

PERSPECTIVA 1
SATISFACCIÓN DE LAS/LOS
USUARIAS/OS DE NUESTROS
SERVICIOS

PERSPECTIVA 1: SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIAS/OS DE NUESTROS SERVICIOS

| OBJETIVOS ESTRATÉGICOS | INDICADORES | FÓRMULA O FÓRMULA DE MEDICIÓN | KPI 3 | | 2018 | | 2019 | | INDICATIVOS | ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES) | ACTIVIDADES | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con su número de) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | Fecha de Inicio | Fecha de Finalización | CIRCUNSCRIPCIÓN 2018 | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--------------------|---------------|--------|------|------|------|-------------|---|---|--|--|--------------------------|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|------------|-----|------------|-----------------|-----------------------|----------------------|-----|-----|------------|------------|------------|---|------------|------------|------------|--|
| | | | Unidad de medida | Temp. Periodo | 2018 | 2019 | E | F | | | | | | | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 | Total de atenciones (asesorías, orientación, denuncias, etc.) brindadas por la Institución | Cantidad | Mensual | + 5788 | 5800 | 6000 | 7000 | 7500 | Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo | Implementar defensorías móviles en 52 municipios prioritizados | Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Descentralización Director(a) del Centro de Solución de Controversias | 100% Defensorías Móviles implementadas | Registros en SARA | 15% | 15% | 15% | 15% | 10% | 10% | 10% | 10% | 04/01/2016 | 30/11/2016 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | Elaborar Informe de implementación de las defensorías móviles en los 52 municipios prioritizados | Director(a) de Ciudadanía y Consumo | 12 Informes realizados y presentados a la UPYC | Informes mensuales | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 29/01/2016 | 30/11/2016 | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | Rediseñar concepto de Defensorías Móviles, con énfasis en la coordinación territorial, en los restantes 210 municipios | Director(a) de Ciudadanía y Consumo | 1 Documento de diseño y programación de Defensorías Móviles para 210 municipios prioritizados. | Documento. | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | 02/03/2016 | 18/03/2016 | | | | | |
| | | | | | | | | | | | Implementar defensorías móviles con énfasis en la coordinación territorial, en los restantes 210 municipios | Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Descentralización | 100% Defensorías Móviles implementadas en 210 municipios | Registros en SARA | | | 15% | 15% | 15% | 15% | 10% | | | | | | | | | | | | 01/03/2016 | 30/11/2016 | | | | | |
| | | | | | | | | | | | Elaborar informe de implementación de las defensorías móviles en los restantes 210 municipios | Director(a) de Ciudadanía y Consumo | 12 Informes remitidos a Presidencia | Informes mensuales | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 29/01/2016 | 30/11/2016 | | |
| | | | | | | | | | | | Implementar Defensorías Móviles a solicitud de instituciones públicas, ONGs y Asociaciones de Consumidores | Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Descentralización | 100% Defensorías Móviles a solicitud implementadas | Registros en SARA | 5% | 5% | 5% | 5% | 10% | 10% | 10% | 10% | 10% | 10% | 10% | 10% | 10% | 10% | 10% | 10% | 10% | 10% | 04/01/2016 | 30/11/2016 | | | | | |
| | | | | | | | | | | | Elaborar informe de implementación de Defensorías Móviles a solicitud de instituciones públicas, ONGs y Asociaciones de Consumidores | Director(a) de Ciudadanía y Consumo | 12 Informes remitidos a Presidencia | Informes mensuales | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 01/01/2016 | 30/11/2016 | |
| | | | | | | | | | | | 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. | Director(a) de Ciudadanía y Consumo | 12 programaciones de Defensoría Móvil entregadas oportunamente | Programaciones mensuales | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 04/01/2016 | 02/12/2016 | |
| | | | | | | | | | | | Ejecutar plan de medios y difundir en redes sociales las jornadas de Defensorías móviles en el territorio para el mejor conocimiento de la ciudadanía | Jefe(a) de Comunicaciones | 100% de apoyos mensuales para la divulgación de la DM según requerimiento | Informes | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 04/01/2016 | 23/12/2016 | |
| | | | | | | | | | | | Elaborar diseño y programación de Defensorías de Temporada | Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Descentralización Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Vigilancia de Mercado | 1 Documento de diseño y programación de Defensorías de Temporada | 1 documento | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 02/02/2016 | 18/03/2016 | |
| Implementar Defensoría de Temporada con criterios de impacto | Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Descentralización Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Vigilancia de Mercado | 6 Defensorías de Temporada implementadas | Registros en SARA | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 04/01/2016 | 23/12/2016 | | | | | | | | | | | | |
| Elaborar informe de la implementación de Defensoría de Temporada con criterios de impacto. | Director(a) de Ciudadanía y Consumo | 6 Informes remitidos a presidencia | Informes mensuales | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 04/01/2016 | 23/12/2016 | | | | | | | | | | | | |



PERSPECTIVA 1: SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIAS/OS DE NUESTROS SERVICIOS

| OBJETIVOS ESTRATÉGICOS | INDICADORES | FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN | UNIDAD DE MEDIDA | KPI 6 | | 2018 | | 2019 | | INDICATIVOS | ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES) | ACTIVIDADES | CARGO RESPONSABLE | RESULTADO ESPERADO (con una palabra) | MEDIO DE VERIFICACIÓN | METAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | | | Fecha de Inicio | Fecha de Finalización | | | |
|---|---|--|---|-------|---------|------|------|------|-----|-------------|--|---|---|--|---|-----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|-----------------|-----------------------|------------|------------|------------|
| | | | | Tempo | Obj. | Meta | Meta | E | F | | | | | | | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | | | | | | | |
| 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 | Propuestas integrales de mejora para la aplicación del marco normativo para problemáticas identificadas en sectores prioritarios | Cantidad | Anual | + | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | Divulgar marcos normativos para la protección de derechos e intereses de las personas consumidoras | 1. Ley de 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 | Director(a) del Centro de Solución de Controversias | 12 Propuestas de divulgación remitidas | Documento (correo electrónico) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 04/01/2018 | 23/12/2018 | | | |
| | | | | | | | | | | | | Elaborar y enviar el Plan Operativo Anual de los temas prioritarios en el área de inspecciones | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Inspección | 1 plan operativo de sectores prioritarios para realizar inspección | Documento aprobado Presidencia | | | | | | | | | | | | 04/01/2018 | 29/02/2018 | | | | |
| | | | | | | | | | | | | 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. | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Inspección Director(a) Descentralización | 4100 Inspecciones realizadas | Actas inspección | de | 325 | 350 | 350 | 300 | 375 | 350 | 325 | 350 | 350 | 325 | 350 | 04/01/2018 | 23/12/2018 | | | |
| | | | | | | | | | | | | Verificar el cumplimiento de reglamentos técnicos y Normas Salvadoreñas Obligatorias de inocuidad, calidad, etiquetado y contenido neto en alimentos. | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad | 94 planes de inspección | Actas inspección | de | 9 | 10 | 9 | 8 | 7 | 11 | 9 | 9 | 8 | 5 | 7 | 2 | 04/01/2018 | 23/12/2018 | | |
| | | | | | | | | | | | | 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) | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Inspección | 12 Informes con resultados de los planes de inspección ejecutados | de los informes resultados | de | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 04/01/2018 | 23/12/2018 |
| | | | | | | | | | | | | 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 prioritarios) | Director(a) de Vigilancia de Mercado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 1.2.2 Porcentaje de cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas vinculantes | (Cantidad de inspecciones que cumplen la normativa aplicable para la protección al consumidor / Cantidad de inspecciones realizadas) x100 | % | Mensual | + | 79% | 80% | 82% | 82% | 85% | | Identificar y justificar los proveedores a ser auditados anualmente en los servicios financieros (créditos, tarjetas de crédito, entre otros) | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador(a) de Auditoría | 1 Documento con definición y justificación de proveedores a ser auditados | Documento aprobado | | | | | | | | | | | | | 04/01/2018 | 29/04/2018 | | |
| | | | | | | | | | | | | | Gestionar la contratación de firmas auditoras o cooperación de apoyos externos. | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador(a) de Auditoría | Se disponen de 2 empresas/apoyos externos | TDR/Solicitud de apoyos aprobados | | | | | | | | | | | | | | 03/01/2018 | 31/08/2018 | |
| | | | | | | | | | | | | | 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 | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador(a) de Auditoría | 2 empresa auditada | Informe auditoría | de | | | | | | | | | | | | | 01/03/2018 | 23/12/2018 | |
| | | | | | | | | | | | | | Enviar informes sobre resultados de auditorías a Dirección Jurídica | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador(a) de Auditoría | 2 informes de resultados de auditorías | Memorándum de envío | | | | | | | | | | | | | | 01/07/2018 | 31/10/2018 | |
| | | | | | | | | | | | | Verificar devoluciones de casos colectivos resueltos | Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador(a) de Auditoría | informes de verificación de devoluciones | de informes verificación | de | 20% | 20% | 20% | 20% | 20% | | | | | | | | | 03/01/2018 | 31/05/2018 | |
| | | | | | | | | | | | | Crear e implementar nuevas acciones para ampliar la verificación del cumplimiento de las normativas de protección al consumidor | Director(a) de Vigilancia de Mercado Dirección Jurídica Dirección Centro de Solución de Controversias | 2 nuevos sectores de inspeccionados | Informes inspecciones | de | | | | | | | | | | | | | 04/04/2018 | 30/09/2018 | | |
| | | | | | | | | | | | | Brindar apoyo técnico en la revisión y análisis de la información recopilada | Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) Descentralización Director(a) Jurídico(a) | Informes resultados | de Documento | | | | | | | | | | | | | | 04/04/2018 | 30/09/2018 | | |



