos. Actividad se reporta con avances mensuales desde Junio 2016</p> <p>Agosto: En el mes de Agosto: La Gerencia de Atención Telefónica realizó medición del tiempo de espera de una persona que contacta al 910 para ser atendida por un técnico, obteniendo como resultado que, para el mes de agosto de 2016, el 79.52% de personas fueron atendidas en 6 segundos o menos, subiendo el porcentaje con respecto al mes anterior</p> <p>Julio: Se realizó medición mediante ficha que posee medición mensual de enero a junio 2016.</p> <p>A Junio: Pendiente ficha</p> <p><b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación de septiembre de 1 a 2, en octubre de 0 a 1, noviembre de 0 a 1, diciembre de 0 a 1, por haber sobrepasado la programación anual.</p>
34	1.1.15.1.7 Socializar los resultados de los monitoreo del 910, al personal de la GAT	26 monitoreos socializados	Listas de asistencia y/o ayudas memorias	9%	100%	9%	100%	100.00%	100.00%	<p>Diciembre: Información en archivo GAT. La Gerencia de Atención Telefónica retroalimentó al personal técnico sobre llamadas perdidas; así como también cuentan con una herramienta en cada uno de sus ordenadores con el cual pueden monitorear en tiempo real el comportamiento de las llamadas. (Ver lista reuniones de equipo Ampo POA 2016).</p> <p>Noviembre: Información en archivo GAT. La Gerencia de Atención Telefónica retroalimentó al personal técnico sobre llamadas perdidas; así como también cuentan con una herramienta en cada uno de sus ordenadores con el cual pueden monitorear en tiempo real el comportamiento de las llamadas.</p> <p>Octubre: la Gerencia de Atención Telefónica retroalimentó al personal técnico sobre llamadas perdidas; así como también cuentan con una herramienta en cada uno de sus ordenadores con el cual pueden monitorear en tiempo real el comportamiento de las llamadas. (Ver lista reuniones de equipo Ampo POA 2016).</p> <p>Septiembre: la Gerencia de Atención Telefónica retroalimentó en septiembre de 2016 al personal técnico sobre llamadas perdidas; así</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
										como también cuentan con una herramienta en cada uno de sus ordenadores con el cual pueden monitorear en tiempo real el comportamiento de las llamadas. Información en archivo GAT (Ver lista reuniones de equipo Ampo POA 2016). Agosto: La Gerencia de Atención Telefónica retroalimentó en agosto de 2016 al personal técnico sobre llamadas perdidas; así como también cuentan con una herramienta en cada uno de sus ordenadores con el cual pueden monitorear en tiempo real el comportamiento de las llamadas. (Ver lista reuniones de equipo Ampo POA 2016). A Julio: Información en archivo GAT.
1	2.1.1.1.4 Normar y/o actualizar la documentación de la Dirección de Descentralización relativa a los procesos certificables según Norma General para la elaboración de documentos normativos del SGC. (cuando sea necesario)	100% de documentación relativa a procesos certificables, normada y/o adecuada (cuando aplique)	Memorándum tramitados para revisión a UPYC	9%	100%	9%	100%	100.00%	100.00%	Diciembre: No se realizó actualización de documentos. Noviembre: No se solicitó apoyo de la gerencia para dar cumplimiento a la acción. Octubre: participación en el proceso de modificación y mejora del instructivo para la atención de casos colectivos, designándose a técnico legal de la GAT para la participación en dichas reuniones, proporcionando aportes, quien remite informe resumen de lo trabajado en reuniones mediante correo electrónico Septiembre: revisión MOF por parte de las Gerencias y DD en conjunto con DA y UTH. Agosto: Actualmente continúa en revisión de GAT_GAD procedimiento de atención de casos ventanillas y web. Julio: Actualmente se encuentra en revisión de GAT_GAD procedimiento de atención de casos ventanillas y web.
2	2.1.1.2.10 Implementar las acciones correctivas/preventivas, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO 9001:2008	100% Acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas	9%	100%	9%	100%	100.00%	100.00%	Diciembre: Con los resultados de la Auditoría Externa por AENOR, la Gerencias atendieron los requerimientos de la DCSC, DD, y UPYC participando en las reuniones previstas. Noviembre: Se apoyó a DCSC para poder cerrar los reportes de acciones durante el mes de noviembre 2016. El día 15 de noviembre la Gerencia Regional de Santa Ana socializó los resultados de los informes de acciones correctivas y preventivas obtenidas en el mes de octubre de 2016; cabe mencionar que no se encontró producto no conforme. La socialización se hizo con el fin de agradecer el apoyo institucional. En las otras direcciones se mantiene el dato generado a Octubre. Octubre: No se tienen acciones correctivas pendientes Septiembre: se ejecutaron las acciones correctivas y preventivas del reporte No. 23/2016GOC, (regional de occidente) dándose por cerrada por UPYC. Agosto: Para el mes de agosto no fue necesaria implementación de acciones correctivas/preventivas. Julio: En el mes de junio se trabajaron reportes con DCSC, principalmente el 20/2016/DCSC/DDD, actualmente en ejecución.
3	2.1.2.2.11 Implementar las acciones correctivas/preventivas	100% Acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas	9%	100%	9%	100%	100.00%	100.00%	Diciembre: en la Gerencia Regional de Oriente se realizaron correcciones con base en informe de auditoría correspondiente al tercer trimestre de 2016, realizada en fecha 18 de Octubre 2016, por el jefe de la Unidad de Inspecciones.



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
	, orientadas a superar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas, externas y otros medios de detección a la norma ISO/IEC 17020:2012 (cuando aplique)									<p>Noviembre: Se brindó apoyo a DVM por parte de las Gerencias Regionales para superar observaciones.</p> <p>Octubre: se realizó evaluación mensual de avances en ejecución de compromiso de mejora por parte del coordinador VM en Oficina Regional de Oriente, identificándose que persisten las necesidades de mejora por lo cual, se inició proceso disciplinario.</p> <p>Septiembre: se realizó monitoreo y plan de mejora en Oficina Regional Oriente efectuándose compromiso por Coordinador de VM de sus actividades</p> <p>Agosto: Agosto: Gerencias han remitido y realizado acciones cuando ha sido necesario - registros Gocc y Goor.</p> <p>A Julio: Gerencias han remitido y realizado acciones cuando ha sido necesario - registros Gocc y Goor.</p>
4	2.1.3.1.1 Realizar evaluación de funcionamiento y monitoreo de las gerencias adscritas a la Dirección de Descentralización	2 Documentos de Informe	Informe	0	2	0	2	100.00%	100.00%	<p>Septiembre: se realizó evaluación presencial en oficinas regionales. Occidente en fecha 13 de Septiembre y Oriente 14 de Septiembre</p> <p>Julio: Actividad realizada en marzo y fue compartido a Gerencias Julio, por lo que se reporta en Julio..</p> <p>A Junio: Pendiente informe pero si se realizó evaluación</p>
5	2.1.3.1.2 Elaborar plan de mejoras en base a resultados de evaluación de funcionamiento y monitoreo de las gerencias adscritas a la Dirección de Descentralización	2 Documentos de planes de mejora	Planes de mejora	0	2	1	2	100.00%	100.00%	<p>Diciembre: Se elaboró el plan de mejoras en base a las evaluaciones realizadas.</p> <p>Octubre: actividad pendiente.</p> <p>Se evaluó plan de mejora a coordinador de VM identificándose necesidad de refuerzo e iniciando proceso disciplinario</p> <p>Julio: Gerencias han ejecutado planes de mejoras. Para el caso de Rocc, acciones de seguimiento encargada FCMF, Para el caso de Ror, acciones de mejora con personal CSC y VM. Para el caso de GAD se implementaron mejoras para eficientar actividad de ingreso casos web y ventanilla.</p>
6	2.1.3.1.3 Socializar los resultados y plan de mejoras obtenidos de la evaluación de funcionamiento y monitoreo de las oficinas regionales	2 Jornadas realizadas	lista de asistencia	0	2	1	2	100.00%	100.00%	<p>Diciembre: Se socializó el plan de mejoras con Gerencias 25 de noviembre y 20 dic/2016 se retoma implementación.</p> <p>Octubre: socialización se realizará en reunión de gerentes que corresponda al mes de Noviembre, finalizando su ejecución en diciembre de 2016, según la propuesta de ejecución de UPYC en matriz POA.</p> <p>Septiembre: no hubo reunión para socializar, está programada para octubre. Se reporta casilla con una unidad de avance porque no se consideró la reunión del 29 de agosto de 2016</p> <p>Agosto: reunión mensual de fecha 29/08/2016.</p> <p>Julio: Lista de asistencia memoria de fecha 29 de julio/2016</p>
7	2.1.3.1.4 Implementar planes de mejora en Oficinas Regionales como resultado de los planes de mejora.	100% de planes de mejoras implementados	Correos, memos, listas de asistencia, módulos implementados	0%	100%	30%	100%	100.00%	100.00%	<p>Diciembre: Se implementó el plan de mejoras en oficinas regionales.</p> <p>Octubre: los planes de mejora resultantes de la segunda evaluación se socializaran e implementarán en noviembre, finalizando su ejecución en diciembre de 2016, según la propuesta de ejecución de UPYC en matriz POA.</p> <p>Agosto: Se continúa la ejecución de las actividades.</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
8	2.1.3.1.5 Realizar reuniones con Gerencias adscritas a la Dirección de Descentralización para el seguimiento de actividades priorizadas	12 reuniones efectuadas	Ayudas memorias, correos electrónicos, listas de asistencia	1	12	1	12	100.00%	100.00%	<p>Julio: Como resultado de la socialización se determinó que muchas de las acciones se encontraban en ejecución.</p> <p>Diciembre: Se realizó reunión mensual el día 20 de diciembre de 2016</p> <p>Noviembre: Se realizó reunión el día 25 de noviembre de 2016.</p> <p>Octubre: reunión realizada el día Lunes 31 de octubre de 2016, en la cual como parte de la Agenda desarrollada se presentó los resultados de la evaluación de funcionamiento de las ventanillas descentralizadas y los planes de mejora asociados.</p> <p>Septiembre: reunión 26 de septiembre/2016, en la que se tuvo el desarrollo en conjunto con DCC</p> <p>Agosto: se realizó reunión 29 de agosto/2016.</p>
9	2.3.1.1.15 Brindar apoyo para la realización de talleres por parte de la Dirección de Ciudadanía y Consumo según requerimiento	100% de apoyos brindados	Correos electrónicos	9%	100%	9%	100%	100.00%	100.00%	<p>Diciembre: No hubo requerimiento de parte de la DCC.</p> <p>Noviembre: Se apoyó con taller a grupo de asamblea legislativa- Promotores de salud el día 24 de noviembre/2016..</p> <p>Octubre: la Oficina Regional de Oriente brindó apoyo según detalle;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompañamiento al jefe de la Unidad de Educación en Consumo el día 12 de octubre al taller sobre Derechos de las Personas Consumidoras que se impartió en el municipio de Cacaopera.</li> <li>• Acompañamiento a la Unidad de Participación Ciudadana el día 17 de octubre 2016 a la segunda parte del curso con mesas temáticas coordinadas por la ODAL de La Unión, realizada en Anámeros. (Copia de lista de asistencia).</li> <li>• Apoyo a la DCC el 27 de octubre, impartiendo taller sobre la LPC dirigido a líderes comunales en coordinación con la Oficina Departamental de la Asamblea Legislativa de San Miguel. (copia de lista de asistencia)</li> </ul> <p>Septiembre: la Oficina Regional de San Miguel realizó 2 talleres con tema "Derechos de las Personas Consumidoras", ambos a solicitud de las Oficinas Departamentales de San Miguel y La Unión: el primero dirigido a líderes comunales; el segundo dirigido a microempresarios. Además, se brindó acompañamiento a la Unidad de Participación Ciudadana en actividad realizada en fecha 14 de septiembre, relativa a mesas temáticas en los exbolsones. Se acompañó actividad de la Unidad de Educación en Consumo del 28 de Septiembre de 2016 realizada con los pueblos originarios en Cacaopera, Morazán.</p>
10	2.3.1.5.2 Apoyar la sistematización de la experiencia del programa de capacitación / formación sobre derechos y cultura consumerista.	100% de apoyos brindados	Correos electrónicos, listas de asistencia, ayuda memoria	50%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%	<p>Diciembre: actividad realizada en el mes de noviembre.</p> <p>Noviembre: Se sostuvo reunión por parte del equipo de oriente de CC el 9 de noviembre de 2016, con jefe de la unidad de educación en consumo con el propósito de continuar con el programa de capacitación y formación sobre derechos y cultura consumerista.</p> <p>Octubre: la Oficina Regional de Oriente impartió 12 talleres en materia de consumo con tema Derechos de las Personas Consumidoras a estudiantes del Instituto Nacional de Sociedad y del Centro Escolar Ramón Rosa, de distintos niveles académicos con un total de 205 estudiantes, los cuales se efectuaron los días 4 y 5 de octubre.</p> <p>Asimismo, acudió a convocatoria realizada por la DCC para reunión en</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
										<p>fecha 14 de octubre con el Jefe de la Unidad de Educación en Consumo. La Oficina Regional de Occidente realizó las siguientes actividades formativas para fomento de la cultura consumerista, Se impartieron tres talleres en la Asamblea Legislativa de Santa Ana, con una participación de 23 personas con temas sobre consumo saludable y seguro, derechos de los consumidores y presupuesto familiar.</p> <p>Se impartió un taller de los derechos de los consumidores a grupo de Mujeres de Orquídeas del Mar de Sonsonate, en la que participaron 21 mujeres a quienes se les entregaron 21 materiales educativos. Se desarrolló taller de los derechos de los consumidores con personas indígenas de salcoatitan, en la que participaron 28 personas, a quienes se le entregaron 28 materiales educativos. Se impartió un taller sobre derechos de las personas consumidoras en Caserío los Baños a 16 personas a quienes se les entregaron 21 materiales educativos. Se impartió taller sobre los derechos de las personas consumidoras en Escuela de no videntes, Santa Ana, con la participación de 8 personas; y un taller en Unidad Médica del ISSS Ahuachapán con el tema derechos de los consumidores, participando un total de 8 personas de estas 2 son mujeres y 6 hombres.</p> <p>Septiembre: ambas oficinas regionales de Occidente y Oriente han participado en reuniones de coordinación con la Unidad de Educación de la DCC, para la articulación de trabajo y seguimiento de actividades, revisando trabajo realizado en fecha 1 de julio 2016. De forma específica, la Oficina Regional de Oriente, en fecha 13 de septiembre continuó con actividades sobre el programa de Consumerismo Juvenil en el Instituto Nacional de Sociedad, impartándose taller sobre Derechos de las Personas Consumidoras, con el objetivo de multiplicar la formación a otros estudiantes del instituto en mención y del Centro Escolar Dr. Ramón Rosa del mismo municipio, actividad que se retomará también en el mes de Octubre 2016.</p>
11	2.3.2.2.7 Apoyar a la Dirección de Ciudadanía y Consumo de acuerdo a requerimientos para que se brinde apoyo legal y técnico para otras expresiones organizadas de la sociedad civil para la protección de derechos e intereses de las personas consumidoras.	100% de apoyos brindados	Correos electrónicos	9%	100%	9%	100%	100.00%	100.00%	<p>Diciembre: No hubo requerimiento de parte de la DCC.</p> <p>Noviembre: Se dio acompañamiento de la oficina regional de occidente a la DCC con taller impartido en Anámeros, dentro de la clausura del Curso impartido a líderes comunales, en coordinación con la Oficina Departamental de AL de La Unión</p> <p>Octubre: la Oficina Regional de Oriente brindó apoyo según detalle;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompañamiento al jefe de la Unidad de Educación en Consumo el día 12 de octubre al taller sobre Derechos de las Personas Consumidoras que se impartió en el municipio de Cacaopera.</li> <li>• Acompañamiento a la Unidad de Participación Ciudadana el día 17 de octubre 2016 a la segunda parte del curso con mesas temáticas coordinadas por la ODAL de La Unión, realizada en Anámeros. (Copia de lista de asistencia).</li> <li>• Apoyo a la DCC el 27 de octubre, impartiendo taller sobre la LPC dirigido a líderes comunales en coordinación con la Oficina Departamental de la Asamblea Legislativa de San Miguel. (Copia de lista</li> </ul>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
										de asistencia). La Oficina Regional de Occidente desarrolló las siguientes actividades formativas en apoyo a planificación DCC Se impartieron tres talleres en la Asamblea Legislativa de Santa Ana, con una participación de 23 personas con temas sobre consumo saludable y seguro, derechos de los consumidores y presupuesto familiar. Se impartió un taller de los derechos de los consumidores a grupo de Mujeres de Orquídeas del Mar de Sonsonate, en la que participaron 21 mujeres a quienes se les entregaron 21 materiales educativos. Se desarrolló taller de los derechos de los consumidores con personas indígenas de salcoatitan, en la que participaron 28 personas, a quienes se le entregaron 28 materiales educativos. Se impartió un taller sobre derechos de las personas consumidoras en Caserío los Baños a 16 personas a quienes se les entregaron 21 materiales educativos. Se impartió taller sobre los derechos de las personas consumidoras en Escuela de no videntes, Santa Ana, con la participación de 8 personas; y un taller en Unidad Médica del ISSS Ahuachapán con el tema derechos de los consumidores, participando un total de 8 personas de estas 2 son mujeres y 6 hombres. Septiembre: la Oficina Regional de Oriente brindó apoyo a la Dirección de Ciudadanía y Consumo en las siguientes actividades: En fecha 14 de Septiembre, reunión de trabajo con mesas temáticas en los ex bolsones. En fecha 28 de Septiembre, con Jefe de la Unidad de Educación en Consumo en taller con pueblos originarios en Cacaoopera. En fecha 29 de Septiembre, a la Unidad de Participación Ciudadana en coordinación con Oficina Departamental Asamblea Legislativa de San Miguel en capacitación sobre Educación en Consumo dirigida a líderes comunales de las mesas temáticas, actividad que contó con la participación de 46 personas consumidoras.
12	2.3.2.4.2 Participar según requerimiento de la Dirección de Ciudadanía y consumo en la evaluación de la estrategia de participación ciudadana.	100% de participaciones	Correos electrónicos, listas de asistencia, ayuda memoria	10%	100%	20%	100%	100.00%	100.00%	Diciembre: El día 19 de diciembre de 2016 se realizó por la DCC para socializar resultados evaluación de la estrategia de participación ciudadana. Todos los equipos de CC de las Gerencias participando. Noviembre: No se registró convocatoria de parte de la Dirección competente para participar en la evaluación de la Estrategia de Participación Ciudadana. Septiembre: Se está a la espera de la convocatoria de parte de la Dirección competente para participar en la evaluación de la Estrategia de Participación Ciudadana. Agosto: No existió solicitud por parte de DCC. A Julio: No existió solicitud por parte de DCC.
13	2.3.3.1.3 "Desarrollar eventos artísticos en lugares públicos de impacto y eventos culturales	2 Eventos realizados	Informe	0	2	0	2	100.00%	100.00%	Diciembre: Dentro de los eventos culturales realizados están: * Se impartió Taller sobre Las Principales disposiciones de la LPC aplicable al sector de útiles escolares, al que asistieron un total de 32 personas representantes de 11 proveedores. *Se impartió conferencia sobre los Derechos de los Usuarios de



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
	(foro/conversatorio/ u otro) en Gerencias Regionales									<p>Productos y Servicios Financieros, impartido a socios de AMC de RL. Noviembre: *Entrega de premios del concurso de pintura el 30 de nov. En Región Occidental.</p> <p>* Se impartió Taller sobre Derechos de las Personas Consumidoras a empleados del Centro de Prevención de la Violencia en Usulután. (lista de asistencia e informe)</p> <p>*Se impartió taller a microempresarios sobre el tema de Principales Disposiciones de la LPC aplicables al sector alimentos y bebidas, impartido a quienes atenderían en el campo de la feria municipal de Usulután. (lista de asistencia e informe)</p> <p>*Se impartieron 2 talleres dentro del Plan de Defensoría Novembrina a operadores de juegos mecánicos, juegos de azar y entretenimiento, el tema de las Principales disposiciones de la LPC que aplican al sector que representan. *Se realizó concurso de Dibujo y Pintura en la Oficina Regional de Oriente</p> <p>Octubre: la Oficina Regional de Occidente continúa con la ejecución del concurso de pintura, cuya finalización será la premiación la que se proyecta realizar en Noviembre de 2016. Por parte de la Oficina Regional de Oriente la Oficina Regional de Oriente, como parte de las actividades culturales se participó en fecha 29 de octubre de 2016 en el Desfile de Correos del municipio de San Miguel, como parte del inicio de las Fiestas Patronales en honor a la Reina de La Paz, patrona del municipio. (Fotografías). Además, se impartieron 12 talleres en materia de consumo con tema Derechos de las Personas Consumidoras a estudiantes del Instituto Nacional de Sociedad y del Centro Escolar Ramón Rosa, de distintos niveles académicos con un total de 205 estudiantes. También, el 6 de octubre se desarrolló un taller sobre Derechos de las Personas Consumidoras dirigido a 18 empleados del Plantel de ANDA en Cantón Jalacatal, en San Miguel. (informe y lista de asistencia) y en fecha 08 de octubre, se desarrolló taller sobre Presupuesto y Economía Familiar impartido a hombres empleados de Embotelladora Electropura, SA de CV, el cual se impartió en 2 grupos, participando 26 personas.(listas de asistencia). La Oficina Regional de Occidente además impartió talleres según detalle, tres talleres en la Asamblea Legislativa de Santa Ana, con una participación de 23 personas con temas sobre consumo saludable y seguro, derechos de los consumidores y presupuesto familiar.</p> <p>Se impartió un taller de los derechos de los consumidores a grupo de Mujeres de Orquídeas del Mar de Sonsonate, en la que participaron 21 mujeres a quienes se les entregaron 21 materiales educativos. Se desarrolló taller de los derechos de los consumidores con personas indígenas de salcoatitan, en la que participaron 28 personas, a quienes se le entregaron 28 materiales educativos. Se impartió un taller sobre derechos de las personas consumidoras en Caserío los Baños a 16 personas a quienes se les entregaron 21 materiales educativos. Se impartió taller sobre los derechos de las personas consumidoras en Escuela de no videntes, Santa Ana, con la participación de 8 personas; y</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
										<p>un taller en Unidad Médica del ISSS Ahuachapán con el tema derechos de los consumidores, participando un total de 8 personas de estas 2 son mujeres y 6 hombres.</p> <p>Septiembre: No se coloca avance ya que el evento de peso a reportar será durante nov/2016 Concurso de pintura zona Occidental. Existe ejecución en el mes de Julio 2016, ya que fue el concurso de pintura de Oriente.</p> <p>Septiembre: La Oficina Regional de Oriente realizó las siguientes actividades culturales en Septiembre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En fecha 13 de septiembre taller con el tema de Derechos de las Personas Consumidoras, dirigido a estudiantes de Tercer año del Instituto Nacional de Sociedad. (Lista de asistencia)</li> <li>• En fecha 14 de septiembre 2016 a reunión con mesas temáticas coordinadas por la ODAL de Morazán, realizada en los ex bolsones (copia de lista de asistencia).</li> <li>• En fecha 19 de septiembre se impartió un taller a mujeres del caserío La Chorrera, del municipio de San Antonio en San Miguel sobre el tema de Derechos de las Personas Consumidoras. ( lista de asistencia)</li> <li>• En fecha 20 de septiembre un taller sobre las Principales Disposiciones de la LPC aplicable a establecimientos que comercializan alimentos y bebidas, en el municipio de Alegría, coordinado con la Alcaldía Municipal. (lista de asistencia)</li> <li>• En fecha 21 de septiembre 2016 un taller sobre Derechos de las Personas Consumidoras dirigido a estudiantes de diferentes estudiantes del municipio de Arambala. (lista de asistencia)</li> <li>• En fecha 24 de septiembre, taller sobre Presupuesto y Economía Familiar impartido a mujeres empleadas de Embotelladora Electropura, SA de CV, el cual se impartió en 2 grupos (listas de asistencia)</li> <li>• En fecha 27 de septiembre, taller sobre Consumo Saludable a mujeres del Consejo Consultivo de Contraloría Social, del municipio de El Sauce. (lista de asistencia)</li> <li>• En fecha 29 de septiembre en coordinación con la ODAL de San Miguel, capacitación sobre Educación en Consumo dirigida a líderes comunales de las mesas temáticas. (Copia de lista de asistencia).</li> </ul> <p>La Oficina Regional de Occidente concluyó bases para concurso de pintura, las cuales fueron aprobadas.</p> <p>Julio: Concurso de pintura realizado en Región Oriental</p>
14	2.3.3.3.2 Apoyar las acciones de evaluación y sistematización según requerimiento de la Dirección de Ciudadanía y Consumo	100% de solicitudes atendidas	Lista de asistencia, correos electrónicos o informes de evaluación	50%	100%	25%	100%	100.00%	100.00%	<p>Diciembre: actividad realizada. Resultados socializados por DCC el día 19 de dic/2016.</p> <p>Noviembre: Oficina Regional de San Miguel brindó apoyo para evaluación del programa de capacitación y formación en materia de consumo.(correo electrónico con evaluación</p> <p>Septiembre: no se nos fue requerido apoyo</p> <p>Se sostuvo reunión en última semana de agosto evaluación de móviles (25/08/2016)</p>



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		INFORME A DICIEMBRE 2016		OBSERVACIONES
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
								ENE-DIC	ENE-DIC	
15	2.3.3.3.5 Apoyar las acciones de evaluación y sistematización según requerimiento de la Dirección de Ciudadanía y Consumo	100% de solicitudes atendidas	Lista de asistencia, correos electrónicos o informes de evaluación	100%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%	Diciembre: actividad realizada en el mes de noviembre. Noviembre: Se brindó apoyo para evaluación del programa de capacitación y formación en materia de consumo.(correo electrónico con evaluación) Se sostuvo reunión en última semana de agosto evaluación de móviles (25/08/2016)
16	2.3.4.1.4 Apoyar las acciones de incidencia identificadas según requerimientos	100% de solicitudes atendidas	Correo electrónico enviado	0%	100%	0%	100%	100.00%	100.00%	Diciembre: No fueron registradas incidencias en las oficinas regionales. Noviembre: Se remitió insumos a DJ, y se remitió aviso de infracción a DVM por falla de red TIGO. Octubre: por parte de la Regional de Oriente se apoyó con proporcionar información sobre caso de motocicletas remitido a TS y que a su vez se dio aviso a FGR. Septiembre: Se remitió insumos a DJ, y se remitió aviso de infracción a DVM por falla de red TIGO Agosto: No se han recibido requerimientos Julio: No se han recibido requerimientos
17	2.3.4.2.2 Apoyar las acciones para atender coyunturas y/o emergencias que demandan la intervención de la Defensoría del Consumidor	100% de apoyos brindados	Correos electrónicos, listas de asistencia, ayuda memoria	9%	100%	9%	100%	100.00%	100.00%	Diciembre: En diciembre se brindó apoyo para cubrir el plan navideño de atenciones, ampliando el horario de atención en el 910 Noviembre: La Gerencia de Atención telefónica generó alertas en relación al Black Friday por incumplimiento de ofertas de una motocicleta, juguetes y muebles de sala de diferentes proveedores. Octubre: la Gerencia de Atención Telefónica genero un alerta por la falla en redes de parte de la empresa TIGO por medio de correo y aviso de infracción Septiembre: la gerencia de atención telefónica genero un alerta por la falla en redes de parte de la empresa TIGO por medio de correo y aviso de infracción Agosto: Se realizó en coordinación con DVM un sondeo a proveedores de agua embotellada en Santa Ana en virtud de aviso de infracción en consecuencia de problemas con tubería madre. A Julio: Se ha apoyado desde las Gerencias y 910, en los casos Davivienda y concierto Miguel Bose.
18	2.4.2.1.2 Realizar talleres de divulgación de LPC, reglamentos y normas técnicas con proveedores priorizados en las Regiones de Oriente y Occidente	4 talleres realizados	Lista de asistencia	1	13	1	13	100.00%	100.00%	Diciembre: Por medio de la Oficina Regional de Oriente: * Se impartió Taller sobre Las Principales disposiciones de la LPC aplicable al sector de útiles escolares, al que asistieron un total de 32 personas representantes de 11 proveedores. Noviembre: por medio de la Oficina Regional de Occidente: *Se impartió taller a microempresarios sobre el tema de Principales Disposiciones de la LPC aplicables al sector alimentos y bebidas, por otro lado la Oficina Regional de Oriente impartió a quienes atenderían en el campo de la feria municipal de Usulután. (Lista de asistencia e informe), además se impartieron 2 talleres dentro del Plan de Defensoría Novembrina a operadores de juegos mecánicos, juegos de azar y entretenimiento, el tema de las Principales disposiciones de la LPC que aplican al sector que representan.



**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016-2019 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2016  
INFORME AL MES DE DICIEMBRE**



COD	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	INFORME A DICIEMBRE 2016							
				POGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	OBSERVACIONES	
				DIC	TOTAL	DIC	TOTAL	ENE-DIC	ENE-DIC		
											<p>Octubre: la Oficina Regional de Oriente realizó tres talleres los días 17,18 y 19 de octubre, dirigidos a propietarios y empleados de puestos en el campo de la Feria Municipal de San Miguel sobre las Principales Disposiciones de la LPC aplicable a establecimientos que comercializan alimentos y bebidas. La Oficina Regional de Occidente desarrolló taller sobre los derechos de las personas consumidoras en el instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo con micro empresarios de Santa Ana, con una participación de 10 personas a quienes se les entrego 10 materiales educativos.</p> <p>En Agosto, las Oficinas Regionales de Oriente y Occidente, realizaron talleres según detalle. Santa Ana, impartió 2 talleres a Cooperativas que brindan servicios financieros del occidente de país, en coordinación con INSAFOCOP los derechos de los consumidores usuarios de esos servicios y 1 taller a emprendedores coordinados por Plan Trifinio en Metapan sobre norma técnica de etiquetado en producto pre envasado, publicidad, ofertas y precios a la vista.</p> <p>Durante el mes de marzo y como actividades en el marco que la DC veraniega se impartió charla a proveedores en ambas regiones; en el marco de las fiestas julianas se impartió charla a proveedores el día 28 de junio/2016.</p> <p><b>NOTA UPYC:</b> Autoajuste en la programación de agosto de 2 a 4, en septiembre de 0 a 2, en octubre de 0 a 1, noviembre de 0 a 3, diciembre de 0 a 1, por sobrepasar la programación anual.</p>