



PLAN OPERATIVO ANUAL 2019

Alineado al Plan Estratégico Táctico 2016-2019 y
Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019 "El
Salvador productivo, educado y seguro"

Unidad de Planificación y Calidad



**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2019**





Tabla de contenido

I-	PERSPECTIVA 1: Satisfacción de las/los usuarias/os de nuestros servicios.....	4
II-	PERSPECTIVA 2: Efectividad en nuestra actuación	76
III-	PERSPECTIVA3: Desarrollo institucional y humano.....	103
IV-	PERSPECTIVA 4: Eficiencia en la gestión de los recursos	111





**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2019**





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



I- PERSPECTIVA 1: Satisfacción de las/los usuarias/os de nuestros servicios

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL		
						PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	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 FORMULA DE MEDICIÓN: Total de atenciones (asesorías, denuncias, gestiones y derivaciones) brindadas por la Institución UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Centro de Solución de Controversias UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Mensual; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 5,080; LÍMITE DE CONTROL 2016: 5,800; META 2016: 6,000; LÍMITE DE CONTROL 2019: 7,000; META 2019: 7,500																				
1.1.1.1 Mejora e innovación de atención (Conciliación virtual, teléfonos directos, App, atención domiciliar y por cita, entre otros)	Dirección de Descentralización Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	1.1.1.1.1 Tramitar atenciones a través de App, Whatsapp y Teléfonos directos	Director(a) de Descentralización	12 Informes de boletín que detalla atenciones brindadas	Informe de boletín	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		
		1.1.1.1.2 Implementar proyecto de teléfono directo de atención 910 en puntos estratégicos (Traslado TD Ventanilla Centro de Gobierno San Miguel a Sede de Ciudad Mujer zona oriental)	Director(a) de Descentralización	1 Teléfono directo funcionando	Informe o comunicado de prensa				1											1
		1.1.1.1.3 Ejecutar atención domiciliar y por cita en CSC'S Regionales y GAD	Director(a) de Descentralización	33 Informes de gestión que detalla atenciones brindadas	Informes de gestión			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
		1.1.1.1.4 Remitir el informe semanal a Presidencia	Director(a) de Descentralización	141 Informes en el año, con periodicidad semanal	Correos electrónicos enviados a Presidencia		9	12	12	9	12	12	15	9	15	12	12	12	12	141




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



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																				
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL				
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC					
1.1.1.1 Mejora e innovación de atención (Conciliación virtual, teléfonos directos, App, atención domiciliar y por cita, entre otros)	Dirección de Descentralización Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	1.1.1.1.5 Elaborar la plantilla y realizar monitoreos de seguimiento de llamadas de avenimiento en GAD por medio de herramienta tecnológica vía planta telefónica 910	Director(a) de Descentralización	1 Plantilla y 3 informes elaborados	Plantilla e informes de monitoreo				1			1			1			1	4			
		1.1.1.1.6 Desarrollar el Sistema SARA versión 2, que incluye: Centro de Solución de Controversias (CSC, Atención telefónica, Defensoría en línea, Ventanillas descentralizadas, SARA desconectado, APP Defensoría 2.0); Dirección de Vigilancia de Mercado (Unidad de Inspección y Unidad de Seguridad y Calidad); Dirección Jurídica; Tribunal Sancionador	Director(a) de Administración/Gerente(a) de Sistemas Informáticos Comité SARA Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) Jurídico(a) Tribunal Sancionador	Sistema funcionando	Acta de recepción						8%	8%	8%	8%	8%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	100%
		1.1.1.1.7 Desarrollar el Sistema de Recolección de Precios de Supermercados y Observatorio de Precios de Supermercados para consumidores: Desarrollar módulos de mantenimiento de precios de supermercados y buscador de productos	Director(a) de Administración/Gerente(a) de Sistemas Informáticos Director(a) Vigilancia de Mercado Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo de Mercados	Sistema funcionando	Acta de recepción	40%	60%															100%
		1.1.1.1.8 Analizar, diseñar aplicación, desarrollar carga de datos y presentación de resultados del Módulo para registro de atención por citas y domiciliar	Director(a) de Administración/Gerente Sistemas Informáticos Director(a) de Descentralización	Sistema funcionando	Acta de Recepción								10%	15%	30%	25%	20%					100%

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																			
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL			
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
1.1.1.1 Mejora e innovación de atención (Conciliación virtual, teléfonos directos, App, atención domiciliar y por cita, entre otros)	Dirección de Descentralización Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	1.1.1.1.9 Desarrollar calculadora financiera, y análisis y desarrollo de calculadora de pago mínimo para el Observatorio de Tarjetas de Crédito	Director(a) de Administración/Gerente(a) de Sistemas Informáticos Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo de Mercados	Sistema funcionando	Acta de Recepción															100%	
		1.1.1.1.10 Diseñar el sistema de planificación (POA-PEI, PQD y ODS): Creación de POA y reportes	Director(a) de Administración/Gerente(a) de Sistemas Informáticos Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad	Sistema funcionando	Acta de Recepción, lista de asistencia, correos electrónicos	5%	10%	12%	12%	14%	13%	12%	12%	10%							100%
		1.1.1.1.11 Evaluar los resultados de la implementación de los mecanismos de atención domiciliar, por cita, por casos de morosidad, por teléfono directo y buzón de atenciones	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	2 Informes de evaluación realizados	Documentos de informes		1						1								2
		1.1.1.1.12 Implementar acciones de mejoras e innovaciones a los mecanismos de atención domiciliar, por citas y por casos de morosidad	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% de acciones ejecutadas	Informes de ejecución				25%	25%					25%	25%					100%
		1.1.1.1.13 Elaborar un estudio para establecer la factibilidad jurídica para la implementación de las conciliaciones virtuales	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	1 Estudio elaborado	Documento								1								1




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



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												
						PROGRAMACIÓN												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
1.1.1.1 Mejora e innovación de atención (Conciliación virtual, teléfonos directos, App, atención domiciliar y por cita, entre otros)	Dirección de Descentralización Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	1.1.1.1.14 Implementar teléfono directo y el buzón de atenciones en el Centro de Solución de Controversias-San Salvador	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	1 Mecanismo de atención implementado	Informe			1									1	
		1.1.1.1.15 Realizar estudio de viabilidad técnica y financiera en la implementación de tecnología para mejorar la calidad de atención en los CSC's de Oriente, Occidente y DCSC y herramienta para unificar atención de Twitter, Whatsapp y Facebook	Director(a) de Descentralización	1 Estudio realizado	Estudio presentado a Presidencia				1									1
		1.1.1.1.16 Diseñar un Mecanismo para la remisión de correos masivos de información y promoción de servicios DC a base de datos de consumidores	Director(a) de Descentralización	1 Mecanismo diseñado	Formulario de solicitud/ propuesta de texto marco para remisión de información					1								1
		1.1.1.1.17 Contribuir a firma de carta de entendimiento para la adhesión a la red de e-consumers para la tramitación de casos (ventanilla virtual)	Director(a) de Descentralización	1 Carta de entendimiento firmada	Documento						1							1
		1.1.1.1.18 Inaugurar las nuevas instalaciones de la Oficina Regional de Oriente	Director(a) de Descentralización	1 Nueva oficina inaugurada	Comunicado de Prensa							1						1

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1.1.1.1 Mejora e innovación de atención (Conciliación virtual, teléfonos directos, App, atención domiciliar y por cita, entre otros)	Dirección de Descentralización Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	1.1.1.1.19 Diseñar materiales para la promoción de jornadas de Defensorías Móviles (DM) en el territorio para el mejor conocimiento de la ciudadanía (programación)	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	12 Materiales diseñados	Materiales diseñados	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		
		1.1.1.1.20 Difundir en redes sociales y página web las jornadas de Defensorías Móviles en el territorio para el mejor conocimiento de la ciudadanía	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	100% de apoyos mensuales realizados para la divulgación de la DM según requerimiento	Bitácora de difusión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		1.1.1.1.21 Diseñar materiales para promoción de Ventanillas Departamentales y Sedes de Ciudad Mujer y/o medios de atención para el mejor conocimiento de las personas consumidoras (programación)	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	24 Materiales diseñados	Materiales diseñados	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	
		1.1.1.1.22 Producir cuñas para difundir horarios y servicios de espacios y/o medios de atención para el mejor conocimiento de las personas consumidoras	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	5 Cuñas producidas	Audios		1	1	1	1					1					5
		1.1.1.1.23 Diseñar artes digitales para promocionar la calidad y la calidez de los servicios del 910 y del WhatsApp	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	5 Productos comunicacionales publicados	Materiales elaborados	1		1	1						1			1		5


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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL
						PROGRAMACIÓN												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.1.1.1 Mejora e innovación de atención (Conciliación virtual, teléfonos directos, App, atención domiciliar y por cita, entre otros)	Dirección de Descentralización Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	1.1.1.1.24 Producir y difundir videos informativos con lenguaje de señas para personas con discapacidad auditiva en materia de derecho de consumo	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	4 Videos difundidos	Informes						1		1	1	1			4
		1.1.1.1.25 Producir videos para promocionar la calidad y la calidez de los servicios del 910 y del WhatsApp	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	3 Videos difundidos	Informes	1		1										1
1.1.1.2 Mejora de mecanismos de atención territorial (Defensorías móviles y ventanillas)	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.1.2.1 Actualizar el concepto y lineamientos de trabajo de Defensorías Móviles	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	Documento actualizado y socializado con metodología de abordaje para las Defensorías Móviles y presentado a Presidencia	Documento elaborado y listados de asistencia		1											1
		1.1.1.2.2 Elaborar y proporcionar oportunamente las programaciones y planificaciones de las Defensorías Móviles, a la Unidad de Comunicaciones, Dirección del Centro de Solución de Controversias, Dirección de Descentralización, Dirección de Vigilancia de Mercado y Gerencia de Sistemas Informáticos para que se planifiquen acciones específicas de apoyo, divulguen, publiciten y se genere plan de medios de las mismas	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	12 Programaciones de Defensorías Móviles entregadas oportunamente	Correos electrónicos de remisión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1.1.1.2 Mejora de mecanismos de atención territorial (Defensorías móviles y ventanillas)	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.1.2.3 Implementar Defensorías Móviles en 52 municipios priorizados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Descentralización Director(a) del Centro de Solución de Controversias	270 Defensorías Móviles implementadas	Reporte de Defensorías Móviles														270	
		1.1.1.2.4 Participar en el plan de las defensorías móviles con énfasis en los municipios con mayor actividad económica en coordinación con la Dirección de Ciudadanía y Consumo	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Inspección	37 Municipios con mayor actividad económica en el año visitados, en el marco de las Defensorías móviles, según los sectores definidos en los planes de inspección	Constancia de participación firmada por el coordinador de la Defensoría Móvil	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	
		1.1.1.2.5 Implementar Defensorías Móviles en los restantes 210 municipios	Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Descentralización Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100 Defensorías Móviles implementadas	Reporte de Defensorías Móviles															100
		1.1.1.2.6 Implementar Defensorías Móviles a solicitud de instituciones públicas, privadas, ONGs y Asociaciones de consumidores	Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Descentralización Director(a) del Centro de Solución de Controversias	75 Defensorías Móviles implementadas	Reporte de Defensorías Móviles	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	3	75


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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																			
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL			
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
1.1.1.2 Mejora de mecanismos de atención territorial (Defensorías móviles y ventanillas)	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.1.2.7 Evaluar el funcionamiento de las Defensorías Móviles	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	2 Evaluaciones realizadas	Documentos											1		2			
		1.1.1.2.8 Participar en la evaluación del funcionamiento de las Defensorías Móviles	Director(a) de Vigilancia de Mercado Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	2 Participaciones en las evaluaciones programadas	Lista de asistencia						1						1		2		
		1.1.1.2.9 Implementar las propuestas de mejoras identificadas en la evaluación de Defensorías Móviles	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	100% de acciones de mejoras implementadas	Informe									50%				50%	100%		
		1.1.1.2.10 Elaborar planes de Defensorías de temporada	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	7 Planes de Defensorías de temporada elaborados	Documentos firmados por Presidencia de la DC				1	1	1		1					1	1	1	7
		1.1.1.2.11 Participar en planes de temporada	Director(a) de Descentralización	9 Planes de temporada ejecutados	Plan aprobado (escolar, veraniega, día de la madre, día del padre, juliana, agostina, novembrina y viernes negro, navideña)	1			1	1	1	1	1	1					2	1	9
		1.1.1.2.12 Elaborar informe de resultados y evaluación de las Defensorías de Temporada	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	7 informes elaborados y evaluaciones realizadas	Documentos de informe y evaluación	1	1				2	1			1						1

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

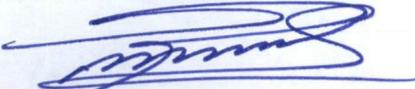




DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.1.1.2 Mejora de mecanismos de atención territorial (Defensorías móviles y ventanillas)	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.1.2.13 Realizar actividades educativas y divulgativas en el marco de una Ventanilla o Defensoría Móvil, para dar a conocer servicios, horarios de atención y derechos de consumo	Director(a) de Descentralización	11 Actividades educativas y divulgativas realizadas	Informe institucional		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	
		1.1.1.2.14 Implementar actividades territoriales de promoción de Servicios Descentralizados (Ventanillas, APP, 910, kiosko, entre otros) e información relevante de la DC	Director(a) de Descentralización	4 Informes de actividades territoriales realizadas	Documento				1			1				1			4
		1.1.1.2.15 Elaborar y socializar programación de atención en Ventanillas descentralizadas con Gerencias adscritas a la Dirección de Descentralización y otras Direcciones nacionales	Director(a) de Descentralización	12 Programaciones socializadas	Programación/Correos electrónicos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.1.1.2.16 Implementar la programación de atención en Ventanillas descentralizadas	Director(a) de Descentralización	36 Informes detallando la implementación de programación	Informes de Gestión de CSC's	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
		1.1.1.2.17 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	Director(a) de Descentralización	6 Gestiones de solicitud realizadas	Notas de solicitud/Correo electrónico				2			2				2			6


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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1.1.1.2 Mejora de mecanismos de atención territorial (Defensorías móviles y ventanillas)	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.1.2.18 Capacitar al personal de Ventanillas a través del módulo virtual	Director(a) de Descentralización	2 Capacitaciones realizadas	Informe				1				1					2		
		1.1.1.2.19 Realizar visitas de seguimiento a Ventanillas	Director(a) de Descentralización	9 Jornadas de seguimiento realizadas por parte de coordinadores regionales y técnico(a) de descentralización	Informes de ventanillas (zona central, oriental y occidental)										3				9	
		1.1.1.2.20 Brindar una charla informativa, capacitación o taller mensual en materia de consumo a usuarios que visitan Ventanillas descentralizadas	Director(a) de Descentralización	12 Actividades educativas efectuadas	Lista de asistencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.1.1.2.21 Reconocer el apoyo externo brindado a la DC en Ventanillas	Director(a) de Descentralización	100% de practicantes y vacantes reconocidos	Requisición/lista o nota de entrega/Diplomas (electrónicos/físicos)				25%				25%			50%			100%	
		1.1.1.2.22 Divulgar los Derechos de la persona consumidora con enfoque a jóvenes, creando un enlace territorial con jóvenes voluntarios INJUVE	Director(a) de Descentralización	1 Informe de participación en el mes de la Juventud (agosto)	Informe									1						1
		1.1.1.2.23 Realizar las constataciones de hecho requeridas por las diferentes unidades o direcciones	Director(a) de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Inspección	95% de constataciones de hecho realizadas de las programadas en el trimestre	Actas de constatación de hecho			95%				95%			95%				95%	95%

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL		
						PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1.1.1.3 Generación y/o mantenimiento de alianzas estratégicas con entidades colaboradoras en los territorios	Dirección de Descentralización	1.1.1.3.1 Implementar en las oficinas regionales las actividades de participación ciudadana y asociaciones de consumidores	Director(a) de Descentralización	24 Informes elaborados	Informes		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	
		1.1.1.3.2 Participar en los Gabinetes Departamentales	Director(a) de Descentralización	12 Informes elaborados	Informes		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
1.1.2 Tramitación oportuna de denuncias en avenimiento y conciliación	FORMULA DE MEDICIÓN: Promedio de (fecha de resolución del caso -menos-fecha de ingreso del caso) UNIDAD RESPONSABLE: Dirección del Centro de Solución de Controversias 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																			
1.1.2.1 Mejora de herramientas y proceso de atención de controversias de consumo	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Administración Tribunal Sancionador	1.1.2.1.1 Brindar seguimiento a Mecanismo de notificación electrónica	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Mecanismo funcionando	Informes		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		1.1.2.1.2 Fortalecer el conocimiento especializado en materia de temas priorizados a nivel nacional: Servicios financieros, telecomunicaciones, inmobiliario, técnicas de negociación, atención al cliente y medios alternos de solución	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	6 Temáticas abordadas para fortalecer el conocimiento especializado	Listas de asistencia			1	1	1	1	1	1							6
		1.1.2.1.3 Realizar visitas de diagnóstico y fortalecimiento para los Centros de Solución de Controversias	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	6 Visitas realizadas	Informes			3							3					6


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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																				
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL				
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC					
1.1.2.1 Mejora de herramientas y proceso de atención de controversias de consumo	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Administración Tribunal Sancionador	1.1.2.1.4 Diseñar e implementar planes de mejora en base a las visitas de diagnóstico y fortalecimiento para Centros de Solución de Controversias (si aplica)	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% Planes de mejora diseñados e implementados	Informe				25%	25%						25%	25%			100%		
		1.1.2.1.5 Brindar seguimiento al Mecanismo para control de carga laboral y actualización permanente de metas	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Mecanismo funcionando	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		1.1.2.1.6 Diseñar, elaborar, realizar lanzamiento y puesta en marcha del Sistema de denuncias de consumo	Director(a) de Descentralización Director(a) de Administración/Gerente(a) de Sistemas Informáticos Director(a) del Centro de Solución de Controversias Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	100% Base de datos funcionando	Informe institucional	25%	50%	25%														100%
		1.1.2.1.7 Brindar seguimiento a la base de datos de denuncias, a fin de determinar acciones ante prácticas empresariales que violenten los derechos de las personas consumidoras	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	9 Informes en los que se identifiquen las prácticas empresariales indebidas	Informe				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																			
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL			
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
1.1.2.1 Mejora de herramientas y proceso de atención de controversias de consumo	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Administración Tribunal Sancionador	1.1.2.1.8 Dar seguimiento a las actualizaciones a realizarse en el Observatorio de Tarjetas de Crédito	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	12 Aportes remitidos a la Dirección del Centro de Solución de Controversias	Memorándum y/o correo electrónico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		
		1.1.2.1.9 Implementar reporte de atenciones brindadas desde 910 a consumidores con casos en Tribunal Sancionador	Director(a) de Descentralización	10 Informes elaborados	Informes GAD				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	
		1.1.2.1.10 Implementar la ficha de enlace de los servicios de la Defensoría del Consumidor a colocarse a disposición en las Ventanillas, CSC's y Móviles	Director(a) de Descentralización	12 Informes elaborados	Documento	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.1.2.1.11 Elaborar el Procedimiento de seguimiento de ventanillas	Director(a) de Descentralización	1 Procedimiento de seguimiento de ventanillas elaborado	Documento				1												1
		1.1.2.1.12 Participar en el desarrollo del Módulo del Tribunal Sancionador del Sistema de atención de controversias de consumo (SARA) e identificar mejoras al actual sistema	Presidente(a) del Tribunal Sancionador y Miembros del Tribunal Sancionador	Módulo del Tribunal Sancionador del sistema de atención de controversias de consumo actualizado con mejoras	Reportes de participación							1				1				1	4

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.1.2.1 Mejora de herramientas y proceso de atención de controversias de consumo	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Administración Tribunal Sancionador	1.1.2.1.13 Desarrollar la Calculadora financiera: Implementar mejoras y completar desarrollo de tabla de amortización de préstamos	Director(a) de Administración/Gerente(a) de Sistemas Informáticos Director(a) del Centro de Solución de Controversias/Gerente(a) del CSC de Servicios Financieros	Sistema funcionando	Acta de Recepción		20%	50%	30%									100%
<u>1.1.3 Tramitación oportuna de denuncias colectivas en el proceso de atención de controversias de consumo</u>	FORMULA DE MEDICIÓN: (Casos colectivos tramitados en tiempo de acuerdo al proceso/casos colectivos tramitados) * 100 UNIDAD RESPONSABLE: Dirección del Centro de Solución de Controversias UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Trimestral; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: No dato; LÍMITE DE CONTROL 2016: 40%; META 2016: 45%; LÍMITE DE CONTROL 2019: 80%; META 2019: 90%																	
1.1.3.1 Abordaje de problemáticas de consumo con énfasis en solución de casos individuales y colectivos (Incluye: identificación de prácticas empresariales; identificación, estudio y desarrollo de temas relevantes para la atención de controversias de consumo)	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección Jurídica Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.1.3.1.1 Diseñar una Estrategia para la tramitación de controversias de consumo colectivas	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización/Gerentes(as) regionales Director(a) Jurídico(a)	Estrategia diseñada	Documento remitido a Presidencia		1											1
		1.1.3.1.2 Tramitar los casos colectivos en temas priorizados: Inmobiliario, telecomunicaciones, servicios financieros y agua potable	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización/Gerentes(as) regionales	10 Casos colectivos tramitados	Informe		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	
1.1.3.1 Abordaje de problemáticas de consumo con énfasis en solución de casos individuales y colectivos (Incluye: identificación de prácticas empresariales; identificación, estudio y desarrollo de temas relevantes para la atención de controversias de consumo)	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección Jurídica Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.1.3.1.3 Evaluar la tramitación y el resultado de casos colectivos	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización/ Gerentes(as) regionales Director(a) Jurídico(a)	2 Evaluaciones realizadas	Documento (Ayuda memoria)				1					1				2	
		1.1.3.1.4 Diseñar, socializar e implementar las mejoras a partir de los resultados de la evaluación de controversias de consumo colectivas	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% del Plan de mejora ejecutado	Informe						25%	25%				25%	25%	100%	
		1.1.3.1.5 Dar seguimiento al Convenio para facilitar una tramitación más rápida y efectiva de los casos relacionados con ANDA, que se receptan en la Defensoría del Consumidor	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	4 Reuniones de seguimiento al Convenio Interinstitucional firmado	Ayudas memorias		1			1			1			1			4
		1.1.3.1.6 Dar seguimiento y acompañamiento a las resoluciones emitidas por el Tribunal Sancionador en la tramitación de casos colectivos	Director(a) Jurídico(a) Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Descentralización	4 Informes de seguimiento brindado a resoluciones emitidas	Documentos (informes detallando el número de resoluciones a las que se dio seguimiento o justificación de la inactividad en el seguimiento por la falta de emisión de las mismas, ayudas memorias, etc.)			1			1				1			1	4


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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL		
						PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1.1.3.1 Abordaje de problemáticas de consumo con énfasis en solución de casos individuales y colectivos (Incluye: identificación de prácticas empresariales; identificación, estudio y desarrollo de temas relevantes para la atención de controversias de consumo)	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección Jurídica Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.1.3.1.7 Promover y/o desarrollar acciones de participación ciudadana en temas priorizados en población atendida con casos colectivos	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	10 Acciones de participación ciudadana realizadas	Informes		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10		
		1.1.3.1.8 Realizar una auditoría para verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otra normativa de consumo, en casos colectivos identificados a partir de la atención de denuncias en los CSC	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador(a) de Auditoría de Consumo Director(a) del Centro de Solución de Controversias	1 Empresa auditada	Informe de Auditoría					1										1
		1.1.3.1.9 Enviar expediente sobre resultados de auditoría a Dirección Jurídica	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador(a) de Auditoría de Consumo	1 Expediente de auditoría enviado	Memo enviado a Dirección Jurídica						1									1
		1.1.3.1.10 Realizar monitoreo de casos entrantes para la identificación de problemáticas con afectación colectiva	Director(a) de Descentralización	36 Informes de gestión elaborados	Informes de gestión	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
		1.1.3.1.11 Participar en red FIAG de casos colectivos	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización/ Gerentes(as) regionales Director(a) Jurídico(a)	2 Participaciones realizadas	Informe institucional						1								1	2

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.1.4 Tramitación oportuna de procedimientos sancionatorios FORMULA DE MEDICIÓN: Promedio de tiempo de tramitación [fecha de resolución de casos ingresados en el año x -menos- fecha de ingreso de esos mismos casos en Tribunal Sancionador] X= 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019. UNIDAD RESPONSABLE: Tribunal Sancionador UNIDAD DE MEDIDA: Dias laborales (días hábiles); PERIODICIDAD: Trimestral; DIRECCIONALIDAD: - ; LÍNEA BASE: N/D; LÍMITE DE CONTROL 2017: Expedientes 2012: 1,595; Expedientes 2013: 1,595; Expedientes 2014: 1,703; Expedientes 2015: 1,703; Expedientes 2016: 1,703; Expedientes 2017: 1703 META 2017: Expedientes 2012: 1,565; Expedientes 2013: 1,565; Expedientes 2014: 1,673; Expedientes 2015: 1,673; Expedientes 2016: 1,673; Expedientes 2017: 1,673 LÍMITE DE CONTROL 2018: Expedientes 2013: 1,595; Expedientes 2014: 1,703; Expedientes 2015: 1,703; Expedientes 2016: 1,703; Expedientes 2017: 1,703; Expedientes 2018: 1,703 META 2018: Expedientes 2013: 1,565; Expedientes 2014: 1,673; Expedientes 2015: 1,673; Expedientes 2016: 1,673; Expedientes 2017: 1,673; Expedientes 2018: 1,673 LÍMITE DE CONTROL 2019: Expedientes 2014: 1,703; Expedientes 2015: 1,703; Expedientes 2016: 1,703; Expedientes 2017: 1,703 META 2019: Expedientes 2014: 1,673; Expedientes 2015: 1,673; Expedientes 2016: 1,673; Expedientes 2017: 1,673																		
1.1.4.1 Reducción de desperdicios de tiempo	Tribunal Sancionador Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias	1.1.4.1.1 Elaborar 30 proyectos de resoluciones finales mensuales de procedimientos iniciados en 2013	Presidente(a) del Tribunal Sancionador/Coord inador(a) Jurídico(a)	200 Procedimientos iniciados en 2013 finalizados	Registro en sistema y reporte	20	30	30	30	30	30	30					200	
		1.1.4.1.2 Implementar acciones encaminadas al cumplimiento de los plazos establecidos por las DTPA en los procedimientos aplicables, mientras no entre en vigencia la LPA	Presidente(a) del Tribunal Sancionador/Coord inador(a) Jurídico(a)	100% de acciones implementadas	Registros físicos y digitales			100%									100%	
		1.1.4.1.3 Dar a conocer resultados de reporte de producción y reprocesos obtenidos del sistema informático (SARA) e identificar acciones de mejora	Presidente(a) del Tribunal Sancionador	3 Reportes y su respectiva acción de mejora	Reporte del sistema y documento				1					1			1	3

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS															
						PROGRAMACIÓN															
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL			
1.1.4.1 Reducción de desperdicios de tiempo	Tribunal Sancionador Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias	1.1.4.1.4 Implementar mejoras en atención a resultados de evaluación de reprocesos	Presidente(a) del Tribunal Sancionador/Coordinador(a) jurídico(a)/Secretario(a)	100% de acciones correctivas/preventivas implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas						18%	16%	16%		18%	16%	16%		100%		
		1.1.4.1.5 Actualizar el diseño del proceso ordinario y simplificado reduciéndolo a pasos que agregan valor, eliminando sobreproducción, acortando líneas de producción adecuado a la LPA	Presidente(a) del Tribunal Sancionador	1 Procedimiento ordinario actualizado y 1 procedimiento simplificado actualizado	Documento		2														2
		1.1.4.1.6 Potenciar la notificación vía electrónica	Presidente(a) del Tribunal Sancionador/Secretario(a)	Incremento del porcentaje de notificaciones vía correo electrónico	Informe				1					1						1	3
		1.1.4.1.7 Realizar análisis y discusión de las resoluciones y criterios adoptados por los miembros del TSDC con el equipo de técnicos del Tribunal, seis veces al año	Presidente(a) del Tribunal Sancionador/Coordinador(a) Jurídico(a)	6 Reuniones realizadas al año	Ayuda de memoria y lista de asistencia		1		1			1		1			1			1	6
		1.1.4.1.8 Realizar evaluaciones de los tiempos del procedimiento ordinario y simplificado	Presidente(a) del Tribunal Sancionador	4 Evaluaciones realizadas a los tiempos del procedimiento ordinario y al simplificado	Informes							1				1				1	4

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL	
						PROGRAMACIÓN													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.1.4.1 Reducción de desperdicios de tiempo	Tribunal Sancionador Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias	1.1.4.1.9 Implementar las mejoras que se identifiquen en la evaluación de los tiempos del procedimiento ordinario y simplificado	Presidente(a) del Tribunal Sancionador/Coord inador(a) jurídico(a)/Secretar io(a)	100% de mejoras implementadas	Registros físicos y digitales				16%	17%		16%	17%		17%	17%		100%	
		1.1.4.1.10 Sistematizar y actualizar los criterios de casos individuales	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	2 Sistematizaciones realizadas	Documento				1					1					2
		1.1.4.1.11 Alimentar la plataforma de sistematización de criterios jurídicos colectivos	Director(a) Jurídico(a)	100% Sistema funcionando con criterios jurídicos actualizados	Archivo digital actualizado							50%						50%	100%
		1.1.4.1.12 Alimentar la plataforma de sistematización de criterios jurídicos difusos	Director(a) Jurídico(a)	100% Sistema funcionando con criterios jurídicos actualizados	Archivo digital actualizado							50%					50%	100%	
1.1.5 Calidad en las denuncias de oficio y colectivas remitidas al TSDC	<p>FORMULA DE MEDICIÓN: $\{[Autos de inicio (de oficio + colectivos)]/[Total de notificados (de oficio + colectivos)]^1\} \times 100$</p> <p>¹El Total de notificados tiene las siguientes excepciones: Improcedencias, inadmisibilidades, revocaciones por la inconstitucionalidad del art. 42 letra e) LPC y criterios de proporcionalidad</p> <p>UNIDAD RESPONSABLE: Dirección Jurídica UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 90%; LÍMITE DE CONTROL 2016: 91%; META 2016: 91%; LÍMITE DE CONTROL 2019: 94%; META 2019: 95%</p>																		
1.1.5.1 Análisis y tramitación de posibles casos colectivos y/o difusos e informar su pertinencia internamente	Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.1.5.1.1 Remitir análisis de casos de interés colectivo a la Dirección Jurídica	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	3 Casos colectivos y/o difusos remitidos a la DJUR	Memorándum y/o correo electrónico			1				1			1			3	

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1.1.5.1 Análisis y tramitación de posibles casos colectivos y/o difusos e informar su pertinencia internamente	Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.1.5.1.2 Remitir los casos colectivos tramitados en CSC'S a Dirección Jurídica	Director(a) de Descentralización	36 Informes de gestión elaborados	Informes de gestión	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36		
		1.1.5.1.3 Tramitar los casos o posibles casos colectivos en gerencias adscritas a la Dirección de Descentralización	Director(a) de Descentralización	5 Casos colectivos tramitados	Expediente				1		1		1		1			5		
		1.1.5.1.4 Participar en la Evaluación de la tramitación y resultado de casos colectivos	Director(a) de Descentralización	2 Evaluaciones realizadas	Documento (Ayuda memoria)				1						1				2	
		1.1.5.1.5 Elaborar en tiempo denuncias de interés colectivo a ser remitidas al Tribunal Sancionador	Director(a) Jurídico(a)	100% de denuncias remitidas en tiempo	Documento de denuncia							50%							50%	100%
		1.1.5.1.6 Socializar criterios provenientes del TSDC en el comité de revisión de casos colectivos	Director(a) Jurídico(a)	2 Talleres de socialización de criterios realizados	Documentos (listados de asistencia, ayuda memorias, etc.)								1						1	2
1.1.5.2 Generación de informes sobre avance de estimaciones o desestimaciones, que incluya: Mecanismo de control que informe en tiempo a la Presidencia qué ocurre con los casos colectivos	Dirección Jurídica	1.1.5.2.1 Elaborar informe sobre avance de estimaciones o desestimaciones, que incluya el Mecanismo de control de los casos colectivos y de oficio	Director(a) Jurídico(a)	4 Informes sobre avance de estimaciones o desestimaciones remitidas a Presidencia	Informes sobre avance de estimaciones o desestimaciones o en su defecto informe justificativo de no haberse emitido por el TSDC resoluciones en casos colectivos				1					1			1	4		

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																			
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL			
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
1.1.6 Percepción de los usuarios sobre la atención brindada en los Centros de Solución de Controversias		FORMULA DE MEDICIÓN: Nota obtenida en encuesta de satisfacción UNIDAD RESPONSABLE: Dirección del Centro de Solución de Controversias UNIDAD DE MEDIDA: Calificación; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 8.98; LÍMITE DE CONTROL 2016: 9.00; META 2016: 9.05; LÍMITE DE CONTROL 2019: 8.95; META 2019: 9.00																			
1.1.6.1 Utilización de sistema de medición y mejora a partir de los resultados de encuestas de satisfacción de las personas usuarias de los Centros de Solución de Controversias de la DC	Unidad de Planificación y Calidad Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.1.6.1.1 Implementar encuestas telefónicas para medir la percepción sobre la calidad y calidez, de los usuarios que ingresan sus reclamos en los CSCs y los que se receptan en ventanillas de atención (I)	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad	2 Mediciones realizadas que identifiquen oportunidades de mejora y/o fortalezas al servicio de atención de denuncias ciudadanas	2 Fichas técnicas y remisión a las partes interesadas							1					1			2	
		1.1.6.1.2 Diseñar, socializar e implementar planes de mejoras a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	2 Planes de mejora implementados	Informes												1			1	2
		1.1.6.1.3 Analizar, socializar y dar seguimiento a resultados de sistemas de medición y encuestas de satisfacción de las personas usuarias de los CSC (cuando aplique)	Director(a) de Descentralización	2 Resultados socializados y acciones de mejora implementadas (cuando aplique)	Lista de asistencia/correo electrónico								1						1		2
		1.1.6.1.4 Brindar seguimiento a Fases 1 y 2 de estrategia de fidelización de personas usuarias (CRM) en los CSC's	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	4 Informes de seguimiento a Fases 1 y 2 del CRM	Documentos				1					1				1		1	4


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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL	
						PROGRAMACIÓN													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.1.6.1 Utilización de sistema de medición y mejora a partir de los resultados de encuestas de satisfacción de las personas usuarias de los Centros de Solución de Controversias de la DC	Unidad de Planificación y Calidad Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.1.6.1.5 Brindar seguimiento a encuesta presencial individualizada y diseñar, socializar e implementar las mejoras a partir de los resultados, si aplica	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	2 Seguimientos a encuesta presencial individualizada realizados	Informes					1				1				2	
		1.1.6.1.6 Desarrollar jornadas de divulgación sobre el proceso de atención de controversias de consumo para unidades distintas de la DCSC y DDD	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	3 Jornadas realizadas	Listas de asistencia				1			1				1			3
1.1.7 Percepción de los usuarios sobre la calidez en la atención brindada en el 910 FORMULA DE MEDICIÓN: Nota obtenida en encuesta de satisfacción UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Descentralización UNIDAD DE MEDIDA: Calificación; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 8.25; LÍMITE DE CONTROL 2016: 8.50; META 2016: 8.55; LÍMITE DE CONTROL 2019: 8.75; META 2019: 9.00																			
1.1.7.1 Utilización de sistema de medición y mejora a partir de los resultados de encuestas de percepción de las personas usuarias de 910	Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Descentralización	1.1.7.1.1 Implementar encuestas telefónicas para medir la percepción sobre la calidad y calidez, de los usuarios del 910 (I)	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad	2 Mediciones realizadas que identifiquen oportunidades de mejora y/o fortalezas al servicio de atención ciudadana	2 Fichas técnicas y remisión a las partes interesadas					1				1				2	
		1.1.7.1.2 Analizar, socializar y dar seguimiento a resultados de sistemas de medición y encuestas de satisfacción de personas usuarias del 910 (cuando aplique)	Director(a) de Descentralización	2 Resultados socializados y acciones de mejora implementadas (cuando aplique)	Lista de asistencia/correo electrónico								1				1		2

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1.1.8 Percepción de los usuarios sobre la calidez en la atención brindada en Dirección Jurídica		FORMULA DE MEDICION: Nota obtenida en encuesta de satisfacción UNIDAD RESPONSABLE: Dirección Jurídica UNIDAD DE MEDIDA: Calificación; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 6.79; LÍMITE DE CONTROL 2016: 6.8; META 2016: 7.0; LÍMITE DE CONTROL 2019: 8.8; META 2019: 9.0																		
1.1.8.1 Utilización de sistema de medición y mejora a partir de los resultados de encuestas de percepción del servicio de representación judicial de la DC	Unidad de Planificación y Calidad Dirección Jurídica	1.1.8.1.1 Implementar encuestas telefónicas para medir la percepción sobre la calidez del servicio de representación judicial (I)	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad	1 Medición realizada que identifique oportunidades de mejora y/o fortalezas al servicio de atención de denuncias ciudadanas	1 Ficha técnica y remisión a las partes interesadas							1								1
		1.1.8.1.2 Diseñar, socializar e implementar acciones de mejoras a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción en representación judicial	Director(a) Jurídico(a)	1 Plan de mejora implementado	Acciones de mejoras implementadas (correos electrónicos, memorandos, etc.)									1						1
1.1.8.2 Fortalecimiento de las capacidades de atención a las personas usuarias del servicio de representación judicial	Dirección Jurídica Tribunal Sancionador Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.1.8.2.1 Divulgar resultados con el personal y sistematizar la experiencia en casos de representación judicial	Director(a) Jurídico(a) Presidente(a) del Tribunal Sancionador Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	2 Jornadas de socialización de resultados realizadas	Documentos (Listas de asistencia, correos electrónicos)									1					1	2


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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												
						PROGRAMACIÓN												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
1.1.8.2 Fortalecimiento de las capacidades de atención a las personas usuarias del servicio de representación judicial	Dirección Jurídica Tribunal Sancionador Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.1.8.2.2 Coordinar con la Dirección Jurídica jornadas de capacitación para fortalecer al talento humano del CSC en la atención de personas que requieran representación judicial	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	1 Jornada realizada	Listas de asistencia		1										1	
		1.1.8.2.3 Remitir solicitudes de representación judicial a Dirección Jurídica	Director(a) de Descentralización	2 Solicitudes de representación judicial remitidas	Informe de gestión					1							1	2
		1.1.8.2.4 Recibir y tramitar la solicitud de representación judicial cuando exista resolución definitiva que implique ejecución a favor del consumidor	Presidente(a) del Tribunal Sancionador/Secretario(a)	Solicitudes recibidas y enviadas oportunamente a la Gerencia de Procuración de la Dirección Jurídica	Informes				1				1					1
1.1.9 Percepción de las personas usuarias sobre la calidez en los servicios de educación en consumo	FORMULA DE MEDICIÓN: Nota promedio otorgada en talleres a nivel nacional UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Ciudadanía y Consumo UNIDAD DE MEDIDA: Calificación; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: No dato; LÍMITE DE CONTROL 2016: 6.0; META 2016: 7.0; LÍMITE DE CONTROL 2019: 8.3; META 2019: 8.5																	
1.1.9.1 Utilización de sistema de medición y mejora a partir de los resultados de encuestas de percepción de los servicios brindados en educación en consumo	Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.1.9.1.1 Implementar encuestas para medir la percepción sobre la calidez, del servicio brindado en educación en consumo (I)	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad	2 Mediciones realizadas que identifiquen oportunidades de mejora y/o fortalezas al servicio de atención de denuncias ciudadanas	2 Fichas técnicas y remisión a las partes interesadas				1							1		2

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.1.9.1 Utilización de sistema de medición y mejora a partir de los resultados de encuestas de percepción de los servicios brindados en educación en consumo	Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.1.9.1.2 Realizar análisis de los resultados de la encuesta de percepción y elaboración de plan de mejora de los servicios brindados para educación a nivel nacional	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	2 Jornadas de análisis realizadas	Informes				1							1			2
		1.1.9.1.3 Diseñar e implementar los planes de mejoras de los servicios brindados para educación a nivel nacional	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	2 Planes de mejora implementados	Informes					1								1	
1.1.10 <u>Percepción de los usuarios en la atención brindada en Tribunal Sancionador</u>	FORMULA DE MEDICIÓN: Nota obtenida en encuesta de satisfacción UNIDAD RESPONSABLE: Tribunal Sancionador UNIDAD DE MEDIDA: Calificación; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 6.43; LÍMITE DE CONTROL 2016: 6.5; META 2016: 7.0; LÍMITE DE CONTROL 2019: 7.5 ; META 2019: 8.0																		
1.1.10.1 Utilización del sistema de medición y mejora a partir de los resultados de encuestas de la calidad y calidez de los servicios brindados por el Tribunal Sancionador	Unidad de Planificación y Calidad Tribunal Sancionador	1.1.10.1.1 Implementar encuestas telefónicas para medir la percepción sobre la calidad y calidez, del servicio brindado a los usuarios del Tribunal Sancionador (I)	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad	2 Mediciones realizadas que identifiquen oportunidades de mejora y/o fortalezas al servicio de atención de denuncias ciudadanas	2 Fichas técnicas y remisión a las partes interesadas					1						1			2
		1.1.10.1.2 Comunicar al equipo de trabajo del Tribunal Sancionador, los resultados sobre mediciones periódicas de la satisfacción de los usuarios del Tribunal Sancionador	Presidente(a) del Tribunal Sancionador/Secretario(a)	2 Comunicados del 100% de resultados, al personal del Tribunal Sancionador	Ayudas memorias de jornadas de trabajo							1						1	

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.1.10.1 Utilización del sistema de medición y mejora a partir de los resultados de encuestas de la calidad y calidez de los servicios brindados por el Tribunal Sancionador	Unidad de Planificación y Calidad Tribunal Sancionador	1.1.10.1.3 Implementar mejoras de atención en base a las mediciones periódicas de la satisfacción de los usuarios del Tribunal Sancionador	Presidente(a) del Tribunal Sancionador/Secretario(a)	100% de acciones correctivas/prevenciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas								25%	25%			25%	25%	100%
		1.1.10.1.4 Implementar y evaluar la ejecución del protocolo de atención presencial y telefónica	Presidente(a) del Tribunal Sancionador/Secretario(a)	Protocolo de atención implementado y evaluado	Informe semanal de atenciones y 1 documento de evaluación	4	4	4	3	5	4	5	3	4	5	4	3	48	
1.1.11 Efectividad en la tramitación de Denuncias cerradas en medios alternos con monto recuperado	FORMULA DE MEDICIÓN: (Denuncias individuales cerradas con acuerdos en avenimiento o conciliación con monto recuperado / Denuncias individuales cerradas con acuerdos en avenimiento o conciliación, cuyo monto reclamado haya sido igual o mayor a US\$0.01) * 100 UNIDAD RESPONSABLE: Dirección del Centro de Solución de Controversias UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Mensual; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 78%; LÍMITE DE CONTROL 2016: 79%; META 2016: 80%; LÍMITE DE CONTROL 2019: 80%; META 2019: 81%																		
1.1.11.1 Estandarización de atención en las oficinas de los CSC (Incluye: programas de mentoría, programa de lineamiento)	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.1.11.1.1 Diseñar e implementar un plan de pasantías entre oficinas que ejecutan el proceso de atención de controversias de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	1 Plan de pasantías elaborado y 3 memorándum de notificación a la Unidad de Talento Humano sobre las pasantías realizadas (implementación) enviados	Documentos		1	1			1			1					4
		1.1.11.1.2 Socialización de lineamientos y/o instrucciones para estandarización de atención	Director(a) de Descentralización	2 Socializaciones realizadas	Listas de asistencia/ayudas memorias/correo electrónico	1							1						

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS													
						PROGRAMACIÓN													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	
1.1.11.1 Estandarización de atención en las oficinas de los CSC (Incluye: programas de mentoría, programa de lineamiento)	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.1.11.1.3 Dar seguimiento a programa de lineamientos del Centro de Solución de Controversias	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	1 Programa de lineamientos funcionando	Informes	1						1							2
1.1.12 Eficacia sancionatoria en el cumplimiento de protección al consumidor	FORMULA DE MEDICIÓN: (Cantidad de sanciones / Cantidad de casos cerrados) x 100 UNIDAD RESPONSABLE: Tribunal Sancionador UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 60%; LÍMITE DE CONTROL 2016: 59%; META 2016: 61%; LÍMITE DE CONTROL 2019: 62%; META 2019: 64%																		
1.1.12.1 Utilización de sistema de medición, análisis y mejora de la eficacia	Tribunal Sancionador	1.1.12.1.1 Medir casos sancionados	Presidente(a) del Tribunal Sancionador/Secretario(a)	4 Reportes de resultados trimestral analizado	Reporte del indicador	1			1			1			1				4
		1.1.12.1.2 Exponer al personal de forma bimensual los resultados estratégicos	Presidente(a) del Tribunal Sancionador/Coordinador(a) Jurídico(a)/Secretario(a)/Procurador(a)	6 Reuniones de exposición de resultados realizadas	Informe y/o Ayuda memoria de jornada de exposición		1		1		1		1		1		1		6
		1.1.12.1.3 Aplicar medidas de mejora de la eficacia con base en el análisis de resultados	Presidente(a) del Tribunal Sancionador/Coordinador(a) jurídico(a)/Secretario(a)/Procurador(a)	100% de acciones correctivas/prevenciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas						34%			33%			33%		



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



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.1.12.2 Actualización del conocimiento de los criterios aplicados conforme a Derecho	Tribunal Sancionador	1.1.12.2.1 Realizar 3 talleres al año de divulgación institucional de los criterios aplicados por el TSDC	Primer vocal del Tribunal Sancionador/Coord inador(a) Jurídico(a)	3 Talleres con criterios del Tribunal Sancionador divulgados (CSC, DVM, DJUR)	Listas de asistencia			1				1				1		3	
		1.1.12.2.2 Implementar el funcionamiento de un sistema de registro y publicación de versiones públicas de resoluciones finales del TSDC	Presidente(a) del Tribunal Sancionador/Secret ario(a)	12 Reportes del 100% de versiones públicas de resoluciones finales de 2019 registradas en el sistema	Registros en el Sistema y/o reporte	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
1.1.12.3 Generación de alianzas estratégicas con instituciones públicas para facilitar la actividad sancionatoria	Dirección Jurídica Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.12.3.1 Atender requerimientos de revisión de propuestas de convenios	Director(a) Jurídico(a)	3 Solicitudes atendidas	Documento (informe, memorando, correo)			1			1			1				3	
		1.1.12.3.2 Realizar sesiones y otras acciones de seguimiento con cada área organizativa con relación a lo establecido en los convenios	Director(a) Jurídico(a)	3 Reuniones u otras acciones de retroalimentación realizadas	Documentos (correos, memorandos, listas de asistencia, etc.)				1					1			1		3
		1.1.12.3.3 Aportar a la elaboración de un convenio con el Centro Nacional de Registros (CNR) para fortalecer la vigilancia de mercado y la efectividad sancionatoria	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Inspección Director(a) Jurídico(a)	1 Convenio elaborado con el CNR	Documento presentado y aprobado por Presidencia				1										

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.1.12.4 Análisis de las denuncias y monitoreo de los procedimientos iniciados en el Tribunal Sancionador (de oficio y colectivos)	Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.1.12.4.1 Dar seguimiento constante a las denuncias por casos de oficio presentadas al Tribunal Sancionador	Director(a) Jurídico(a) Director(a) del Centro de Solución de Controversias	12 Informes de seguimiento a las denuncias presentadas al Tribunal Sancionador	Informes (incorporados al informe en prosa)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		1.1.12.4.2 Atender oportunamente los requerimientos y prevenciones que haga el Tribunal Sancionador	Director(a) Jurídico(a) Director(a) del Centro de Solución de Controversias	4 Requerimientos atendidos oportunamente	Informes			1			1			1				1	4
		1.1.12.4.3 Analizar las resoluciones de los casos presentados por el CSC ante el Tribunal Sancionador	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	2 Análisis realizados	Informes		1					1							2
		1.1.12.4.4 Realizar análisis de las resoluciones de casos de Tribunal Sancionador (inadmisible, improponible, improcedente y absueltos)	Director(a) de Descentralización	3 Informes de análisis elaborados de casos en Tribunal Sancionador	Informe				1					1					1
1.1.12.5 Identificación 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	Dirección Jurídica	1.1.12.5.1 Proponer a la Presidencia medidas cautelares o inicio de proceso sancionatorio sobre prácticas empresariales que afectan los intereses de las personas consumidoras (casos ejemplarizantes)	Director(a) Jurídico(a)	1 Informe de acciones ejemplarizantes ejecutadas	Documentos (informes: denuncias, escritos solicitando medidas cautelares, escritos solicitando emisión de alertas, informes de no existencia de medidas cautelares o casos que incoar ante el Tribunal Sancionador, etc.)												1	1	

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.1.13 Efectividad en los servicios de atención telefónica	FORMULA DE MEDICIÓN: (Número de llamadas contestadas en el periodo (t) / Total de llamadas entrantes en el periodo (t)) x100 UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Descentralización UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Mensual; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 98.25%; LÍMITE DE CONTROL 2016: 98.25%; META 2016: 98.75%; LÍMITE DE CONTROL 2019: 99.0%; META 2019: 99.5%																	
1.1.13.1 Medición y mejora de la atención oportuna de las controversias de consumo recibidas telefónicamente	Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias	1.1.13.1.1 Realizar medición del tiempo de espera de llamada entrante (I)	Director(a) de Descentralización	12 Mediciones realizadas	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.1.13.1.2 Monitorear llamadas entrantes para la efectividad en los servicios de atención telefónica del 910	Director(a) de Descentralización	12 Monitoreos realizados	12 Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.1.13.1.3 Socializar los resultados de los monitoreos y medición de tiempos del 910	Director(a) de Descentralización	12 Monitoreos socializados	Listas de asistencia/ayudas memorias/correo electrónico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.1.13.1.4 Realizar evaluación de criterios de calidad, eficiencia, certeza y oportunidad en llamadas atendidas en 910	Director(a) de Descentralización	4 Informes de monitoreo elaborados al desarrollo de las actividades en 910	Informes			1			1			1		1		4
		1.1.13.1.5 Brindar seguimiento a las atenciones de controversias de consumo, a través de los medios alternos de solución de conflictos realizadas por 910	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	2 Informes de seguimiento realizados	Informe de gestión				1						1			2


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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																			
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL			
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
1.1.15 <u>Satisfacción de las usuarias y los usuarios externos</u>	FORMULA DE MEDICIÓN: Calificación en encuesta de satisfacción de las usuarias y los usuarios externos UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Administración / Unidad Financiera Institucional UNIDAD DE MEDIDA: Calificación; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 9.1; LÍMITE DE CONTROL 2016: 9.2; META 2016: 9.3; LÍMITE DE CONTROL 2019: 9.4; META 2019: 9.5																				
1.1.15.1 Implementar mejoras de acuerdo a los resultados de las encuestas a clientes externos	Unidad Financiera Institucional Dirección de Administración Unidad de Planificación y Calidad	1.1.15.1.1 Realizar medición de satisfacción de cliente externo (I)	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad	1 Informe de satisfacción de cliente externo elaborado	Documento									1						1	
		1.1.15.1.2 Realizar acciones de mejora en base a los resultados de la encuesta de satisfacción de cliente externo	Director(a) de Administración/Jefe(a) Logística/Jefe(a) de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional/Gerente(a) de Sistemas Informáticos	2 Planes de mejoras implementados	Informe							1							1		2
		1.1.15.1.3 Realizar acciones de mejora en base a los resultados de la encuesta de satisfacción de cliente externo	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional	1 Plan de mejoras implementado	Documentos que den constancia de la ejecución de las acciones implementadas (correos, listas de asistencia, ayudas memoria, etc.)															1	


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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	
1.2.1.1 Participación en la revisión y actualización de los marcos normativos relacionados con la protección al consumidor (Telecomunicaciones, Servicios Financieros, Ley de Creación SIGET, Soberanía y seguridad alimentaria, Ley General de agua, Norma de Garantía, Reglamentos técnicos; u otros)	Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización	1.2.1.1.4 Realizar aportes a propuestas o revisión de marcos normativos	Director(a) de Descentralización	2 Insumos generados como aporte a la propuesta o revisión de marcos normativos	Listas de asistencia/ayudas memorias/correo electrónico							1						1	2
1.2.1.2 Divulgación de marcos normativos para la protección de derechos e intereses de las personas consumidoras	Dirección del Centro de Solución de Controversias	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	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	3 Propuestas remitidas a unidades relacionadas	Memorándum y/o correo electrónico		1						1				1		3

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL
						PROGRAMACIÓN												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.2.2 Porcentaje de cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas vinculantes		FORMULA DE MEDICION: (Cantidad de inspecciones que cumplen la normativa aplicable para la protección al consumidor / Cantidad de inspecciones realizadas) x 100 UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Vigilancia de Mercado UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Mensual; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 80.1%; LÍMITE DE CONTROL 2016: 64%; META 2016: 66%; LÍMITE DE CONTROL 2019: 68%; META 2019: 70%																
1.2.2.1 Verificación a proveedores para que 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 y requerimientos de información en sectores priorizados)	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección de Administración Unidad de Comunicaciones Dirección Jurídica	1.2.2.1.1 Elaborar y proponer Plan de Inspecciones en sectores priorizados para el año 2019	Director(a) de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Inspección	1 Plan operativo de sectores prioritarios para realizar inspección remitido	Documento presentado y aprobado por Presidencia	1												1
		1.2.2.1.2 Verificar el cumplimiento de las disposiciones de la LPC y otras normativas aplicables a: librerías, tiendas y cafetines escolares, supermercados, farmacias, restaurantes, almacenes de venta de muebles y electrodomésticos, ventas de ropa y calzado, tiendas de conveniencia, tiendas mayoristas, lotificaciones, funerarias, crematorios y cementerios, entre otros	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Inspección Director(a) de Descentralización	5000 Inspecciones realizadas	Actas de inspección	290	400	450	500	450	450	400	490	400	400	420	350	5000
		1.2.2.1.3 Verificar el cumplimiento de reglamentos técnicos y Normas Salvadoreñas Obligatorias de inocuidad, calidad, contenido neto y etiquetado en alimentos, así como en etiquetado de eficiencia energética	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	189 Planes de inspección implementados	Documento de plan de inspección	12	19	21	14	16	17	14	10	19	17	18	12	189

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1.2.2.1 Verificación a proveedores para que 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 y requerimientos de información en sectores priorizados)	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección de Administración Unidad de Comunicaciones Dirección Jurídica	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, para su divulgación (útiles escolares, medicamento, telecomunicaciones, muebles y electrodomésticos, alimentos y bebidas, entre otros)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Inspección	12 Informes con resultados de los planes de inspección ejecutados	Correo de envío de los informes de resultados a Presidencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		
		1.2.2.1.5 Evaluar las acciones de verificación con el equipo de la Unidad de Inspección y la Unidad de Seguridad y Calidad	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Inspección/Jefe(a) la Unidad de Seguridad y Calidad	12 Evaluaciones realizadas	Memoria de evaluación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		1.2.2.1.6 Elaborar plan de acción en el que se identifican y justifican los proveedores a ser auditados anualmente	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador(a) de Auditoría de Consumo	1 Documento con definición y justificación de proveedores a ser auditados	Documento aprobado	1														1
		1.2.2.1.7 Realizar cálculos de créditos de 4 empresas auditadas para determinar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley contra la usura en proveedores que prestan servicios financieros	Director(a) de Administración/Gerente(a) de Sistemas Informáticos Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador(a) de Auditoría de Consumo	Recalculo de crédito de bases de datos de posibles consumidores afectados	Correo electrónico			25%				25%		25%		25%		25%		100%

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL		
1.2.2.1 Verificación a proveedores para que 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 y requerimientos de información en sectores priorizados)	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección de Administración Unidad de Comunicaciones Dirección Jurídica	1.2.2.1.8 Realizar 4 auditorías para verificar el cumplimiento de la Ley Contra la Usura y otra normativa de consumo de proveedores que prestan servicios financieros no regulados	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador(a) de Auditoría de Consumo Director(a) de Administración/Gerente(a) de Sistemas Informáticos	4 Empresas auditadas	Informe de auditoría		1					1		1		1		4		
		1.2.2.1.9 Enviar expedientes sobre resultados de auditorías a Dirección Jurídica	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador(a) de Auditoría de Consumo	4 Expedientes de auditorías enviados	Memorándum de envío a la Dirección Jurídica				1					1				1	4	
		1.2.2.1.10 Elaborar informe general de los proveedores reportados por el Banco Central de Reserva (BCR) a la Defensoría, con incumplimiento a la Ley Contra la Usura (LCU) en lo relacionado a la información de sus operaciones crediticias; 12vo y 13vo cálculo de Tasas Máximas Legales (TML)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador(a) de Auditoría de Consumo	2 Informes de resultados	Documento de Informes					1						1				2
		1.2.2.1.11 Elaborar informe individual de los proveedores reportados por el Banco Central de Reserva (BCR) a la Defensoría, con incumplimiento a la Ley Contra la Usura (LCU) en lo relacionado a la información de sus operaciones crediticias; 12vo y 13vo cálculo de Tasas Máximas Legales (TML)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador(a) de Auditoría de Consumo	Informe por proveedor	Memorándum de envío a la Dirección Jurídica						50%						50%			100%

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.2.2.1 Verificación a proveedores para que 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 y requerimientos de información en sectores priorizados)	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección de Administración Unidad de Comunicaciones Dirección Jurídica	1.2.2.1.12 Realizar monitoreo mensual de las devoluciones de casos colectivos resueltos	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador(a) de Auditoría de Consumo	14 Reportes de devoluciones elaborados en el año	Reportes mensuales de devoluciones	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	14	
		1.2.2.1.13 Elaborar informe general de cierre a devoluciones de casos colectivos resueltos	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador(a) de Auditoría de Consumo	1 Informe general de cierre a devoluciones de casos resueltos remitido a Dirección Jurídica y Presidencia	Documento de informe				1									1
		1.2.2.1.14 Ejecutar las actividades de verificación a proveedores para que cumplan con disposiciones a LPC y otras normativas aplicables en la protección al consumidor	Director(a) de Descentralización	24 Informes elaborados de actividades ejecutadas en verificación	Informe de vigilancia de mercado	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
		1.2.2.1.15 Diseñar y difundir los resultados de los estudios de contenido neto remitidos por la Dirección de Vigilancia de Mercado	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	7 Diseños difundidos	Publicación en sitio web	1	1		1		1		1		1	1		7
		1.2.2.1.16 Remitir opinión jurídica a 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	Director(a) Jurídico(a)	3 Opiniones jurídicas remitidas	Memorándum de opiniones jurídicas/asesorías, correos				1					1				1

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
1.2.2.1 Verificación a proveedores para que 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 y requerimientos de información en sectores priorizados)	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección de Administración Unidad de Comunicaciones Dirección Jurídica	1.2.2.1.17 Redactar y publicar alertas de consumo remitidas por la Dirección de Vigilancia de Mercado	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	12 Alertas emitidas	Comunicado de prensa	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.2.2.1.18 Difundir los resultados de inspecciones de temporada vacacional y/o de alto consumo con cumplimiento a la LPC	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	7 Comunicados de prensa difundidos	Comunicado de prensa		1		1	1		1	1				1	1
<u>1.2.3 Casos identificados y remitidos a la Dirección Jurídica, promovidos por los observatorios de la DC por publicidad ilícita, promociones y ofertas, y temas inmobiliarios</u>	FORMULA DE MEDICIÓN: Casos registrados en el observatorio UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Vigilancia de Mercado UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 5; LÍMITE DE CONTROL 2016: 5; META 2016: 6; LÍMITE DE CONTROL 2019: 75; META 2019: 80																	
1.2.3.1 Fortalecimiento del observatorio de publicidad ilícita, promociones y ofertas	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección Centro de Solución de Controversias Unidad de Comunicaciones	1.2.3.1.1 Elaborar y presentar el plan de trabajo del observatorio de publicidad ilícita, promociones y ofertas	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Inspección	Plan de trabajo presentado a Presidencia	Documento de plan de trabajo presentado a Presidencia	1												1




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



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																			
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN															
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL			
1.2.3.1 Fortalecimiento del observatorio de publicidad ilícita, promociones y ofertas	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección Centro de Solución de Controversias Unidad de Comunicaciones	1.2.3.1.2 Monitorear y evaluar el funcionamiento del observatorio de publicidad ilícita, promociones y ofertas	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Inspección	2 Informes al año	Informe de monitoreo y evaluación						1				1				2		
		1.2.3.1.3 Implementar acciones de mejora en base a la evaluación del funcionamiento del observatorio de publicidad ilícita, promociones y ofertas	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Inspección	2 Acciones de mejora implementadas	Informe de mejoras						1						1			2	
		1.2.3.1.4 Sistematizar la experiencia del funcionamiento del observatorio de publicidad ilícita, promociones y ofertas	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Inspección Director(a) de Descentralización Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) Jurídico(a)	Documentar la labor realizada sobre el funcionamiento del observatorio	Informe de sistematización													1			1
		1.2.3.1.5 Identificar y remitir a Dirección de Vigilancia de Mercado casos con potencial incumplimiento a la LPC en publicidad, promociones y ofertas	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	8 Casos identificados remitidos a Dirección de Vigilancia de Mercado	Memorándum y/o correo electrónico				2			2				2				2	8

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



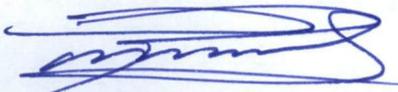


DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS													
						PROGRAMACIÓN													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	
1.2.3.1 Fortalecimiento del observatorio de publicidad ilícita, promociones y ofertas	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección Centro de Solución de Controversias Unidad de Comunicaciones	1.2.3.1.6 Ejecutar actividades de verificación a proveedores en publicidad del observatorio de publicidad ilícita, promociones y ofertas	Director(a) de Descentralización	24 Informes de actividades ejecutadas en verificación	Informe de vigilancia de mercado	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	
		1.2.3.1.7 Redactar y publicar comunicados para informar resultados del Observatorio de la Publicidad	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	2 Comunicados de prensa difundidos	Comunicado de prensa					1					1				2
1.2.3.2 Creación e implementación de observatorio en temas inmobiliarios	Dirección de Descentralización Dirección Centro de Solución de Controversias Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Dirección de Administración	1.2.3.2.1 Coordinar la implementación del Observatorio Inmobiliario	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Observatorio implementado	Informes			30%	40%	30%								100%	
		1.2.3.2.2 Analizar, diseñar página, desarrollar carga de datos para contenido y presentación de resultados del Observatorio de Inmobiliario	Director(a) de Administración/Gerente(a) de Sistemas Informáticos Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo de Mercados	Sistema funcionando	Acta de Recepción		20%	35%	35%	10%									100%
		1.2.3.2.3 Aportar en la elaboración e implementación de observatorio en temas inmobiliarios	Director(a) de Descentralización	3 Aportes realizados	Lista de asistencia/ayuda memoria				1	1	1								3
		1.2.3.2.4 Generar reportes de estadísticas institucionales en el sector inmobiliario	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	11 Bases de datos actualizadas	Archivo de Excel		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11




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



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.2.4.2 Atención de coyunturas y/o emergencias que demandan la intervención de la Defensoría del Consumidor para defender los intereses y derechos de los consumidores	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección del Centro de Solución de Controversias	1.2.4.2.1 Monitorear y dar seguimiento a los contingentes de abastecimiento/desabastecimiento de granos básicos (maíz y/o frijol) aprobados en el año 2019	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Coordinador(a) de Auditoría de Consumo	2 Informes de inspecciones realizadas	Documento de informe				1						1			2	
		1.2.4.2.2 Identificar y ejecutar acciones para atender coyunturas y/o emergencias que demandan la intervención de la Defensoría del Consumidor	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Inspección	2 Acciones ejecutadas en función de la ocurrencia de la coyuntura y/o emergencia	Informes de acciones						1						1		2
		1.2.4.2.3 Aportar en las acciones para atender coyunturas y/o emergencias que demandan la intervención de la Defensoría del Consumidor para defender los intereses y derechos de los consumidores	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) Jurídico(a) Director(a) de Descentralización Director(a) de Ciudadanía y Consumo Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	2 Aportes brindados	Informe							1						1	
1.2.4.3 Participación institucional en mecanismos, coordinación e instancias sectoriales y territoriales, relacionadas con políticas públicas y programas de gobierno para la protección de las personas consumidoras	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias Unidad de Planificación y Calidad	1.2.4.3.1 Participar en las designaciones de mecanismos de coordinación interinstitucionales, gabinetes departamentales y otras instancias de representación	Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) Jurídico(a) Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Vigilancia de Mercado Director(a) de Descentralización	12 Participaciones realizadas	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.2.4.3 Participación institucional en mecanismos, coordinación e instancias sectoriales y territoriales, relacionadas con políticas públicas y programas de gobierno para la protección de las personas consumidoras	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias Unidad de Planificación y Calidad	1.2.4.3.2 Elaborar propuestas de acción para la participación de la DC en los espacios de coordinación (CISALUD, COTSAN, CIM y OSARTEC)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad/Jefe(a) de la Unidad de Inspección	2 Documentos de propuestas de acción elaborados y aprobados por Presidencia	Documento aprobado por Presidencia		1					1					2		
		1.2.4.3.3 Participar y aportar en las actividades promovidas por la Comisión Intersectorial de Salud (CISALUD)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	4 Informes de la participación de la DC en CISALUD	Informe de participación trimestral en CISALUD				1			1		1				4	
		1.2.4.3.4 Participar y aportar en las actividades promovidas por el Comité Técnico en Seguridad Alimentaria y Nutricional (COTSAN)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	4 Informes de la participación de la DC en COTSAN	Informe de participación trimestral en COTSAN				1			1		1					4
		1.2.4.3.5 Participar en reuniones de la Comisión Directiva del Centro de Investigaciones de Metrología (CIM)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	4 Informes de la participación de la DC en la Comisión Directiva del CIM	Informe de participación trimestral en la Comisión Directiva del CIM				1			1		1					4
		1.2.4.3.6 Participar en reuniones de la Comisión Directiva de OSARTEC	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Inspección	4 Informes de la participación de la DC en la Comisión Directiva de OSARTEC	Informe de participación trimestral en la Comisión Directiva de OSARTEC				1			1		1					4


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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1.2.4.3 Participación institucional en mecanismos, coordinación e instancias sectoriales y territoriales, relacionadas con políticas públicas y programas de gobierno para la protección de las personas consumidoras	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias Unidad de Planificación y Calidad	1.2.4.3.7 Participar en reuniones de la Comisión Directiva de OSN	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad	4 Informes de la participación de la DC en la Comisión Directiva de OSN	Informe de participación trimestral en la Comisión Directiva de OSN			1			1			1			1	4		
		1.2.4.3.8 Participar y aportar en las actividades promovidas por la Comisión Nacional para Uso Racional de Medicamentos y otras Tecnologías Sanitarias	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	2 Informes de la participación de la DC en la Comisión Nacional para Uso Racional de Medicamentos y otras Tecnologías Sanitarias	Informes de participación en la Comisión Nacional para Uso Racional de Medicamentos y otras Tecnologías Sanitarias						1				1				2	
		1.2.4.3.9 Coordinar desde el Sistema Nacional de Protección al Consumidor las actividades necesarias para la ejecución de acciones interinstitucionales	Director(a) de Descentralización	4 Acciones desarrolladas	Ayudas memorias, correos electrónicos, cartas, comunicados			1			1				1				1	4
		1.2.4.3.10 Desarrollar expo-ferias de servicios institucionales u otras actividades de acercamiento a la población, de manera coordinada en el Sistema Nacional de Protección al Consumidor	Director(a) de Descentralización	2 Expo-ferias u otras actividades de acercamiento a la población realizadas	Informe / documento sobre la actividad realizada				1						1					2
		1.2.4.3.11 Registrar y validar los avances de Proyectos de inversión DC, en Sistema de Seguimiento y Monitoreo de Planes Maestro del GOES (SETEPLAN)	Director(a) de Descentralización Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad Director(a) de Descentralización	2 Proyectos de inversión registrados y validados en el Sistema de Seguimiento y Monitoreo de Planes Maestro del GOES	Sistema de Seguimiento y Monitoreo de Planes Maestro del GOES actualizado							1							1	2




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



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL													
						PROGRAMACIÓN																									
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC														
1.2.4.3 Participación institucional en mecanismos, coordinación e instancias sectoriales y territoriales, relacionadas con políticas públicas y programas de gobierno para la protección de las personas consumidoras	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias Unidad de Planificación y Calidad	1.2.4.3.12 Apoyar a requerimiento en mecanismos e instancias sectoriales y territoriales, relacionadas con políticas públicas y programas de gobierno para la protección de las personas consumidoras	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Vigilancia de Mercado Director(a) de Descentralización Director(a) Jurídico(a)	100% de requerimientos atendidos	Informe														100%	100%											
		1.2.4.3.13 Vigilar la transparencia del proceso de sorteos de la Lotería Nacional de Beneficencia (LNB)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Inspección	Al menos en 24 sorteos la DC ha vigilado la transparencia del proceso	Boleta de misión oficial	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24										
1.2.5 Porcentaje de cumplimiento de las buenas prácticas en empresas adheridas a códigos de buenas prácticas	FORMULA DE MEDICIÓN: (Número de empresas que cumplen con buenas prácticas/Número de empresas adheridas a códigos de buenas prácticas) x100 UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Vigilancia de Mercado UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 50%; LÍMITE DE CONTROL 2016: 50%; META 2016: 60%; LÍMITE DE CONTROL 2019: 80% ; META 2019: 90%																														
1.2.5.1 Divulgación de las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor (LPC), normas y reglamentos técnicos relacionados con consumo a proveedores	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.2.5.1.1 Realizar talleres de divulgación de LPC, reglamentos y normas técnicas con proveedores en sectores priorizados (Unidad de Inspección oficina central y Oficinas regionales, Unidad de Seguridad y calidad y Unidad de Auditoría de consumo)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad/Jefe(a) de la Unidad de Inspección/Coordinador(a) de Auditoría de Consumo Director(a) de Descentralización/ Gerente(a) de Oficinas regionales	26 Talleres realizados	Lista de asistencia													1	8		4	1	5				3	4			26


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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1.2.5.2 Implementación de un mecanismo de reconocimiento para los proveedores más cumplidores de los derechos de las personas consumidoras	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección Jurídica	1.2.5.2.1 Identificar los sectores priorizados para promocionar el Manual de Buenas Prácticas para la protección de los intereses de las personas consumidoras en sus relaciones con los proveedores	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Inspección	Propuesta elaborada y presentada de sectores a priorizar	Propuesta de sectores priorizados remitidos a Presidencia		1											1		
		1.2.5.2.2 Elaborar y aprobar el procedimiento de cumplimiento gradual del Manual de Buenas Prácticas	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Inspección Director(a) Jurídico(a)	Procedimiento elaborado y aprobado por Presidencia	Documento aprobado por Presidencia		1												1	
		1.2.5.2.3 Participar, socializar y/o promocionar los códigos/manuales de buenas prácticas	Director(a) Jurídico(a)	2 Jornadas de socialización de Códigos/manuales de buenas prácticas realizadas	Documentos: listas de asistencia				1					1						2
		1.2.5.2.4 Realizar talleres de divulgación de los Manuales/Códigos de buenas prácticas dirigidos a sectores priorizados	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Inspección	2 Talleres realizados	Listas de asistencia				1					1						2
		1.2.5.2.5 Gestionar la adopción de los Manuales/Códigos de buenas prácticas en al menos 4 empresas interesadas	Director(a) de Vigilancia de Mercado Director(a) del Centro de Solución de Controversias	4 Empresas formalizan su interés de adhesión	Formulario presentado por empresas interesadas					2							2			4

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.2.5.2 Implementación de un mecanismo de reconocimiento para los proveedores más cumplidores de los derechos de las personas consumidoras	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección Jurídica	1.2.5.2.6 Aportar contenidos para la elaboración de material promocional del Manual de buenas prácticas para la Protección de los intereses de las personas consumidoras en sus relaciones con los proveedores (Video)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Inspección	Aportes enviados a la Unidad de Comunicaciones	Correo electrónico enviado a la Unidad de Comunicaciones con contenidos de material promocional			1									1	
		1.2.5.2.7 Realizar la entrega de reconocimiento a 3 empresas adheridas al Manual de Buenas Prácticas para la Protección de los intereses de las personas consumidoras en sus relaciones con los proveedores	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Inspección	3 Empresas adheridas al Manual	Firma de carta compromiso									3				
1.2.5.3 Auditoría a empresas adheridas a códigos/manuales de buenas prácticas para entregar o renovar reconocimiento	Dirección del Centro de Solución de Controversias	1.2.5.3.1 Verificar el cumplimiento de las entidades suscritas al Código de Buenas Prácticas del Sector Financiero	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	3 Entidades suscritas verificadas	Informe de resultado de verificación (2 informes por entidad, en el año)						3						3	6
		1.2.5.3.2 Realizar la revisión y evaluación del informe de autodiagnóstico remitido por la entidad a adherirse al Código	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	2 Informes de evaluación de autodiagnóstico	Documentos						1							1

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.3. Implementar un Sistema de información y estudios sectoriales en temas priorizados de consumo																			
1.3.1 Cantidad de Informes del Sistema de Información Institucional actualizado y analizado oportunamente																			
FORMULA DE MEDICIÓN: Números de informes del Sistema de Información Institucional UNIDAD RESPONSABLE: Unidad de Análisis de Consumo y Mercados/Unidad de Planificación y Calidad UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 5; LÍMITE DE CONTROL 2016: 22; META 2016: 27; LÍMITE DE CONTROL 2019: 24; META 2019: 29																			
1.3.1.1 Generación oportuna de los informes de la gestión institucional	Unidad Financiera Institucional	1.3.1.1.1 Elaborar informe financiero anual	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional	Estados financieros auditados	Documentos													1	
		1.3.1.1.2 Realizar cierres contables mensuales	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional/Contador(a) Institucional	12 Cierres contables mensuales realizados en tiempos según normativa vigente	Nota de remisión de Estados Financieros mensuales a la DGCG (dic 2018 - nov 2019)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
1.3.1.2 Sistema de planificación institucional para alcanzar una efectiva protección y promoción de los derechos de las personas consumidoras	Unidad de Planificación y Calidad	1.3.1.2.1 Coordinar la elaboración del Plan Estratégico Táctico 2020 - 2024 de la Defensoría del Consumidor	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Analista de Planificación	1 Estrategia quinquenal documentada	Plan Estratégico Táctico 2020 - 2024											1		1	
		1.3.1.2.2 Rediseñar la herramienta de seguimiento a indicadores del Plan Estratégico Táctico 2020 - 2024 Institucional	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Analista de Planificación	1 Herramienta rediseñada y/o actualizada	Matriz de indicadores												1		1
		1.3.1.2.3 Coordinar la elaboración del Plan Operativo Anual 2020 de la Defensoría del Consumidor	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Analista de Planificación	1 Plan Operativo Anual 2020 elaborado	Documento													1	

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1.3.1.2 Sistema de planificación institucional para alcanzar una efectiva protección y promoción de los derechos de las personas consumidoras	Unidad de Planificación y Calidad	1.3.1.2.4 Implementar la herramienta de seguimiento a indicadores del Plan Estratégico Táctico 2015 - 2019 Institucional	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Analista de Planificación	1 Matriz con resultados de indicadores actualizada	Matriz de indicadores		1		1			1				1		4		
		1.3.1.2.5 Coordinar la elaboración del Plan Táctico 2019 de la Defensoría del Consumidor	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Analista de Planificación	1 Plan Táctico 2019 elaborado	Documento		1												1	
		1.3.1.2.6 Coordinar la elaboración del Plan Operativo Anual 2019 de la Defensoría del Consumidor	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Analista de Planificación	1 Plan Operativo Anual 2019 elaborado	Documento		1													1
		1.3.1.2.7 Rediseñar y/o actualizar la herramienta de seguimiento y monitoreo del Plan Operativo Anual 2019 de la Defensoría del Consumidor	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Analista de Planificación	1 Herramienta rediseñada y/o actualizada	Archivo digital rediseñado y/o actualizado		1													1
		1.3.1.2.8 Dar seguimiento a la ejecución del Plan Operativo Anual 2018 y 2019 y del Plan Estratégico Táctico 2015-2019 de la Defensoría del Consumidor	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Analista de Planificación	12 Informes mensuales elaborados y remitidos a Presidencia	Informes mensuales		1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.3.1.2.9 Dar seguimiento a la ejecución del Plan Operativo Anual 2018 y 2019 versión prosa de la Defensoría del Consumidor	Jefe(a) de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad	12 Informes mensuales elaborados y remitidos a Presidencia	Informes mensuales	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1.3.1.2 Sistema de planificación institucional para alcanzar una efectiva protección y promoción de los derechos de las personas consumidoras	Unidad de Planificación y Calidad	1.3.1.2.10 Realizar verificación de cumplimiento de actividades del Plan Operativo Anual 2019 e indicadores del Plan Estratégico Táctico 2015-2019 de la Defensoría del Consumidor	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Analista de Planificación	2 Verificaciones realizadas al período planificado	Informe con resultados de verificación							1					1	2		
		1.3.1.2.11 Realizar evaluación de la gestión institucional	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Analista de Planificación	1 Evaluación bilateral realizada con todas las unidades organizativas	Informes elaborados									1					1	
		1.3.1.2.12 Elaborar el Plan Operativo Anual 2020 indicativo de La Defensoría, solicitado por Ministerio de Hacienda	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad	1 Plan Operativo Anual 2020 indicativo elaborado y remitido a Presidencia	Documento										1					1
		1.3.1.2.13 Ingresar y validar los avances de indicadores e intervenciones DC que aportan al PQD, en herramienta informática del subsistema de seguimiento y evaluación de la SETEPLAN	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Analista de Planificación	Subsistema de seguimiento y evaluación actualizado y validado	Informes de avance en matriz y/o informe enviado a SETEPLAN	1			1				1					1		4
		1.3.1.2.14 Ingresar y validar los avances de indicadores e intervenciones DC que aportan a los ODS, en herramienta informática del sistema de seguimiento y monitoreo de la SETEPLAN	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Analista de Planificación	Sistema de seguimiento y monitoreo actualizado y validado	Informes de avance en matriz y/o informe enviado a SETEPLAN				1	1			1					1		4
1.3.1.2.15 Desarrollar el sistema de planificación institucional	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Analista de Planificación	Sistema de planificación funcionando	Informe				1				1					1		3		

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.3.1.3 Administración del Sistema institucional de archivo en el marco de los lineamientos del Instituto de Acceso a la Información Pública y de la DC	Tribunal Sancionador Unidad de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.3.1.3.1 Desarrollar el Sistema de Atención Ciudadana (SAC)	Director(a) de Administración/Gerente(a) Sistemas Informáticos Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública	Sistema funcionando	Acta de Recepción				20%	25%	25%	30%						100%	
		1.3.1.3.2 Realizar un taller a jefaturas sobre la importancia del cumplimiento de Lineamientos definidos por el Instituto de Acceso a la Información Pública	Director(a) de Administración/Oficial de Gestión Documental y Archivos Todas las jefaturas	1 Taller de fortalecimiento realizado	Lista de asistencia		1												1
		1.3.1.3.3 Realizar capacitaciones sobre documentos normativos para la Organización de archivos	Director(a) de Administración/Oficial de Gestión Documental y Archivos	5 Capacitaciones realizadas	Lista de asistencia		1	1	1			1				1			5
		1.3.1.3.4 Realizar seguimiento de monitoreo a la digitalización de documentos	Director(a) de Administración/Oficial de Gestión Documental y Archivos Todas las jefaturas	32 Seguimientos a la digitalización de los archivos de gestión especializados realizados	Informe	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32
		1.3.1.3.5 Coordinar y realizar reuniones de trabajo con el Comité de selección y eliminación de documentos	Director(a) de Administración/Oficial de Gestión Documental y Archivos	2 Reuniones de trabajo realizadas	Ayuda Memoria				1							1			2
		1.3.1.3.6 Realizar diagnóstico del cumplimiento de los lineamientos del Instituto de Acceso a la Información Pública	Director(a) de Administración/Oficial de Gestión Documental y Archivos	1 Diagnóstico realizado	Documento				1										1

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																					
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL					
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC						
1.3.1.3 Administración del Sistema institucional de archivo en el marco de los lineamientos del Instituto de Acceso a la Información Pública y de la DC	Tribunal Sancionador Unidad de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.3.1.3.7 Dar seguimiento a la matriz de lineamientos del Instituto de Acceso a la Información Pública	Director(a) de Administración/Ofi cial de Gestión Documental y Archivos	2 Seguimientos al cumplimiento de lineamientos del IAIP	Informe de seguimiento							1						1			2		
		1.3.1.3.8 Resguardar la documentación producida por las unidades organizativas de acuerdo a la normativa establecida	Director(a) de Administración/Ofi cial de Gestión Documental y Archivos Todas las jefaturas	1 Archivo central actualizado	Documento									1									1
		1.3.1.3.9 Coordinar al menos dos jornadas de eliminación documental al año sobre la base de la Tabla de plazo de conservación documental vigente	Director(a) de Administración/Ofi cial de Gestión Documental y Archivos Todas las jefaturas	2 Jornadas de eliminación documental realizadas	Informe												1			1			2
		1.3.1.3.10 Remitir los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de TSDC a la Unidad de Gestión Documental y Archivos	Presidente(a) de Tribunal Sancionador	12 Cuadros de Control de documentos y de Monitoreo a la digitalización documental A y B remitidos	Documentos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.3.1.3.11 Remitir los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de UAI a la Unidad de Gestión Documental y Archivos	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	12 Cuadros de Control de documentos y de Monitoreo a la digitalización documental A y B remitidos	Documentos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.3.1.3 Administración del Sistema institucional de archivo en el marco de los lineamientos del Instituto de Acceso a la Información Pública y de la DC	Tribunal Sancionador Unidad de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.3.1.3.12 Remitir los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de UAIP a la Unidad de Gestión Documental y Archivos	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	12 Cuadros de Control de documentos y de Monitoreo a la digitalización documental A y B remitidos	Documentos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		1.3.1.3.13 Remitir los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de UCOM a la Unidad de Gestión Documental y Archivos	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	12 Cuadros de Control de documentos y de Monitoreo a la digitalización documental A y B remitidos	Documentos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.3.1.3.14 Remitir los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de UACM a la Unidad de Gestión Documental y Archivos	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	12 Cuadros de Control de documentos y de Monitoreo a la digitalización documental A y B remitidos	Documentos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.3.1.3.15 Remitir los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de UFI a la Unidad de Gestión Documental y Archivos	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional	12 Cuadros de Control de documentos y de Monitoreo a la digitalización documental A y B remitidos	Documentos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.3.1.3.16 Remitir los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de UPYC a la Unidad de Gestión Documental y Archivos	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad	12 Cuadros de Control de documentos y de Monitoreo a la digitalización documental A y B remitidos	Documentos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL		
1.3.1.3 Administración del Sistema institucional de archivo en el marco de los lineamientos del Instituto de Acceso a la Información Pública y de la DC	Tribunal Sancionador Unidad de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.3.1.3.17 Remitir los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de DVM a la Unidad de Gestión Documental y Archivos	Director(a) de Vigilancia y Mercado	12 Cuadros de Control de documentos y de Monitoreo a la digitalización documental A y B remitidos	Documentos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		1.3.1.3.18 Remitir los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de DCC a la Unidad de Gestión Documental y Archivos	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	12 Cuadros de Control de documentos y de Monitoreo a la digitalización documental A y B remitidos	Documentos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.3.1.3.19 Remitir los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de DJUR a la Unidad de Gestión Documental y Archivos	Director(a) Jurídico(a)	12 Cuadros de Control de documentos y de Monitoreo a la digitalización documental A y B remitidos	Documentos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.3.1.3.20 Remitir los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de DADM a la Unidad de Gestión Documental y Archivos	Director(a) de Administración	12 Cuadros de Control de documentos y de Monitoreo a la digitalización documental A y B remitidos	Documentos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.3.1.3 Administración del Sistema institucional de archivo en el marco de los lineamientos del Instituto de Acceso a la Información Pública y de la DC	Tribunal Sancionador Unidad de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	1.3.1.3.21 Remitir los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de DCSC a la Unidad de Gestión Documental y Archivos	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	12 Cuadros de Control de documentos y de Monitoreo a la digitalización documental A y B remitidos	Documentos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.3.1.3.22 Remitir los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de DDD a la Unidad de Gestión Documental y Archivos	Director(a) de Descentralización	12 Cuadros de Control de documentos y de Monitoreo a la digitalización documental A y B remitidos	Documentos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.3.2.1 Generación, actualización y publicación de información socialmente útil sobre consumo y mercados relevantes	Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Vigilancia de Mercado Unidad de Comunicaciones	1.3.2.1.7 Elaborar el top 10 de los proveedores más denunciados	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	2 Informes realizados	Documento	1						1					2	
		1.3.2.1.8 Publicar semestralmente el Top 10 de los proveedores más denunciados y sancionados en la DC	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	2 Comunicados de prensa publicados	Comunicado de prensa		1						1					2
		1.3.2.1.9 Realizar 6 estudios de protección al consumidor	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	6 Estudios finalizados	Documento del estudio		1	1		1		1		1		1		6
		1.3.2.1.10 Contribuir a la elaboración de estudios sobre consumo en temas priorizados	Director(a) Jurídico(a)	4 Aportes para la elaboración de estudios	Documentos: Memorándum/corre o electrónico de entrega de requerimientos			1				1		1	1			4
		1.3.2.1.11 Realizar encuestas sobre hábitos y satisfacción en temas y sectores priorizados	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	4 Encuestas realizadas	Presentación de resultados				1	1				1	1			4
		1.3.2.1.12 Realizar diseño y difusión de resultados de los estudios y/o encuestas de consumo en temáticas priorizadas	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	4 Estudios y/o encuestas difundidos	Publicación en sitio web					1		1		1		1		4
		1.3.2.1.13 Publicar comunicados de prensa con los resultados de los estudios de consumo en temáticas priorizadas	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	4 Comunicados publicados	Comunicado de prensa					1		1		1		1		4

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL
						PROGRAMACIÓN												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.3.2.1 Generación, actualización y publicación de información útil sobre consumo y mercados relevantes	Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Vigilancia de Mercado Unidad de Comunicaciones	1.3.2.1.14 Realizar informes técnicos del costo de la CBA, IPC y salarios mínimos	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	12 Informes realizados	Documentos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.3.2.1.15 Realizar el informe diario de precios de granos básicos	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	237 Informes realizados	Documentos	21	20	21	15	21	19	23	17	21	23	21	15	237
		1.3.2.1.16 Realizar informes del resultado general de los sondeos semanales	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	49 Informes finalizados	Documentos	4	4	5	3	4	5	4	3	5	4	4	4	49
		1.3.2.1.17 Elaborar resúmenes de precios de sondeos, datos del MAG, gas y gasolina	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	49 Informes finalizados	Documentos	4	4	5	3	4	5	4	3	5	4	4	4	49
		1.3.2.1.18 Finalizar el Sistema de Recolección de Precios de Supermercados	Director(a) de Vigilancia de Mercado Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Director(a) de Administración/Ger ente(a) de Sistemas Informáticos	Sistema funcionando	Base de datos				1									

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.3.2.1 Generación, actualización y publicación de información socialmente útil sobre consumo y mercados relevantes	Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Vigilancia de Mercado Unidad de Comunicaciones	1.3.2.1.19 Realizar Lanzamiento público del Sistema de Recolección de Precios de Supermercados	Director(a) de Vigilancia de Mercado Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Director(a) de Administración/Gerente(a) de Sistemas Informáticos	1 Evento público realizado	Lista de asistencia			1									1		
		1.3.2.1.20 Aportar al funcionamiento de Recolección de Precios de Supermercados	Director(a) de Vigilancia de Mercado Director(a) Jurídico(a)	4 Informes de acciones realizadas para el funcionamiento del sistema	Informes de acciones			1			1		1				1	4	
		1.3.2.1.21 Revisar el Observatorio de Precios de Supermercados y generación de la agenda de verificación de precios	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	8 Agendas de verificación de precios realizadas	Agendas con la selección de la muestra de precios y sucursales a verificar					1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
		1.3.2.1.22 Generar y cargar las bases de sondeos de precios en el Portal de Datos Abiertos del Gobierno de la República	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	4 Bases de datos de la Defensoría actualizadas en el Portal	Portal de Datos Abiertos			1			1			1				1	4
		1.3.2.1.23 Brindar a la Unidad de Comunicaciones los resultados de los sondeos comparativos "Quién es Quién"	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	12 Informes realizados	Documentos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.3.2.1.24 Realizar diseño y difusión de resultados de los sondeos comparativos Quién es Quién	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	12 Quién es Quién publicados en web y redes sociales	Publicación en sitio web	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.3.2.1 Generación, actualización y publicación de información socialmente útil sobre consumo y mercados relevantes	Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Vigilancia de Mercado Unidad de Comunicaciones	1.3.2.1.25 Brindar a Presidencia y a la Unidad de Comunicaciones punteos técnicos de temas de consumo, en coyunturas especiales	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	12 Informes realizados	Documentos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		1.3.2.1.26 Brindar a la Unidad de Comunicaciones los resultados de la información socialmente útil sobre los mercados relevantes	Director(a) de Vigilancia de Mercado	12 informes elaborados	Documento de informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.3.2.1.27 Atender solicitudes de las unidades relacionadas, sobre información socialmente útil sobre consumo y mercados relevantes	Director(a) del Centro de Solución de Controversias Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Director(a) Jurídico(a)	3 Aportes atendidos	Informe o correo electrónico				1				1			1			3
		1.3.2.1.28 Realizar sondeo de precios de productos esenciales (alimentos, fertilizantes, muebles y electrodomésticos, útiles escolares, medicamento de venta libre, etc.)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Inspección	222 Sondeos de precios realizados	Base de dato en el sistema de sondeo	19	21	19	14	19	19	19	19	19	19	19	18	18	18

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1.3.2.1 Generación, actualización y publicación de información socialmente útil sobre consumo y mercados relevantes	Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Vigilancia de Mercado Unidad de Comunicaciones	1.3.2.1.29 Identificar y proponer actualización de registro de la base de datos de la PDA en relación a las presentaciones de productos; así como mejoras a nivel de sistema de las PDA	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Inspección	1 Solicitud de actualización y/o mejoras de la plantilla de PDA	Memorándum de envío a la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados y/o Gerencia de Sistemas Informáticos con la propuesta de actualización													1		
		1.3.2.1.30 Brindar a la Unidad de Comunicaciones el informe semestral de casos denunciados por publicidad engañosa o falsa ante el Tribunal Sancionador, con el fin de publicar los hallazgos de incumplimiento en dicha materia	Director(a) Jurídico(a)	2 Informes presentados ante la Unidad de Comunicaciones	Documento						1								1	2
		1.3.2.1.31 Publicar casos denunciados por publicidad engañosa o falsa ante el Tribunal Sancionador	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	2 Comunicados de prensa publicados	Comunicado de prensa							1							1	2
		1.3.2.1.32 Remitir opinión jurídica a 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	Director(a) Jurídico(a)	3 Opiniones jurídicas remitidas	Memorándum de opiniones jurídicas/asesorías, correos								1						1	3

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL		
						PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1.4 Potenciar en las personas consumidoras el ejercicio de ciudadanía desde el enfoque de derechos																				
1.4.1 Cantidad de personas capacitadas/for madas en el ejercicio de sus derechos																				
FORMULA DE MEDICIÓN: Número de personas participantes en acciones formativas y de capacitación en temáticas de consumo UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Ciudadanía y Consumo UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 7,549; LÍMITE DE CONTROL 2016: 7,800; META 2016: 8,000; LÍMITE DE CONTROL 2019: 8,800 ; META 2019: 9,000																				
1.4.1.1 Población consumidora capacitada en temas de derecho de consumo sustentable de los grupos priorizados	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Administración	1.4.1.1.1 Elaborar plan anual de educación en consumo sobre temas priorizados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	1 Plan anual elaborado	Documento	1												1		
		1.4.1.1.2 Implementar diplomado sobre Derechos y Consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	3 Diplomados implementados (1 por región)	Informe					1			1				1		3	
		1.4.1.1.3 Desarrollar talleres con grupos de mujeres sobre temas de consumo priorizados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	60 Talleres desarrollados	Informes		6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	60
		1.4.1.1.4 Desarrollar talleres con asociaciones y organizaciones de personas consumidoras y otras expresiones organizadas de la sociedad civil en temas de consumo priorizados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	10 Talleres desarrollados	Informes		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
		1.4.1.1.5 Desarrollar talleres con estudiantes de educación superior en temas de consumo priorizados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	30 Talleres desarrollados	Informes				5	10				5	5	5				30
		1.4.1.1.6 Desarrollar las actividades de educación en las oficinas regionales	Director(a) de Descentralización	24 Informes de actividades ejecutadas	Documentos		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1.4.1.1 Población consumidora capacitada en temas de derecho de consumo sustentable de los grupos priorizados	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización Centro de Solución de Controversias Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Administración	1.4.1.1.7 Realizar jornadas de capacitación en consumo sostenible y medio ambiente a los(as) empleados(as) de la Defensoría del Consumidor	Director(a) de Administración/Responsable de la Unidad Ambiental	5 Jornadas de capacitación realizadas	Lista de asistencia			1		1		1		1		1		5		
		1.4.1.1.8 Atender a solicitud la realización de talleres sobre temas de consumo priorizados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	100 Talleres desarrollados	Informes		10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10		100	
		1.4.1.1.9 Interactuar con asociaciones de consumidores a través de talleres que promuevan el consumo sostenible y cuidado del medio ambiente	Director(a) de Administración/Responsable de la Unidad Ambiental	6 Talleres realizados	Listas de asistencia		1		1		1		1		1		1		6	
		1.4.1.1.10 Brindar apoyo técnico en impartir charlas o ponencias sobre alimentos en talleres organizados por la Dirección de Ciudadanía y Consumo, la Dirección de Descentralización y otras unidades institucionales	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Inspección/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	6 Charlas impartidas a solicitud de la DCC, DDD y otras unidades institucionales	Correos electrónicos confirmando la realización de los talleres				1		1	1	1			1	1		6	
		1.4.1.1.11 Brindar apoyo para la realización de jornadas de capacitaciones	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	100% de requerimientos atendidos	Lista de asistencia							50%						50%		100%
		1.4.1.1.12 Desarrollar cursos cortos de capacitación sobre derechos y consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	11 Cursos cortos desarrollados	Informes				1	2	1	1	2	1	1	1	1	1		11

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1.4.1.1 Población consumidora capacitada en temas de derecho de consumo sustentable de los grupos priorizados	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Administración	1.4.1.1.13 Elaborar informe mensual de las acciones educativas realizadas en materia de protección al consumidor	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	11 Informes elaborados	Informes presentados a Presidencia		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11		
		1.4.1.1.14 Evaluar el Plan de capacitación en consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	1 Evaluación realizada al Plan de capacitación	Informe													1	1	
		1.4.1.1.15 Coordinar el diseño del programa de educación virtual en consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	100% de Programa diseñado	Documento de programa	40%	60%													100%
		1.4.1.1.16 Coordinar la implementación del programa de educación virtual en consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo Director(a) de Administración/Gerente(a) de Sistemas Informáticos Director(a) de Vigilancia de Mercado Director(a) del Centro de Solución de Controversias Director(a) de Descentralización	3 Cursos virtuales dirigidos al público en general y 1 curso virtual interno dirigido a técnicos de Ventanillas implementados	Informe de cursos implementados				1		1			1					1	4
		1.4.1.1.17 Impartir curso virtual de etiquetado general de alimentos y bebidas preenvasadas a medianas y pequeñas empresas asociadas a CONAMYPE	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	1 Curso virtual impartido	Informe y lista de participantes						1									1

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL	
						PROGRAMACIÓN													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.4.1.1 Población consumidora capacitada en temas de derecho de consumo sustentable de los grupos priorizados	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Administración	1.4.1.1.18 Impartir cursos virtuales en temas de servicios financieros e inmobiliario	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	2 Cursos virtuales impartidos	Listado de participantes			1					1					2	
		1.4.1.1.19 Administrar el aula virtual durante la implementación de los cursos	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	4 Cursos virtuales administrados	Informe de cursos administrados			1			1			1			1	4	
		1.4.1.1.20 Dar mantenimiento al aula virtual: Cargar los contenidos de los cursos y capacitación de usuarios externos y administrativos	Director(a) de Administración/Gerente(a) de Sistemas Informáticos Director(a) de Ciudadanía y Consumo	Aula virtual funcionando	Informe			20%	20%	20%		20%			20%				100%
		1.4.1.1.21 Aplicar los lineamientos recibidos del SINAMA mediante el envío de indicadores de desechos sólidos institucionales al MARN	Director(a) de Administración/Responsable de la Unidad Ambiental	3 Informes de cumplimiento de lineamientos del SINAMA sobre desechos sólidos elaborados	Documentos					1				1				1	3

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1.4.2 Promoción de la participación ciudadana		FORMULA DE MEDICION: Número de acciones orientadas a la protección de derechos e intereses de las personas consumidoras ejecutadas desde la sociedad civil organizada UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Ciudadanía y Consumo 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																		
1.4.2.1 Fomento del ejercicio ciudadano de derechos de consumo en el marco de la Política de Participación Ciudadana del Órgano Ejecutivo	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección de Descentralización	1.4.2.1.1 Propiciar espacios y mecanismos de participación ciudadana para el ejercicio de derechos en materia de consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	60 Espacios y/o mecanismos de participación ciudadana propiciados	Informe		6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	60		
		1.4.2.1.2 Elaborar informe de implementación de los espacios y mecanismos de participación ciudadana impulsados por la DCC	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	4 Informes de implementación elaborados	Documentos				1			1			1			1	4	
		1.4.2.1.3 Desarrollar actividades de participación ciudadana en las oficinas regionales (CODESAN, red de docentes entre otros)	Director(a) de Descentralización	24 Informes de actividades ejecutadas	Documentos	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
		1.4.2.1.4 Realizar concurso de fotografía enfocado a las últimas reformas de la LPC (agosto 2018)	Director(a) de Descentralización	2 Eventos de premiación realizados	Informe institucional														2	2
		1.4.2.1.5 Realizar concurso universitario en derecho de consumo (modelo de la Superintendencia de Competencia)	Director(a) de Descentralización	1 Concurso realizado	Informe institucional													1		1



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



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1.4.2.2 Proporcionar apoyo 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	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica	1.4.2.2.1 Elaborar el Plan de trabajo anual con las Asociaciones de consumidores, a través de jornadas de discusión y planificación	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	Plan de trabajo anual con las Asociaciones elaborado	Documento		1										1			
		1.4.2.2.2 Promover el asociacionismo en materia de consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	10 Acciones de promoción del asociacionismo realizadas	Informes				2	1	1	2	2	2				10		
		1.4.2.2.3 Incentivar a las asociaciones de personas consumidoras para proceso de acreditación ante la DC	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	3 Asociaciones iniciadas en el proceso de acreditación	Informes				1		1			1					3	
		1.4.2.2.4 Brindar apoyo legal para asociaciones y otras expresiones organizadas de la sociedad civil, a fin que sean acreditadas como asociaciones de consumidores según la LPC y su Reglamento, principalmente: asesoría legal en revisión de estatutos de asociaciones para ser acreditadas como asociaciones de consumidores; impartir charlas sobre la LPC y demás normativa relacionada, en coordinación con la DCC	Director(a) Jurídico(a)	4 Informes de apoyos brindados según requerimientos de la DCC	Documentos: Correos electrónicos, memorandos, opiniones jurídicas, informes de no requerimiento de apoyo, listas de asistencia, etc.					1			1			1			1	4
		1.4.2.2.5 Monitorear el Plan de trabajo con las asociaciones de personas consumidoras	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	2 Informes de seguimiento del Plan de trabajo realizados	Documentos								1					1		2

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL
						PROGRAMACIÓN												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.5 Socializar por medio de la comunicación efectiva el quehacer institucional de la Defensoría del Consumidor																		
1.5.1 CUMPLIMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE MARKETING DIGITAL DE LA DEFENSORÍA FORMULA DE MEDICIÓN: (Número de acciones ejecutadas del plan / total de acciones programadas) x 100 UNIDAD RESPONSABLE: Unidad de Comunicaciones UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Mensual; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 100%; LÍMITE DE CONTROL 2016: 100%; META 2016: 100%; LÍMITE DE CONTROL 2019: 100%; META 2019: 100%																		
1.5.1.1 Producir y divulgar contenidos multimedia para redes sociales y sitio web	Unidad de Comunicaciones	1.5.1.1.1 Producir y transmitir en sitio web y Facebook temáticas de interés para las personas consumidoras	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	12 Transmisiones realizadas	Bitácora de publicación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		1.5.1.1.2 Publicar a través de la red social Twitter mensajes que contribuyan al fortalecimiento institucional	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	12 Publicaciones realizadas	Bitácora de publicación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.5.1.1.3 Publicar a través de la red social Facebook mensajes que contribuyan al fortalecimiento institucional	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	12 Publicaciones realizadas	Bitácora de publicación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.5.1.1.4 Producir contenido multimedia para el fomento del conocimiento de derechos de las personas consumidoras	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	5 Videos de derechos básicos difundidos	Publicación en web y redes sociales			1	1	1		1					1	5
		1.5.1.1.5 Producir material multimedia para apoyar la educación virtual en consumo	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	5 Videos producidos	Memorándum de entrega			2	1		1				1			5
		1.5.1.1.6 Difundir contenidos multimedia sobre servicios de la Defensoría (WhatsApp, App 2.0, 910, DC en línea, Ventanillas departamentales y Ciudad Mujer y Atención por citas)	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	6 Videos difundidos	Bitácora de publicación		1		1	1		1	1			1		6

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												
						PROGRAMACIÓN												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
1.5.1.2 Atender requerimientos de las direcciones, unidades y gerencias para la difusión del conocimiento de derechos y/o de servicios de la Defensoría	Unidad de Comunicaciones	1.5.1.2.1 Diseñar y producir material educativo (a requerimiento y/o cuando aplique)	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	4 Materiales digitales producidos	Memorándum de entrega de material			1			1		1	1			4	
		1.5.1.2.2 Imprimir cartilla de derechos de las personas consumidoras	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	Cartilla de derechos impresa	Documento impreso					1								1
		1.5.1.2.3 Coordinar la realización de eventos institucionales de la DC y/o en el marco del SNPC (a requerimiento y/o cuando aplique)	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	4 Comunicados publicados	Comunicado de prensa			1			1		1		1			4
		1.5.1.2.4 Atender requerimientos de diseños de materiales educativos y/o ambientación de oficinas de la Defensoría del Consumidor (cuando aplique)	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones Director(a) de Administración	Diseño realizado (cuando aplique)	Arte final				1									
1.5.1.3 Implementar estrategia de comunicaciones para posicionar e informar los principales resultados del quehacer institucional de la Defensoría del Consumidor	Unidad de Comunicaciones Dirección Jurídica	1.5.1.3.1 Divulgar en Briefing de prensa los temas priorizados y/o de coyuntura	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	3 Briefing de prensa realizados	Comunicado de prensa			1					1		1		3	
		1.5.1.3.2 Producir video testimonial de casos exitosos de defensa jurídica de los consumidores y colectivos	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones Director(a) Jurídico(a) Director(a) del Centro de Solución de Controversias	5 Videos difundidos	Publicación en web y redes sociales						1		1		1	1	1	5

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1.5.1.3 Implementar estrategia de comunicaciones para posicionar e informar los principales resultados del quehacer institucional de la Defensoría del Consumidor	Unidad de Comunicaciones Dirección Jurídica	1.5.1.3.3 Ejecutar un plan de medios para la difusión de las acciones institucionales realizadas en el marco de las temporadas de alto consumo	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	5 Planes de medios elaborados	Plan de medios ejecutado	1			1					1			1	1	5	
		1.5.1.3.4 Realizar campaña en radios comunitarias para el conocimiento de los servicios de la Defensoría del Consumidor en Ventanillas departamentales y sedes en Ciudad Mujer	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	Campaña realizada	Informe institucional				1											1
		1.5.1.3.5 Producir y divulgar un boletín interno	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	12 Boletines electrónicos producidos y divulgados	Correo electrónico de envío de boletín	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.5.1.3.6 Actualizar contenidos en el sitio web (estadísticas, estudios y/o análisis)	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	12 Bitácoras con todas las actualizaciones requeridas realizadas	Bitácora de actualizaciones en sitio web	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.5.1.3.7 Coordinar y dar seguimiento de los espacios institucionales gratuitos en radio y televisión	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	12 Planes de medios ejecutados	Documento de plan de medios	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.5.1.3 Implementar estrategia de comunicaciones para posicionar e informar los principales resultados del quehacer institucional de la Defensoría del Consumidor	Unidad de Comunicaciones Dirección Jurídica	1.5.1.3.8 Producir los programas en Radio Nacional de El Salvador y TVES canal 10	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	45 Programas producidos	Grabación del programa	3	3	4	3	4	4	5	3	4	5	4	3	45	
		1.5.1.3.9 Actualizar oportunamente las carteleras informativas	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	12 actualizaciones de la información de las carteleras	Bitácora de actualizaciones realizadas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		1.5.1.3.10 Producir y divulgar video sobre el Observatorio del sector Inmobiliario	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	2 Videos difundidos	Publicación en web y redes sociales				1	1									2
		1.5.1.3.11 Producir y divulgar video del sistema de denuncias	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	1 Video difundido	Publicación en web y redes sociales			1											1
		1.5.1.3.12 Remitir información a Unidad de Comunicaciones en el marco de la divulgación de acciones judiciales	Director(a) Jurídico(a)	2 Informes remitidos a la Unidad de Comunicaciones	Informes						1								1

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
	Controversias Dirección de Descentralización																			
2.1.1.1 Adecuación y mejora de los procedimientos de los servicios institucionales a través del Sistema de Gestión de la Calidad y Normativa vigente	Tribunal Sancionador Unidad de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	2.1.1.1.2 Analizar y elaborar informe que desarrolle implicaciones o cambios en los diferentes procedimientos de la UAI derivados de la normativa vigente; y concretamente a la exigencia establecida en el art. 166 de la LPA	Jefe(a) de Auditoría Interna	Procedimientos de la UAI analizados de acuerdo a la normativa vigente	Documento	1												1		
		2.1.1.1.3 Analizar y elaborar informe que desarrolle implicaciones o cambios en los diferentes procedimientos de la UAIP derivados de la normativa vigente; y concretamente a la exigencia establecida en el art. 166 de la LPA	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	Procedimientos de la UAIP analizados de acuerdo a la normativa vigente	Documento	1														1
		2.1.1.1.4 Analizar y elaborar informe que desarrolle implicaciones o cambios en los diferentes procedimientos de la UCOM derivados de la normativa vigente; y concretamente a la exigencia establecida en el art. 166 de la LPA	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	Procedimientos de la UCOM analizados de acuerdo a la normativa vigente	Documento	1														1

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
2.1.1.1 Adecuación y mejora de los procedimientos de los servicios institucionales a través del Sistema de Gestión de la Calidad y Normativa vigente	Tribunal Sancionador Unidad de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia Unidad de Comunicaciones	2.1.1.1.5 Analizar y elaborar informe que desarrolle implicaciones o cambios en los diferentes procedimientos de la UACM derivados de la normativa vigente; y concretamente a la exigencia establecida en el art. 166 de la LPA	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Procedimientos de la UACM analizados de acuerdo a la normativa vigente	Documento	1												1	
	Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Vigilancia de Mercado	2.1.1.1.6 Analizar y elaborar informe que desarrolle implicaciones o cambios en los diferentes procedimientos de la UFI derivados de la normativa vigente; y concretamente a la exigencia establecida en el art. 166 de la LPA	Jefe(a) de la Unidad de Financiera Institucional	Procedimientos de la UFI analizados de acuerdo a la normativa vigente	Documento	1												1	
	Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias	2.1.1.1.7 Analizar y elaborar informe que desarrolle implicaciones o cambios en los diferentes procedimientos de la UPYC derivados de la normativa vigente; y concretamente a la exigencia establecida en el art. 166 de la LPA	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad	Procedimientos de la UPYC analizados de acuerdo a la normativa vigente	Documento	1												1	
	Dirección de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	2.1.1.1.8 Analizar y elaborar informe que desarrolle implicaciones o cambios en los diferentes procedimientos de la DVM derivados de la normativa vigente; y concretamente a la exigencia establecida en el art. 166 de la LPA	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Inspección/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad/Coordinador(a) de Auditoría de Consumo	Procedimientos de la DVM analizados de acuerdo a la normativa vigente	Documento	1												1	

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL	
						PROGRAMACIÓN													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
2.1.1.1 Adecuación y mejora de los procedimientos de los servicios institucionales a través del Sistema de Gestión de la Calidad y Normativa vigente	Tribunal Sancionador Unidad de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	2.1.1.1.9 Analizar y elaborar informe que desarrolle implicaciones o cambios en los diferentes procedimientos de la DCC derivados de la normativa vigente; y concretamente a la exigencia establecida en el art. 166 de la LPA	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	Procedimientos de la DCC analizados de acuerdo a la normativa vigente	Documento	1												1	
		2.1.1.1.10 Analizar y elaborar informe que desarrolle implicaciones o cambios en los diferentes procedimientos de la DJUR derivados de la normativa vigente; y concretamente a la exigencia establecida en el art. 166 de la LPA	Director(a) Jurídico(a)	Procedimientos de la DJUR analizados de acuerdo a la normativa vigente	Documento	1													1
		2.1.1.1.11 Analizar y elaborar informe que desarrolle implicaciones o cambios en los diferentes procedimientos de la DADM derivados de la normativa vigente; y concretamente a la exigencia establecida en el art. 166 de la LPA	Director(a) Administrativo(a)	Procedimientos de la DADM analizados de acuerdo a la normativa vigente	Documento	1													1
		2.1.1.1.12 Analizar y elaborar informe que desarrolle implicaciones o cambios en los diferentes procedimientos de la DCSC derivados de la normativa vigente; y concretamente a la exigencia establecida en el art. 166 de la LPA	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Procedimientos de la DCSC analizados de acuerdo a la normativa vigente	Documento	1													1

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL		
						PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
2.1.1.1 Adecuación y mejora de los procedimientos de los servicios institucionales a través del Sistema de Gestión de la Calidad y Normativa vigente	Tribunal Sancionador Unidad de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	2.1.1.1.13 Analizar y elaborar informe que desarrolle implicaciones o cambios en los diferentes procedimientos de la DDD derivados de la normativa vigente; y concretamente a la exigencia establecida en el art. 166 de la LPA	Director(a) de Descentralización	Procedimientos de la DDD analizados de acuerdo a la normativa vigente	Documento	1												1		
		2.1.1.1.14 Analizar y consolidar las propuestas sobre implicaciones o cambios en los diferentes procesos o procedimientos institucionales, derivados de la entrada en vigencia de la LPA, remitidas por las diferentes Unidades de la DC a la Presidencia	Director(a) Jurídico(a) Todas las demás unidades	1 Informe de análisis y consolidación de propuestas institucional realizado	Informe remitido a Presidencia				1											1
		2.1.1.1.15 Coordinar las réplicas sobre capacitación de LPA a personal no incluido en capacitación institucional	Director(a) Jurídico(a) Todas las demás unidades	100% Talleres de capacitación impartidos	Documentos (listas de asistencia, correos electrónicos, revisión de presentaciones, memorando, etc.)		33%	33%	34%											100%
		2.1.1.1.16 Realizar propuesta de modificación al Reglamento de la LPC a consecuencia de la LPA y las reformas a la LPC	Director(a) Jurídico(a)	100% de propuestas de modificación al Reglamento de la LPC identificadas	Documento presentado a Presidencia							20%	30%	30%	20%					100%
		2.1.1.1.17 Elaborar propuesta de modificación a la LPC a consecuencia de la LPA	Director(a) Jurídico(a)	100% de propuestas de modificación a la LPC identificadas	Documento presentado a Presidencia							33%			33%				34%	100%



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



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
2.1.1.1 Adecuación y mejora de los procedimientos de los servicios institucionales a través del Sistema de Gestión de la Calidad y Normativa vigente	Tribunal Sancionador Unidad de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	2.1.1.1.18 Ejecutar cambios en los procedimientos del TSDC como consecuencia del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPC, LPA, otros)	Presidente(a) del Tribunal Sancionador	1 Procedimiento actualizado a los requerimientos del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPA)	Documento modificado				1									1		
		2.1.1.1.19 Ejecutar cambios en los procedimientos de UAI como consecuencia del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPC, LPA, otros)	Jefe(a) de Auditoría Interna	1 Procedimiento actualizado a los requerimientos del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPA)	Documento modificado				1											1
		2.1.1.1.20 Ejecutar cambios en los procedimientos de la UAIP como consecuencia del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPC, LPA, otros)	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	1 Procedimiento actualizado a los requerimientos del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPA)	Documentos modificados					1										1
		2.1.1.1.21 Ejecutar cambios en los procedimientos de UCOM como consecuencia del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPC, LPA, otros)	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	1 Procedimiento actualizado a los requerimientos del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPA)	Documento modificado								1							1

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
2.1.1.1 Adecuación y mejora de los procedimientos de los servicios institucionales a través del Sistema de Gestión de la Calidad y Normativa vigente	Tribunal Sancionador Unidad de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	2.1.1.1.22 Ejecutar cambios en los procedimientos de la UACM como consecuencia del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPC, LPA, otros)	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	3 Procedimientos actualizados a los requerimientos del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPA)	Documentos modificados							1	1		1			3	
		2.1.1.1.23 Ejecutar cambios en los procedimientos de la UFI como consecuencia del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPC, LPA, otros)	Jefe(a) de la Unidad de Financiera Institucional	3 Procedimientos actualizados a los requerimientos del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPA)	Documentos modificados				1						1			1	3
		2.1.1.1.24 Ejecutar cambios en los procedimientos de la UPYC como consecuencia del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPC, LPA, otros)	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad	4 Procedimientos actualizados a los requerimientos del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPA)	Documentos modificados					1		1			1			1	4
		2.1.1.1.25 Ejecutar cambios en los procedimientos de DVM como consecuencia del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPC, LPA, otros)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Inspección/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad/Coordinador(a) de Auditoría de Consumo	6 Procedimientos actualizados a los requerimientos del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPA)	Documentos modificados						1	1	1	1	1	1	1		



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



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS													
						PROGRAMACIÓN													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	
2.1.1.1 Adecuación y mejora de los procedimientos de los servicios institucionales a través del Sistema de Gestión de la Calidad y Normativa vigente	Tribunal Sancionador Unidad de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	2.1.1.1.26 Ejecutar cambios en los procedimientos de DCC como consecuencia del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPC, LPA, otros)	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	3 Procedimiento actualizados a los requerimientos del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPA)	Documentos modificados				1	1	1							3	
		2.1.1.1.27 Ejecutar cambios en los procedimientos de DJUR como consecuencia del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPC, LPA, otros)	Director(a) Jurídico(a)	1 Procedimiento actualizado a los requerimientos del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPA)	Documento modificado													1	1
		2.1.1.1.28 Ejecutar cambios en los procedimientos de DADM como consecuencia del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPC, LPA, otros)	Director(a) Administrativo(a)	15 Procedimientos actualizados a los requerimientos del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPA)	Documentos modificados				2	3	2	3		2	3				15
		2.1.1.1.29 Ejecutar cambios en los procedimientos de Dirección Centro de Solución de Controversias como consecuencia del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPC, LPA, otros)	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	4 Procedimientos actualizados a los requerimientos del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPA)	Documentos modificados					1		1		1		1			4

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL		
						PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
2.1.1.1 Adecuación y mejora de los procedimientos de los servicios institucionales a través del Sistema de Gestión de la Calidad y Normativa vigente	Tribunal Sancionador Unidad de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	2.1.1.1.30 Ejecutar cambios en los procedimientos de DDD como consecuencia del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPC, LPA, otros)	Director(a) de Descentralización	1 Procedimiento actualizado a los requerimientos del sistema de gestión de la calidad y normativa vigente (LPA)	Documento modificado							1						1		
		2.1.1.1.31 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	Presidente(a) del Tribunal Sancionador	100% de documentación relativa a procesos certificables, normada y/o adecuada	Memorándum y correos electrónicos tramitados para revisión a UPYC						1								1	2
		2.1.1.1.32 Actualizar los procedimientos de auditoría interna según Manual de Corte de Cuentas de la República	Jefe(a) Unidad de Auditoría Interna	1 Procedimiento modificado	Procedimiento actualizado y aprobado por Presidente				1											1
		2.1.1.1.33 Acoplar el procedimiento de atención de casos colectivos a la Estrategia de tramitación diseñada para estos	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Procedimiento modificado	Documento				1											1
		2.1.1.1.34 Realizar acciones que fortalezcan los esquemas de certificación y/o acreditación de la DC	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% de acciones realizadas	Expediente que muestre las gestiones realizadas				25%		25%			25%					25%	100%
		2.1.1.1.35 Revisar y/o actualizar procedimientos para la gestión de solicitudes de información pública o datos personales	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	2 Procedimientos revisados y/o actualizados	Expediente que contenga el proceso seguido en la revisión y/o actualización del o de los procedimientos	2														2

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL		
						PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
2.1.1.1.1 Adecuación y mejora de los procedimientos de los servicios institucionales a través del Sistema de Gestión de la Calidad y Normativa vigente	Tribunal Sancionador Unidad de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	2.1.1.1.41 Socializar e implementar la documentación aprobada por Presidencia, relativa a la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	3 Documentos socializados con el talento humano de la UACM y puesta en marcha de los mismos	Listas de asistencia							1	1		1				3	
		2.1.1.1.42 Socializar e implementar la documentación aprobada por Presidencia, relativa a la Unidad de Financiera Institucional	Jefe(a) de la Unidad de Financiera Institucional	2 Documentos socializados con el talento humano de la UFI y puesta en marcha de los mismos	Listas de asistencia					1						1				2
		2.1.1.1.43 Socializar e implementar la documentación aprobada por Presidencia, relativa a la Unidad de Planificación y Calidad	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad	4 Documentos socializados con el talento humano de la UPYC y puesta en marcha de los mismos	Listas de asistencia							1		1		1			1	4
		2.1.1.1.44 Socializar e implementar la documentación aprobada por Presidencia, relativa a la Dirección de Vigilancia de Mercado	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Inspecciones/Jefe(a) de Seguridad y Calidad/Coordinador(a) de Auditoría de Consumo	6 Documentos socializados con el talento humano de la DVM y puesta en marcha de los mismos	Listas de asistencia							1	1	1	1	1	1	1		6
		2.1.1.1.45 Socializar e implementar la documentación aprobada por Presidencia, relativa a la Dirección de Ciudadanía y Consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	3 Documentos socializados con el talento humano de la DCC y puesta en marcha de los mismos	Listas de asistencia				2			1								3

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
2.1.1.1 Adecuación y mejora de los procedimientos de los servicios institucionales a través del Sistema de Gestión de la Calidad y Normativa vigente	Tribunal Sancionador Unidad de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	2.1.1.1.46 Socializar e implementar la documentación aprobada por Presidencia, relativa a la Dirección Jurídica	Director(a) Jurídico(a)	1 Documento socializado con el talento humano de la DJUR y puesta en marcha de los mismos	Listas de asistencia												1	1		
		2.1.1.1.47 Socializar e implementar la documentación aprobada por Presidencia, relativa a la Dirección de Administración	Director(a) Administrativo(a)	15 Documentos socializados con el talento humano de la DADM y puesta en marcha de los mismos	Listas de asistencia					5		2	3		2	3			15	
		2.1.1.1.48 Socializar e implementar la documentación aprobada por Presidencia, relativa a la Dirección del Centro de Solución de Controversias	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	4 Documentos socializados con el talento humano de la DCSC y puesta en marcha de los mismos	Listas de asistencia							1		1		1		1		4
		2.1.1.1.49 Socializar e implementar la documentación aprobada por Presidencia, relativa a la Dirección de Descentralización	Director(a) de Descentralización	1 Documento socializado con el talento humano de la DDD y puesta en marcha de los mismos	Listas de asistencia										1					1
		2.1.1.1.50 Socializar e implementar la documentación aprobada por Presidencia	Presidente(a) del Tribunal Sancionador	100% de documentos recibidos socializados con el talento humano del TSDC y puesta en marcha de los mismos según proceda	Correos electrónicos				40%						30%				30%	100%

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																			
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL			
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
2.1.1.1 Adecuación y mejora de los procedimientos de los servicios institucionales a través del Sistema de Gestión de la Calidad y Normativa vigente	Tribunal Sancionador Unidad de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	2.1.1.1.51 Organizar reuniones para realizar revisiones por la Dirección del sistema de gestión para la norma ISO 9001:2015, ISO/IEC 17020:2012 e ISO/IEC 17025:2017	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad	4 Revisiones por la Dirección realizadas	Ayuda memoria						3		1						4		
		2.1.1.1.52 Elaborar los programas de auditoría a los procesos definidos para el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015, ISO/IEC 17020:2012 e ISO/IEC 17025:2005 y 2017	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad	4 Programas de auditoría elaborados para la Norma ISO 9001:2015, ISO/IEC 17020:2012 e ISO/IEC 17025:2005 y 2017	Documentos		4														4
		2.1.1.1.53 Ejecutar los programas de auditoría interna a los procesos definidos para el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015, ISO/IEC 17020:2012 e ISO/IEC 17025:2017	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad	4 Programas de auditoría ejecutados	Informes de auditoría interna con resultados							4									4
		2.1.1.1.54 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 las normas ISO 9001:2015, ISO/IEC 17020:2012 e ISO/IEC 17025:2005 y 2017	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad	4 Acciones implementadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas												1				1

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL
						PROGRAMACIÓN												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
2.1.1.1.1 Adecuación y mejora de los procedimientos de los servicios institucionales a través del Sistema de Gestión de la Calidad y Normativa vigente	Tribunal Sancionador Unidad de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	2.1.1.1.55 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 las normas ISO/IEC 17020:2012 y ISO/IEC 17025:2005 y 2017	Director(a) de Vigilancia de Mercado	4 Acciones implementadas	Acciones correctivas/preventivas cerradas y validadas por UPYC				2			2					4	
	Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo	2.1.1.1.56 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 9001:2015	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	4 Acciones implementadas	Acciones correctivas/preventivas cerradas y validadas por UPYC							4						4
	Dirección Jurídica Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	2.1.1.1.57 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 las normas ISO 9001:2015, ISO/IEC 17020:2012, ISO/IEC 17025:2005 y 2017	Director(a) de Administración	6 Acciones implementadas	Acciones correctivas/preventivas cerradas y validadas por UPYC			2			2			2				6

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																							
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL							
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC								
2.1.1.1 Adecuación y mejora de los procedimientos de los servicios institucionales a través del Sistema de Gestión de la Calidad y Normativa vigente	Tribunal Sancionador Unidad de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	2.1.1.1.58 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 9001:2015	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	2 Acciones implementadas	Acciones correctivas/preventivas cerradas y validadas por UPYC											1			1			2			
		2.1.1.1.59 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 las normas ISO 9001:2015, ISO/IEC 17020:2012, ISO/IEC 17025:2005 y 2017	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	2 Acciones implementadas	Acciones correctivas/preventivas cerradas y validadas por UPYC																		1		2
		2.1.1.1.60 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 9001:2015	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional	2 Acciones implementadas	Acciones correctivas/preventivas cerradas y validadas por UPYC																			1	

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
2.1.1.1 Adecuación y mejora de los procedimientos de los servicios institucionales a través del Sistema de Gestión de la Calidad y Normativa vigente	Tribunal Sancionador Unidad de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	2.1.1.1.61 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 9001:2015	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	2 Acciones implementadas	Acciones correctivas/preventivas cerradas y validadas por UPYC							1						1	2	
		2.1.1.1.62 Implementar y certificar un Sistema de gestión de la calidad, bajo la norma ISO 9001:2015 para el alcance "Educación en consumo, para talleres sobre consumo en modalidad de educación no formal presencial"	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	100% del Sistema de gestión de la calidad implementado y certificado para el proceso de Educación en consumo	Certificado	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%	
		2.1.1.1.63 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, ISO/IEC 17020:2012 e ISO/IEC 17025:2017	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad	100% de reporte de acciones correctivas/prev entivas actualizadas	Reporte de acciones correctivas/preventivas			25%			25%				25%				25%	100%
		2.1.1.1.64 Mantener actualizada la matriz de indicadores para la Norma ISO 9001, ISO/IEC 17020:2012 e ISO/IEC 17025:2017	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/Técnico(a) de Gestión de la Calidad	1 Matriz de indicadores actualizada	Documento	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL		
						PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
2.1.1.1 Adecuación y mejora de los procedimientos de los servicios institucionales a través del Sistema de Gestión de la Calidad y Normativa vigente	Tribunal Sancionador Unidad de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	2.1.1.1.65 Evaluar la eficacia de las acciones para lograr el plan de los objetivos de la calidad	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Plan evaluado	Ayuda memoria						1							1		
		2.1.1.1.66 Unificar la matriz de riesgos de CSC con el plan de objetivos para alcanzar la calidad	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Matriz de riesgo modificada	Documento						1								1	
		2.1.1.1.67 Elaborar los términos de referencia para mantener la acreditación como organismo de inspección bajo la ISO 17020:2012 y del Laboratorio de Cantidad de Producto en Pre empacado según la norma ISO 17025:2005 ante el Organismo Salvadoreño de Acreditación (OSA)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección/ Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	1 Documento de TDR elaborado y presentado a la UFI	Documento		1													1
		2.1.1.1.68 Atender la evaluación externa del Organismo de Acreditación, relativo a mantener la acreditación, como organismo de inspección según la norma ISO/IEC 17020:2012	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección/ Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	1 Informe de evaluación externa emitido por OSA	Informe de evaluación															1

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
2.1.1.1 Adecuación y mejora de los procedimientos de los servicios institucionales a través del Sistema de Gestión de la Calidad y Normativa vigente	Tribunal Sancionador Unidad de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	2.1.1.1.69 Atender la evaluación externa del Organismo Salvadoreño de Acreditación, para mantener la acreditación del Laboratorio de Cantidad de Producto en pre empacado según la norma ISO/IEC 17025:2005	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de Seguridad y Calidad	1 Informe de evaluación externa emitido por OSA	Informe de evaluación													1		
		2.1.1.1.70 Realizar intercambio de experiencias relacionadas a las actividades de inspección entre la oficina de VM oficina central y oficinas regionales de VM	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Inspección Director(a) de Descentralización	6 Jornadas realizadas para intercambiar experiencias entre los equipos de inspección	Informe de visita a oficinas regionales															6
		2.1.1.1.71 Realizar monitoreo y evaluaciones del trabajo realizado por las oficinas regionales en materia de inspección	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Inspección Director(a) de Descentralización	6 Acciones de supervisión de inspección en las oficinas regionales realizadas	Informe de monitoreo y evaluaciones															6

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS														
						PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SÉP	OCT	NOV	DIC	TOTAL		
2.1.1.2 Funcionamiento estandarizado de las oficinas regionales y oficinas descentralizadas con las direcciones nacionales	Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo	2.1.1.2.1 Realizar evaluación de funcionamiento y monitoreo de las gerencias adscritas a la Dirección de Descentralización (I)	Director(a) de Descentralización/ Gerentes(as) Regionales y Descentralizada	2 Informes de evaluación realizados	Documentos				1			1							2	
		2.1.1.2.2 Realizar análisis, socialización y seguimiento a resultados de evaluación de funcionamiento y monitoreo de las gerencias adscritas a la Dirección de Descentralización	Director(a) de Descentralización/ Gerentes(as) Regionales y Descentralizada	2 Planes de mejoras elaborados	Documentos						1				1					2
		2.1.1.2.3 Realizar reuniones con Gerencias adscritas a la Dirección de Descentralización para el seguimiento de actividades priorizadas	Director(a) de Descentralización/ Gerentes(as) Regionales	12 Reuniones efectuadas	Ayudas memorias, correos electrónicos, listas de asistencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		2.1.1.2.4 Monitorear la implementación del procedimiento de Educación en las oficinas regionales	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	1 Monitoreo realizado	Informe y lista de participantes en la socialización de resultados															1

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
2.2 Fomentar en los proveedores prácticas respetuosas de los derechos de las personas consumidoras																			
2.2.1 Cantidad de alertas divulgadas en materia de consumo	FORMULA DE MEDICIÓN: Número de alertas divulgadas UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Vigilancia de Mercado UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 5; LÍMITE DE CONTROL 2016: 5; META 2016: 5; LÍMITE DE CONTROL 2019: 12 ; META 2019: 14																		
2.2.1.1 Identificación y gestión de alertas sobre productos que presenten riesgo a las personas consumidoras	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección Jurídica	2.2.1.1.1 Atender y dar respuesta a las alertas de consumo	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	14 Alertas de consumo emitidas	Informe de alertas	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	14	
		2.2.1.1.2 Brindar insumos técnicos para emitir las alertas	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	12 Alertas remitidas a la Unidad de Comunicaciones	Correo electrónico enviado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		2.2.1.1.3 Contribuir a la emisión de alertas sobre productos, servicios y prácticas de proveedores que presenten riesgos (salud, físico, económico, etc.) a las personas consumidoras	Director(a) Jurídico(a)	12 Alertas emitidas	Documentos (revisión de Cartas a proveedores e informe de alertas, memorandos, correos electrónicos; informe de no existencia de emisión de alertas, etc.)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2.2.1.2 Dar seguimiento al funcionamiento del Sistema Interamericano de Alerta Rápida (SIAR) y a la Red de Consumo Seguro y Saludable (RCSS)	Dirección de Vigilancia de Mercado	2.2.1.2.1 Actualizar el Sistema Interamericano de Alerta Rápida (SIAR) con las alertas emitidas	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	8 Alertas de productos publicadas en el SIAR	Información publicada en el Sistema Interamericano de Alerta Rápida (SIAR)		1		1		1		1	1	1	1	1	8	

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS													
						PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
2.2.1.2 Dar seguimiento al funcionamiento del Sistema Interamericano de Alerta Rápida (SIAR) y a la Red de Consumo Seguro y Saludable (RCSS)	Dirección de Vigilancia de Mercado	2.2.1.2.2 Participar y aportar en las actividades promovidas por la Red de Consumo Seguro y Saludable (RCSS)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	3 Participaciones en las actividades de la RCSS	Informes cuatrimestrales de participación				1				1					1	3
<u>2.2.2 Porcentaje de acciones oportunas y efectivas en defensa de la legalidad de las actuaciones del Tribunal Sancionador</u>	FORMULA DE MEDICIÓN: (Número de actuaciones realizadas dentro del plazo ¹ / Número de actuaciones esperadas dentro del plazo1)*100 ¹ : Dentro del plazo: en el tiempo que estipula la ley o que se requiere para obtener un resultado favorable UNIDAD RESPONSABLE: Tribunal Sancionador UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: + ; LÍNEA BASE: 80%; LÍMITE DE CONTROL 2016: 81%; META 2017: 83%; LÍMITE DE CONTROL 2019: 83%; META 2019: 85%																		
2.2.2.1 Mejoramiento de las capacidades de respuesta institucional a las resoluciones judiciales	Tribunal Sancionador Dirección Jurídica	2.2.2.1.1 Emitir informes sobre opiniones jurídicas de las resoluciones del Tribunal Sancionador Impugnadas Judicialmente	Director(a) Jurídico(a)	2 Informes realizados sobre requerimientos atendidos	Informe a Presidencia						1							1	2
		2.2.2.1.2 Remitir oportunamente a la jurisdicción Contencioso Administrativa los informes o requerimientos necesarios en defensa de la legalidad de las actuaciones del Tribunal Sancionador	Presidente(a) del Tribunal Sancionador/Procurador(a)	12 Informes con el 100% de requerimientos atendidos	Documentos/Informe estadístico mensual	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																			
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL			
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
2.2.2.1 Mejoramiento de las capacidades de respuesta institucional a las resoluciones judiciales	Tribunal Sancionador Dirección Jurídica	2.2.2.1.3 Remitir a Dirección Jurídica, vía correo electrónico, las resoluciones de admisión y finales de la jurisdicción Contencioso Administrativa cuando no haya intervenido la Presidenta de la Defensoría como tercera en el proceso judicial	Presidente(a) del Tribunal Sancionador/Secretario(a)	2 Informes del 100% de resoluciones remitidas a Dirección Jurídica	Informe y correos electrónicos con Resoluciones notificadas							1							1	2	
		2.2.2.1.4 Documentar el procedimiento, incluyendo oportunidades de mejoras en el procedimiento de atención de demandas contencioso administrativas, con base en resultados de revisión del procedimiento	Presidente(a) del Tribunal Sancionador/Procurador(a)	1 Procedimiento documentado y oportunidad de mejoras incluidas	Documentos			1													1
		2.2.2.1.5 Gestionar la colaboración de practicantes para el área judicial	Presidente(a) del Tribunal Sancionador/Procurador(a)	1 Practicante por semestre solicitado oportunamente a la Dirección Jurídica	Solicitud realizada a Dirección Jurídica	1															
2.2.2.2 Promoción de acciones judiciales para la defensa de la legalidad de las actuaciones de La Defensoría	Dirección Jurídica	2.2.2.2.1 Generar iniciativas para la defensa, promoción y seguimiento de la legalidad de las actuaciones de la Defensoría del Consumidor	Director(a) Jurídico(a)	2 Iniciativas generadas	Documentos (demandas de amparo, escritos ante Salas de la CSJ, resoluciones favorables, sentencias favorables, etc.)				1										1	2	
		2.2.2.2.2 Atender las convocatorias para ejercer la Representación Judicial de la Defensoría del Consumidor en base al artículo 69 literal b) LPC	Director(a) Jurídico(a)	2 Convocatorias externas o internas atendidas	Documentos de convocatorias			1						1							

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL	
						PROGRAMACIÓN													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
2.3 Fortalecer la actuación conjunta del Sistema Nacional de Protección al Consumidor y coordinar la implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor																			
2.3.1 Cantidad de actividades ejecutadas del Plan de Implementación 2015-2019 de la Política Nacional de Protección al Consumidor																			
FORMULA DE MEDICIÓN: (Número de acciones iniciadas más las cumplidas del plan / total de acciones programadas del Plan de Implementación de la PNPC 2015-2019) x100																			
UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Descentralización UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Quinquenal; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 27%; LÍMITE DE CONTROL 2016: 35%; META 2016: 50%; LÍMITE DE CONTROL 2019: 80%; META 2019: 95%																			
2.3.1.1 Plan de implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor	Dirección de Descentralización Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección del Centro de Solución de Controversias Unidad de Comunicaciones	2.3.1.1.1 Coordinar la elaboración de los planes anuales de trabajo de los Comités Sectoriales sobre la base del Plan de Implementación	Director(a) de Descentralización	9 Planes anuales de trabajo de los Comités Sectoriales	Planes de trabajo		4	5									9		
		2.3.1.1.2 Elaborar y presentar Plan de trabajo del Comité sectorial de Servicios Financieros	Director(a) de Centro de Solución de Controversias	1 Plan elaborado y presentado	Documento		1											1	
		2.3.1.1.3 Elaborar y presentar Plan de trabajo del Comité sectorial Inmobiliario	Director(a) de Centro de Solución de Controversias	1 Plan elaborado y presentado	Documento		1												1
		2.3.1.1.4 Elaborar y presentar Plan de trabajo del Comité sectorial de Agua potable	Director(a) de Centro de Solución de Controversias	1 Plan elaborado y presentado	Documento		1												1
		2.3.1.1.5 Elaborar y presentar Plan de trabajo 2019 del Comité sectorial de Telecomunicaciones y energía	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	1 Plan elaborado y presentado	Documento		1												1

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL		
						PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
2.3.1.1 Plan de implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor	Dirección de Descentralización Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección del Centro de Solución de Controversias Unidad de Comunicaciones	2.3.1.1.6 Elaborar y presentar Plan de trabajo 2019 del Comité sectorial de Educación y participación ciudadana	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	1 Plan elaborado y presentado	Documento		1											1		
		2.3.1.1.7 Elaborar y presentar Plan de trabajo 2019 del Comité sectorial de Comunicaciones	Jefe(a) de Unidad de Comunicaciones	1 Plan elaborado y presentado	Documento		1												1	
		2.3.1.1.8 Elaborar y presentar Plan de trabajo 2019 del Comité sectorial de Alimentos	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	1 Plan elaborado y presentado	Documento	1														1
		2.3.1.1.9 Elaborar y presentar Plan de trabajo 2019 del Comité sectorial de Salud y medicamentos	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	1 Plan elaborado y presentado	Documento	1														1
		2.3.1.1.10 Coordinar la ejecución del Plan de trabajo 2019 del Comité sectorial de Servicios Financieros	Director(a) de Centro de Solución de Controversias	80% del Plan ejecutado	Documentos de ejecución trimestral del plan				1			1				1			1	4
		2.3.1.1.11 Coordinar la ejecución del Plan de trabajo 2019 del Comité sectorial Inmobiliario	Director(a) de Centro de Solución de Controversias	80% del Plan ejecutado	Documentos de ejecución trimestral del plan				1			1				1			1	4

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
2.3.1.1 Plan de implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor	Dirección de Descentralización Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección del Centro de Solución de Controversias Unidad de Comunicaciones	2.3.1.1.12 Coordinar la ejecución del Plan de trabajo 2019 del Comité sectorial de Agua potable	Director(a) de Centro de Solución de Controversias	80% del Plan ejecutado	Documentos de ejecución trimestral del plan			1				1			1		1	4
		2.3.1.1.13 Coordinar la ejecución del Plan de trabajo 2019 del Comité sectorial de Telecomunicaciones y Energía	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	80% del Plan ejecutado	Documentos de ejecución trimestral del plan			1			1			1			1	4
		2.3.1.1.14 Coordinar la ejecución del Plan de trabajo 2019 del Comité sectorial de Educación y Participación Ciudadana	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	80% del Plan ejecutado	Documentos de ejecución trimestral del plan			1			1			1			1	4
		2.3.1.1.15 Coordinar la ejecución del Plan de trabajo 2019 del Comité sectorial de Comunicaciones	Jefe(a) de Unidad de Comunicaciones	80% del Plan ejecutado	Documentos de ejecución trimestral del plan			1			1			1			1	4
		2.3.1.1.16 Coordinar la ejecución del Plan de trabajo 2019 del Comité sectorial de Alimentos	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	80% del Plan ejecutado	Documentos de ejecución trimestral del plan			1			1			1			1	4
		2.3.1.1.17 Coordinar la ejecución del Plan de trabajo 2019 del Comité sectorial de Salud y Medicamentos	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	80% del Plan ejecutado	Documentos de ejecución trimestral del plan			1			1			1			1	4

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL		
						PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
2.3.1.1 Plan de implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor	Dirección de Descentralización Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección del Centro de Solución de Controversias Unidad de Comunicaciones	2.3.1.1.18 Participar en el comité de firma electrónica	Director(a) de Centro de Solución de Controversias	4 Aportes brindados para la ejecución del plan del comité de firma electrónica	Informes				1			1			1			1	4	
		2.3.1.1.19 Participar en el comité interinstitucional de educación e inclusión financiera	Director(a) de Centro de Solución de Controversias	4 Aportes brindados para la ejecución del plan del comité interinstitucional de educación e inclusión financiera	Informes				1			1			1			1	4	
		2.3.1.1.20 Monitorear los planes de trabajo de los Comités sectoriales	Director(a) de Descentralización	4 Informes de avance del plan de implementación	Informe				1			1			1			1	4	
		2.3.1.1.21 Coordinar la realización y seguimiento de las reuniones del Comité Ejecutivo	Director(a) de Descentralización	10 Reuniones realizadas	Ayudas memoria y lista de asistencia		1	1		1	1		1	1	1	1	1	1	1	10
		2.3.1.1.22 Elaborar propuesta de informe de cumplimiento de la PNPC 2015-2019	Director(a) de Descentralización	1 Propuesta de informe de cumplimiento elaborado	Documento														1	1

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL	
						PROGRAMACIÓN													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
2.3.1.2 Política Nacional de Protección al Consumidor actualizada	Dirección de Descentralización	2.3.1.2.1 Diseñar proyecto de cooperación para financiar la elaboración de la Política Nacional de Protección al Consumidor 2020-2030	Director(a) de Descentralización	1 Proyecto de cooperación diseñado	Documento de proyecto presentado para aprobación de Presidencia			1										1	
		2.3.1.2.2 Gestionar proyecto para financiar la elaboración de la Política Nacional de Protección al Consumidor 2020-2030 con organismo de cooperación	Director(a) de Descentralización	100% de gestiones realizadas	Documentos de TDR				20%	20%	20%	20%	20%						100%
		2.3.1.2.3 Elaborar la nueva Política Nacional de Protección al Consumidor 2020-2030	Director(a) de Descentralización	1 Política Nacional de Protección al Consumidor elaborada	Documento presentado a Presidencia									30%	40%	30%			100%

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



III- PERSPECTIVA3: Desarrollo institucional y humano

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL
						PROGRAMACIÓN												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
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 FORMULA DE MEDICIÓN: (Número de personas con competencias actualizadas / total de personas que requieren actualización de competencias) * 100 UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Administración/Unidad de Talento Humano UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: No dato; LÍMITE DE CONTROL 2016: 70%; META 2016: 75%; LÍMITE DE CONTROL 2019: 75%; META 2019: 85%																		
3.1.1.1 Programa de formación continua institucional	Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Unidad de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	3.1.1.1.1 Generar una lista de temas para fortalecer competencias en los que el CSC puede brindar apoyo (Servicio al cliente, atención de personas, técnicas de oralidad, administración de finanzas personales, técnicas de negociación)	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	1 Nómina de temas que pueden fortalecerse con apoyo interno	Documento, correo electrónico	1										1		
		3.1.1.1.2 Realizar jornadas de capacitación brindadas en las Gerencias adscritas a la DDD y fortalecer capacidades	Director(a) de Descentralización	6 Jornadas de capacitación realizadas	Listas de asistencia				3					3			6	
		3.1.1.1.3 Elaborar el Plan de capacitación institucional 2019	Director(a) de Administración/Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano	Plan de capacitación elaborado	Documento	1											1	

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL		
						PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
3.1.1.1 Programa de formación continua institucional	Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Unidad de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	3.1.1.1.4 Ejecutar plan de capacitación institucional 2019	Director(a) de Administración/Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano Todas las unidades	94 Capacitaciones realizadas	Listas de asistencia, formularios de inscripción, diplomas y/o correos de invitación a capacitaciones	4	2	12	9	7	10	12	11	10	8	8	1	94		
		3.1.1.1.5 Evaluar implementación del plan de capacitación institucional 2019	Director(a) de Administración/Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano	Plan de capacitación evaluado	Documento de evaluación													1	1	
		3.1.1.1.6 Detectar necesidades de capacitación para el próximo año	Director(a) de Administración/Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano	100% Necesidades de capacitación identificadas	Fichas de detección de necesidades de capacitación									50%	50%					100%
		3.1.1.1.7 Coordinar la logística para replicar las formaciones especializadas que se realicen en misiones oficiales dentro o fuera del país	Director(a) de Administración/Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano	1 Seguimiento de las formaciones especializadas replicadas	Informe													1		1
		3.1.1.1.8 Fortalecer y actualizar las capacidades del personal de Auditoría Interna en temas laborales, fiscales, control interno, gestión de riesgos y ética profesional	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	6 Capacitaciones dirigidas al personal de la UAI	Diplomas de participación en cursos y seminarios			1			1		1	1		1	1			6

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
3.1.1.1 Programa de formación continua institucional	Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Unidad de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	3.1.1.1.9 Elaborar plan de capacitaciones sobre temáticas de Acceso a la Información Pública, Ética y Anticorrupción para el año 2019 dirigido al personal de la DC, estudiantes del servicio social y prácticas profesionales	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	1 Plan de capacitación elaborado	Expediente que demuestre los documentos elaborados	1											1	
		3.1.1.1.10 Ejecutar plan de capacitaciones para el personal de la DC, estudiantes del servicio social y prácticas profesionales	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% Plan implementado	Documento que respalde las gestiones realizadas en el año, los instrumentos, listas de asistencias, y/o documentos elaborados para tal fin						50%						50%	100%
3.1.1.2 Mejora del instrumento de Evaluación de Desempeño institucional	Dirección de Administración	3.1.1.2.1 Coordinar la aplicación del proceso de evaluación de desempeño 2018	Director(a) de Administración/Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano	100% de evaluaciones de desempeño realizadas	Formularios llenos		100%										100%	
		3.1.1.2.2 Coordinar la aplicación del proceso de evaluación de desempeño 2019	Director(a) de Administración/Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano	100% del proceso de evaluaciones de desempeño realizado	Formularios llenos		33%				33%					34%	100%	

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												
						PROGRAMACIÓN												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
3.1.1.2 Mejora del instrumento de Evaluación de Desempeño institucional	Dirección de Administración	3.1.1.2.3 Realizar mejora al instrumento de evaluación de desempeño	Director(a) de Administración/Jef e(a) de la Unidad de Talento Humano	1 Instrumento de evaluación de desempeño con mejoras	1 Documento												1	1
		3.1.1.2.4 Analizar y evaluar resultados de evaluación de desempeño del año anterior	Director(a) de Administración/Jef e(a) de la Unidad de Talento Humano	1 Documento de análisis de resultados obtenidos de evaluación de desempeño	1 Informe				1									
3.1.2 Satisfacción del personal con el clima organizacional		FORMULA DE MEDICIÓN: Promedio de las calificaciones por áreas de trabajo obtenidas de las encuestas del clima organizacional UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Administración/Unidad de Talento Humano 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																
3.1.2.1 Fortalecimiento de la cultura organizacional con el fin de ejercer influencia en la conducta y compromiso de los(as) empleados(as)	Dirección de Administración	3.1.2.1.1 Elaborar plan de acciones para fortalecer clima organizacional	Director(a) de Administración/Jef e(a) de la Unidad de Talento Humano	1 Plan de acciones elaborado	Documento				1									1
		3.1.2.1.2 Coordinar y evaluar la ejecución del plan de acciones para fortalecer clima organizacional	Director(a) de Administración/Jef e(a) de la Unidad de Talento Humano	100% Plan implementado y evaluado	Documento					20%	20%	20%	20%	20%				100%
		3.1.2.1.3 Realizar medición de clima organizacional	Director(a) de Administración/Jef e(a) de la Unidad de Talento Humano	100% de acciones identificadas encaminadas a mejorar el clima organizacional	Informe										50%	50%		100%

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS																					
						PROGRAMACIÓN																					
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL									
3.1.2.1 Fortalecimiento de la cultura organizacional con el fin de ejercer influencia en la conducta y compromiso de los(as) empleados(as)	Dirección de Administración	3.1.2.1.4 Realizar actividades recreativas de esparcimiento y/o convivencia con el personal	Director(a) de Administración/Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano	2 Actividades recreativas realizadas	Fotografías, convocatorias, etc.											1						1	2				
3.1.2.2 Actualización de instrumentos institucionales relativos al talento humano acorde a normativas, reglamentaciones o leyes pertinentes	Dirección de Administración	3.1.2.2.1 Actualizar Manual de organización y funciones de la DC	Director(a) de Administración/Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano Director(a) Jurídico(a)	100% del Manual de organización y funciones actualizado	Documento presentado a Presidencia		40%	40%	20%														100%				
		3.1.2.2.2 Actualizar procedimiento de selección y contratación de personal	Director(a) de Administración/Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano	1 Procedimiento actualizado	Documento presentado a Presidencia										1									1			
3.1.3 Iniciativas institucionales que fomentan la igualdad sustantiva dirigida al público interno	FORMULA DE MEDICIÓN: Número de iniciativas institucionales ejecutadas UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Administración/Unidad de Equidad e Inclusión 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																										
3.1.3.1 Fomento de la igualdad y equidad en el personal de la institución	Dirección de Administración	3.1.3.1.1 Desarrollar en las oficinas de la institución actividades de sensibilización en torno a temas de igualdad, género, equidad e inclusión	Director(a) de Administración/Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión	3 Actividades de sensibilización realizadas	Fotos y lista de asistencia																		1	1		1	3

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
3.1.3.1 Fomento de la igualdad y equidad en el personal de la institución	Dirección de Administración	3.1.3.1.2 Elaborar informes semestrales a ISDEMU de los compromisos adquiridos en la Comisión de Cultura	Director(a) de Administración/Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión	2 Informes sobre los avances elaborados	Documentos							1					1	2	
		3.1.3.1.3 Elaborar la Política Institucional de género	Director(a) de Administración/Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión	1 Política elaborada	Documento presentado a Presidencia												1	1	
		3.1.3.1.4 Actualizar Plan de Acción de Prevención del feminicidio y violencia sexual de la Defensoría del Consumidor	Director(a) de Administración/Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión	1 Plan de acción de prevención del feminicidio y violencia sexual de la DC actualizado	Documento enviado a Presidencia para su aprobación		1												1
		3.1.3.1.5 Dar seguimiento al Plan de acción de prevención del feminicidio y violencia sexual de la Defensoría del Consumidor	Director(a) de Administración/Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión	100% de seguimientos al plan de acción realizados	Documento presentado a Presidencia				20%	10%	10%	10%	10%	5%	5%	20%	5%	5%	100%

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
3.2 Consolidación y diversificación de las relaciones de cooperación técnica																		
3.2.1 Cooperación técnica recibida FORMULA DE MEDICIÓN: (Número de acciones de apoyo técnico recibidas / número de acciones de apoyo técnico solicitadas)* 100 UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Administración UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: No dato; LÍMITE DE CONTROL 2016: 50%; META 2016: 60%; LÍMITE DE CONTROL 2019: 80%; META 2019: 90%																		
3.2.1.1 Gestión de programas de cooperación sur-sur y triangular	Dirección de Administración	3.2.1.1.1 Gestionar proyectos de cooperación técnica	Director(a) de Administración	2 proyectos de cooperación técnica gestionados	Informe de gestión					1					1		2	
3.2.1.2 Relaciones de cooperación de la DC con otros actores a nivel internacional, regional, nacional y local	Dirección Jurídica Dirección de Administración Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo	3.2.1.2.1 Organizar XIII Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC)	Director(a) de Administración	1 Foro realizado	Informe institucional	5%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	15%		100%	
		3.2.1.2.2 Participar a través de la Dirección Jurídica, en redes e iniciativas internacionales: FIAGC, Consumers International, COMPAL, RCSS	Director(a) Jurídico(a)	4 Participaciones de la DC en redes	Documentos (correos, memorandos, etc.)				1		1			1			1	4
		3.2.1.2.3 Formular y gestionar proyectos de cooperación técnica o financiera	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	1 Proyecto gestionado	Documento						1							

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
3.2.1.2 Relaciones de cooperación de la DC con otros actores a nivel internacional, regional, nacional y local	Dirección Jurídica Dirección de Administración Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo	3.2.1.2.4 Elaborar proyecto de cooperación para ampliar el funcionamiento del Laboratorio de Cantidad de Producto en Preempacado	Director(a) de Vigilancia de Mercado/Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	1 Proyecto elaborado y aprobado por Presidencia	Documento aprobado por Presidencia				1								1	
		3.2.1.2.5 Gestionar ante instituciones de educación superior el apoyo de estudiantes universitarios para la realización de proyectos de apoyo externo voluntario	Director(a) de Administración/Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano	12 Informes de gestiones realizadas	Documentos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		3.2.1.2.6 Identificar proyectos de fortalecimiento institucional en forma conjunta con las unidades organizativas de la DC	Director(a) de Administración	3 Proyectos identificados y presentados a Presidencia	Memorándum de envío a Presidencia				1		1		1					3
		3.2.1.2.7 Elaborar solicitudes para el fortalecimiento institucional a instituciones públicas o entidades cooperantes, por parte de la Dirección de Administración	Director(a) de Administración	2 Solicitudes presentadas a instituciones públicas o entidades cooperantes	Nota de remisión			1							1			2
		3.2.1.2.8 Monitorear la implementación de los acuerdos y/o convenios priorizados	Director(a) Jurídico(a)	3 Seguimientos de los acuerdos y/o convenios priorizados	Informes de avance presentados a Presidencia				1					1				1

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA 4: Eficiencia en la gestión de los recursos

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												
						PROGRAMACIÓN												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
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 del presupuesto institucional																		
FORMULA DE MEDICIÓN: (Monto del presupuesto ejecutado/Monto presupuestado)*100 UNIDAD RESPONSABLE: Unidad Financiera Institucional UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Mensual; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 98%; LÍMITE DE CONTROL 2016: 95%; META 2016: 98%; LÍMITE DE CONTROL 2019: 95%; META 2019: 98%																		
4.1.1.1 Adecuación de normativa técnica y legal en materia administrativa y financiera	Unidad Financiera Institucional	4.1.1.1.1 Gestionar la aprobación de la Programación de la Ejecución Presupuestaria (PEP)	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional/Encargado(a) de Presupuesto	100% de la Programación de la Ejecución Presupuestaria (PEP)	Reporte de PEP inicial generada en el SAFI	50%	50%										100%	
		4.1.1.1.2 Elaborar mensualmente los compromisos presupuestarios para remuneraciones y adquisición de bienes y servicios	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional/Encargado(a) de Presupuesto	100% de documentos elegibles y/o certificados con compromiso asignados	Compromisos emitidos por aplicación SAFI	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%
		4.1.1.1.3 Dar seguimiento a saldos de compromisos	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional/Encargado(a) de Presupuesto	3 Seguimientos con administradores de contratos realizados	Cuadro de seguimiento a compromisos con erogaciones múltiples				1		1			1			3	

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL			
						PROGRAMACIÓN															
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
4.1.1.1 Adecuación de normativa técnica y legal en materia administrativa y financiera	Unidad Financiera Institucional	4.1.1.1.4 Gestionar la aprobación de ajustes y reprogramaciones presupuestarias con intervención de la DGP	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional/Encargado(a) de Presupuesto	100% de movimientos presupuestarios que requieren intervención de la DGP aprobados	Reporte de movimientos presupuestarios por ajustes aprobados por la DGP				25%			25%			25%			25%	100%		
		4.1.1.1.5 Presentar informes de ejecución presupuestaria para análisis y toma de decisiones	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional/Encargado(a) de Presupuesto	11 Informes de ejecución presupuestaria presentados a Presidencia	Documentos			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	
		4.1.1.1.6 Elaborar y presentar proyecto de presupuesto 2020	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional/Encargado(a) de Presupuesto	1 Proyecto de presupuesto 2020 elaborado y remitido a la DGP	Documento								50%	50%							100%
		4.1.1.1.7 Elaborar y dar seguimiento a requerimientos de fondos	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional/Tesorero(a) Institucional	100% de requerimientos remitidos dentro de los plazos establecidos	Reportes de requerimientos generados desde la aplicación SAFI	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	8%	8%	9%	100%	
		4.1.1.1.8 Declarar y pagar impuestos retenidos	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional/Tesorero(a) Institucional	37 Declaraciones elaboradas	Declaraciones recibidas por la DGIJ y notas de remisión al MINEC	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	



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



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL		
						PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
4.1.1.1 Adecuación de normativa técnica y legal en materia administrativa y financiera	Unidad Financiera Institucional	4.1.1.1.9 Elaborar y remitir reportes mensuales de análisis de saldos de las cuentas bancarias institucionales	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional/Tesorero(a) Institucional	12 Reportes de análisis de saldos de las cuentas bancarias institucionales	Reporte de saldos remitido a la DGT	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		
		4.1.1.1.10 Dar seguimiento y control de Embargos Judiciales trabados a empleados de la Defensoría	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional/Tesorero(a) Institucional	12 Controles y cuenta bancaria de embargos actualizados	Reporte de control de embargos judiciales de empleados	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		4.1.1.1.11 Realizar cierre anual de la contabilidad institucional 2018	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional/Contador(a) Institucional	1 Cierre contable efectuado en tiempos y criterios según normativa vigente	Estados Financieros anuales 2018 definitivos	1														1
		4.1.1.1.12 Elaborar y remitir la liquidación del Presupuesto 2018	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional/Contador(a) Institucional	100% del presupuesto 2018 liquidado	Nota de remisión y documento de liquidación del presupuesto 2018	100%														100%
		4.1.1.1.13 Conciliar registros contables y control administrativo de existencias (almacén), combustible y activos fijos institucionales	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional/Contador(a) Institucional	36 Conciliaciones al año (dic 2018 - nov 2019)	Documentos de conciliación y documentos anexos	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
4.1.1.1 Adecuación de normativa técnica y legal en materia administrativa y financiera	Unidad Financiera Institucional	4.1.1.1.14 Implementar las recomendaciones de auditoría a los Estados Financieros de las diferentes instancias auditoras	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional/Técnico(a) o especialista del área observada	100% de seguimiento a observaciones de auditorías	Memorándum, correos y otros medios verificables de seguimiento				25%				25%			25%		25%	100%
		4.1.1.1.15 Atender los requerimientos del Ministerio de Hacienda relativos a la implementación de los Presupuestos por Programa con Enfoque de Resultados	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional/Encargado(a) de Presupuesto.	100% de los requerimientos atendidos	Documentos que den constancia de la atención de los requerimientos al MH (notas, correos, entre otros)							50%							
4.1.1.2 Mecanismos y procedimientos de control interno de las unidades de apoyo que procuren la eficiencia institucional	Dirección de Administración Dirección de Descentralización	4.1.1.2.1 Implementar la Agenda Institucional (SATI)	Director(a) de Administración/Gerente(a) de Sistemas Informáticos Todas las Jefaturas	100% de Sistema implementado	Informe											35%	35%	30%	100%
		4.1.1.2.2 Implementar el SIGA (módulos del ERP Almacén y Activo Fijo) en coordinación con SETEPLAN	Director(a) de Administración/Gerente(a) de Sistemas Informáticos/Jefe(a) de Logística	100% de Sistema implementado	Acta de Recepción				10%	25%	25%	20%	20%						


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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
4.1.1.2 Mecanismos y procedimientos de control interno de las unidades de apoyo que procuren la eficiencia institucional	Dirección de Administración Dirección de Descentralización	4.1.1.2.3 Elaborar y analizar mensualmente informe de control de gastos de transporte	Director(a) de Administración/Jefe(a) Logística	12 Informes de control de gastos analizados	Documento	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		4.1.1.2.4 Dar seguimiento a los Sistemas de activo fijo y almacén	Director(a) de Administración/Jefe(a) Logística	12 Informes actualizados y entregados a la Dirección de Administración	Documento	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		4.1.1.2.5 Dar seguimiento a la ejecución de los contratos de servicios en lo relativo al cumplimiento de las cláusulas contractuales establecidas	Director(a) de Administración/Jefe(a) Logística	12 Seguimientos a la ejecución de los contratos realizados	Actas de recepción, facturas y/o reportes de servicios recibidos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		4.1.1.2.6 Actualizar el activo fijo institucional en las diferentes unidades organizativas de acuerdo a programación	Director(a) de Administración/Jefe(a) Logística	12 Informes elaborados	Informe y/o actas de asignación firmadas por el personal	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		4.1.1.2.7 Gestionar el descargo de bienes de activo fijo que se encuentren obsoletos o inservibles	Director(a) de Administración/Jefe(a) Logística	2 Informes elaborados	Acta de descargo y/o informe de la comisión							1						1

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
4.1.1.2 Mecanismos y procedimientos de control interno de las unidades de apoyo que procuren la eficiencia institucional	Dirección de Administración Dirección de Descentralización	4.1.1.2.8 Atender los requerimientos de recursos de forma oportuna	Director(a) de Administración/J efe(a) Logística/Jefe(a) de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional/ Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano	12 Informes mensuales sobre requerimientos atendidos	Documentos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		4.1.1.2.9 Elaborar informe de las adquisiciones y contrataciones institucionales procesos libre gestión, contratación directa y licitación pública	Director de Administración/J efe(a) de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional	4 Informes remitidos a Presidencia	Documentos	1			1			1				1			4
		4.1.1.2.10 Realizar revisión de viáticos y cumplimiento de procedimiento	Director(a) de Descentralización	40 Informes de eficiencia de recursos realizados	Formatos de viáticos/Informe s			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
		4.1.1.2.11 Aplicar medidas de conformidad a lineamientos administrativos o buenas prácticas en Gerencias Regionales	Director(a) de Descentralización	4 Informes de eficiencia en la utilización de recursos realizados	Documentos					2						2			4
		4.1.1.2.12 Participar en el Comité de seguridad y salud ocupacional	Director(a) de Descentralización	36 Reuniones para cumplir con normativa laboral	Actas de reunión			9				9			9			9	36

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS														
						PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL		
4.1.1.3 Mejoras de la gestión ambiental institucional	Dirección de Administración	4.1.1.3.1 Coordinar la implementación del manejo de desechos sólidos con todas las oficinas de La Defensoría	Director(a) de Administración/R responsable de la Unidad Ambiental	3 Informes elaborados remitidos a la Dirección de Administración	Documentos				1			1				1		3		
		4.1.1.3.2 Diseñar, ejecutar, verificar y evaluar el cumplimiento de las medidas de eficiencia energética en la institución	Director(a) de Administración/R responsable de la Unidad Ambiental	100% de seguimiento realizado	Informes			20%	10%	10%	10%	10%	20%	10%	10%				100%	
		4.1.1.3.3 Realizar actualización de Diagnóstico ambiental de la Defensoría del Consumidor	Director(a) de Administración/R responsable de la Unidad Ambiental	1 Diagnóstico elaborado	Documento				1											1
		4.1.1.3.4 Socializar el Diagnóstico Ambiental con jefaturas y el Comité de eficiencia energética DC	Director(a) de Administración/R responsable de la Unidad Ambiental	2 Jornadas de socialización realizadas	Lista de asistencia/Correo electrónico					1	1									2
		4.1.1.3.5 Realizar campañas ambientales y de eficiencia energética en coordinación con el Comité de gestión ambiental institucional y Comité de eficiencia energética	Director(a) de Administración/R responsable de la Unidad Ambiental	2 Campañas realizadas	Fotos				1					1						2

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL		
						PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
4.1.1.3 Mejoras de la gestión ambiental institucional	Dirección de Administración	4.1.1.3.6 Brindar seguimiento a la adopción de medidas para la eliminación de plástico de un solo uso	Director(a) de Administración/R esponsable de la Unidad Ambiental	100% de las medidas para la eliminación de plástico de un solo uso implementadas	Reportes	5%	5%	10%	10%	10%	10%	5%	10%	10%	10%	5%	10%	100%		
4.1.1.4 Vigilancia de cumplimiento de normativa técnica y legal vigente	Unidad de Auditoría Interna	4.1.1.4.1 Formular Plan de Trabajo 2019 de Auditoría Interna	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	Plan de trabajo aprobado por Presidente DC	Carta de remisión a Corte de Cuentas de la República		1											1		
		4.1.1.4.2 Formular Plan de Trabajo 2020 de Auditoría Interna	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	Plan de trabajo presentado a Corte de Cuentas	Carta de remisión a Corte de Cuentas de la República			1											1	
		4.1.1.4.3 Auditar los registros y saldos de almacén de proveeduría a diciembre 2018 y a agosto 2019	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	2 Informes de auditoría elaborados	Comprobante de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas de la República	1								1						2
		4.1.1.4.4 Auditar los procesos de adquisición de bienes y servicios a diciembre 2018 y a noviembre 2019	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	2 Informes de auditoría elaborados	Medio de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas de la República	1													1	2

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
4.1.1.4 Vigilancia de cumplimiento de normativa técnica y legal vigente	Unidad de Auditoría Interna	4.1.1.4.5 Evaluar el Control Interno Institucional	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	1 Informe de auditoría elaborado	Comprobante de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas de la República		1										1		
		4.1.1.4.6 Auditar la ejecución presupuestaria institucional a junio 2019	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	1 Informe de auditoría elaborado	Comprobante de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas de la República								1					1	
		4.1.1.4.7 Auditar la administración y custodia de fondos y valores en Oficina Central y Regionales	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	2 Informes de auditoría elaborados	Comprobante de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas de la República			1										1	2
		4.1.1.4.8 Auditar los registros, control y saldos de bienes del activo fijo a mayo 2019	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	1 Informe de auditoría elaborado	Comprobante de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas de la República							1							1
		4.1.1.4.9 Auditar la gestión institucional a marzo 2019	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	1 Informe de auditoría elaborado	Comprobante de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas de la República				1										

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																			
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL			
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
4.1.1.4 Vigilancia de cumplimiento de normativa técnica y legal vigente	Unidad de Auditoría Interna	4.1.1.4.10 Auditar las medidas de ahorro y austeridad institucional a septiembre 2019	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	1 Informe de auditoría elaborado	Comprobante de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas de la República											1			1		
		4.1.1.4.11 Dar seguimiento a recomendaciones de auditoría de la Corte de Cuentas (si las hay)	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	1 Informe de auditoría elaborado	Comprobante de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas de la República													1		1	
		4.1.1.4.12 Dar seguimiento a recomendaciones de firmas privadas de auditoría externa (si las hay)	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	1 Informe de auditoría elaborado	Comprobante de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas de la República					1											1
		4.1.1.4.13 Auditar el uso de vehículos y consumo de combustible a junio 2019	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	1 Informe de auditoría elaborado	Comprobante de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas de la República									1							1

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												
						PROGRAMACIÓN												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
4.2 Gestionar y utilizar los recursos asignados con probidad y transparencia																		
4.2.1 Percepción de los asistentes acerca de la rendición de cuentas institucional FORMULA DE MEDICIÓN: Promedio de calificaciones de personas encuestadas por la DC UNIDAD RESPONSABLE: Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia UNIDAD DE MEDIDA: Calificación; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 8.4; LÍMITE DE CONTROL 2016: 7; META 2016: 7.5; LÍMITE DE CONTROL 2019: 7.7; META 2019: 8																		
4.2.1.1 Acercamiento de las rendiciones institucionales a la ciudadanía	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4.2.1.1.1 Elaborar "propuesta de eventos de rendición de cuentas" conforme al "Manual de rendición de cuentas"	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	1 Propuesta elaborada	Expediente que contiene la propuesta y comunicación de envío a Presidencia		1										1	
		4.2.1.1.2 Organizar evento de rendición de cuentas en San Salvador, Santa Ana, San Miguel y que incluya a las Asociaciones de Consumidores	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	3 Eventos organizados y realizados	Expediente que contenga las gestiones realizadas para los eventos					3							3	
		4.2.1.1.3 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	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	3 Evaluaciones realizadas	Documento que contiene el resultado de las evaluaciones de los eventos de rendición de cuentas					3							3	

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
4.2.1.1 Acercamiento de las rendiciones institucional a la ciudadanía	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4.2.1.1.4 Crear comisión institucional de transición de gobierno	Director(a) Jurídico(a)	1 Acuerdo para conformar la comisión institucional de transición de gobierno presentado a Presidencia	Documento		1										1	
		4.2.1.1.5 Elaborar documento institucional para la transición de gobierno	Director(a) de Administración Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad Director(a) Jurídico(a) Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional	1 Documento institucional elaborado	Documento		1											1
		4.2.1.1.6 Actualizar documento institucional para la transición de gobierno	Director(a) de Administración Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad Director(a) Jurídico(a) Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional	2 Revisiones y/o actualizaciones realizadas	Documento				1	1								

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
4.2.2 Resultados de auditorías externas sin hallazgos en el manejo de recursos financieros		FORMULA DE MEDICION: (Número de hallazgos financieros/Número total de hallazgos reportados por auditorias externas) x 100 UNIDAD RESPONSABLE: Unidad Financiera Institucional UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Anual; DIRECCIONALIDAD: - ; LÍNEA BASE: No dato; LÍMITE DE CONTROL 2016: 0%; META 2016: 0%; LÍMITE DE CONTROL 2019: 0%; META 2019: 0%																
4.2.2.1 Actualización del control interno y mejora en la gestión de riesgos institucionales	Tribunal Sancionador Unidad de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia Unidad de Comunicaciones	4.2.2.1.1 Fortalecer la comprensión de la Guía de Gestión de Riesgos a los actores claves del Equipo de Valoración de Riesgos	Jefe(a) Unidad de Auditoría Interna	2 Jornadas dirigidas a los equipos de Valoración de Riesgos instruidos en el uso de la Guía de Gestión de Riesgos	Lista de asistencia a jornadas de revisión de contenido de la Guía de Gestión de Riesgos	1		1										2
	Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad	4.2.2.1.2 Revisar matriz de riesgo 2019 correspondiente a Tribunal Sancionador	Presidente(a) del Tribunal Sancionador	1 Matriz de riesgo de la Tribunal Sancionador revisada	Matriz de Riesgo 2019 presentada al CRI (Comité de Riesgos Institucionales)	1												1
	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo	4.2.2.1.3 Revisar matriz de riesgo 2019 correspondiente a la Unidad de Auditoría Interna	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	1 Matriz de riesgo de la Unidad de Auditoría Interna revisada	Matriz de Riesgo 2019 presentada al CRI (Comité de Riesgos Institucionales)	1												1
	Dirección Jurídica Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	4.2.2.1.4 Revisar matriz de riesgo 2019 correspondiente a la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	1 Matriz de riesgo de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia revisada	Matriz de Riesgo 2019 presentada al CRI (Comité de Riesgos Institucionales)	1												1

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
4.2.2.1 Actualización del control interno y mejora en la gestión de riesgos institucionales	Tribunal Sancionador Unidad de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y	4.2.2.1.5 Revisar matriz de riesgo 2019 correspondiente a la Unidad de Comunicaciones	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	1 Matriz de riesgo de la Unidad de Comunicaciones revisada	Matriz de Riesgo 2019 presentada al CRI (Comité de Riesgos Institucionales)	1											1	
	Transparencia Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y	4.2.2.1.6 Revisar matriz de riesgo 2019 correspondiente a la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	1 Matriz de riesgo de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados revisada	Matriz de Riesgo 2019 presentada al CRI (Comité de Riesgos Institucionales)	1											1	
	Calidad Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo	4.2.2.1.7 Revisar matriz de riesgo 2019 correspondiente a la Unidad Financiera Institucional	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional	1 Matriz de riesgo de la Unidad Financiera Institucional revisada	Matriz de Riesgo 2019 presentada al CRI (Comité de Riesgos Institucionales)	1												1
	Dirección Jurídica Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	4.2.2.1.8 Revisar matriz de riesgo 2019 correspondiente a la Unidad de Planificación y Calidad	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad	1 Matriz de riesgo de la Unidad de Planificación y Calidad revisada	Matriz de Riesgo 2019 presentada al CRI (Comité de Riesgos Institucionales)	1												1
		4.2.2.1.9 Revisar matriz de riesgo 2019 correspondiente a la Dirección de Vigilancia de Mercado	Director(a) de Vigilancia de Mercado	1 Matriz de riesgo de la Dirección de Vigilancia de Mercado revisada	Matriz de Riesgo 2019 presentada al CRI (Comité de Riesgos Institucionales)	1												1

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
4.2.2.1 Actualización del control interno y mejora en la gestión de riesgos institucionales	Tribunal Sancionador Unidad de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	4.2.2.1.10 Revisar matriz de riesgo 2019 correspondiente a la Dirección de Ciudadanía y Consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	1 Matriz de riesgo de la Dirección de Ciudadanía y Consumo revisada	Matriz de Riesgo 2019 presentada al CRI (Comité de Riesgos Institucionales)	1												1		
		4.2.2.1.11 Revisar matriz de riesgo 2019 correspondiente a la Dirección Jurídica	Director(a) Jurídico(a)	1 Matriz de riesgo de la Dirección Jurídica revisada	Matriz de Riesgo 2019 presentada al CRI (Comité de Riesgos Institucionales)	1													1	
		4.2.2.1.12 Revisar matriz de riesgo 2019 correspondiente a la Dirección Administrativa	Director(a) de Administración	1 Matriz de riesgo de Dirección Administrativa revisada	Matriz de Riesgo 2019 presentada al CRI (Comité de Riesgos Institucionales)	1														1
		4.2.2.1.13 Revisar matriz de riesgo 2019 correspondiente a la Dirección del Centro de Solución de Controversias	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	1 Matriz de riesgo de la Dirección del Centro de Solución de Controversias revisada	Matriz de Riesgo 2019 presentada al CRI (Comité de Riesgos Institucionales)	1														1
		4.2.2.1.14 Revisar matriz de riesgo 2019 correspondiente a la Dirección de Descentralización	Director(a) de Descentralización	1 Matriz de riesgo de la Dirección de Descentralización revisada	Matriz de Riesgo 2019 presentada al CRI (Comité de Riesgos Institucionales)	1														1

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
4.2.2.1 Actualización del control interno y mejora en la gestión de riesgos institucionales	Tribunal Sancionador Unidad de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4.2.2.1.15 Revisar matrices de riesgo por proceso 2019 de todas las Unidades organizativas	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	1 Matriz de riesgos de todas las unidades organizativas revisada	Matriz de riesgos por proceso 2019 consolidada, aprobada por Presidencia DC		1											1
	Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad	4.2.2.1.16 Evaluar eficacia de las acciones planteadas en la matriz de riesgos 2018 y 2019 de Tribunal Sancionador	Presidente(a) del Tribunal Sancionador	2 Informes de evaluación realizados	2 Informes presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucional)	1								1				2
	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica	4.2.2.1.17 Evaluar eficacia de las acciones planteadas en la matriz de riesgos 2018 y 2019 de la Unidad de Auditoría Interna	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	2 Informes de evaluación realizados	2 Informes presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucional)	1								1				2
	Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	4.2.2.1.18 Evaluar eficacia de las acciones planteadas en la matriz de riesgos 2018 y 2019 de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	2 Informes de evaluación realizados	2 Informes presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucional)	1								1				2

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
4.2.2.1 Actualización del control interno y mejora en la gestión de riesgos institucionales	Tribunal Sancionador Unidad de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia Unidad de Comunicaciones	4.2.2.1.19 Evaluar eficacia de las acciones planteadas en la matriz de riesgos 2018 y 2019 de la Unidad de Comunicaciones	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	2 Informes de evaluación realizados	2 Informes presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucional)	1								1			2	
	Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad	4.2.2.1.20 Evaluar eficacia de las acciones planteadas en la matriz de riesgos 2018 y 2019 de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	2 Informes de evaluación realizados	2 Informes presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucional)	1								1			2	
	Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Dirección de Administración	4.2.2.1.21 Evaluar eficacia de las acciones planteadas en la matriz de riesgos 2018 y 2019 de la Unidad Financiera Institucional	Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional	2 Informes de evaluación realizados	2 Informes presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucional)	1									1			2
	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	4.2.2.1.22 Evaluar eficacia de las acciones planteadas en la matriz de riesgos 2018 y 2019 de la Unidad de Planificación y Calidad	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad	2 Informes de evaluación realizados	2 Informes presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucional)	1									1			2

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
4.2.2.1 Actualización del control interno y mejora en la gestión de riesgos institucionales	Tribunal Sancionador Unidad de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Dirección de Administración Dirección del Centro de Controversias Dirección de Descentralización	4.2.2.1.23 Evaluar eficacia de las acciones planteadas en la matriz de riesgos 2018 y 2019 de la Dirección de Vigilancia de Mercado	Director(a) de Vigilancia de Mercado	2 Informes de evaluación realizados	2 Informes presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucional)	1									1			2
		4.2.2.1.24 Evaluar eficacia de las acciones planteadas en la matriz de riesgos 2018 y 2019 de la Dirección de Ciudadanía y Consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	2 Informes de evaluación realizados	2 Informes presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucional)	1									1			2
		4.2.2.1.25 Evaluar eficacia de las acciones planteadas en la matriz de riesgos 2018 y 2019 de la Dirección Jurídica	Director(a) Jurídico(a)	2 Informes de evaluación realizados	2 Informes presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucional)	1									1			2
		4.2.2.1.26 Evaluar eficacia de las acciones planteadas en la matriz de riesgos 2018 y 2019 de la Dirección de Administración	Director(a) de Administración	2 Informes de evaluación realizados	2 Informes presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucional)	1									1			2


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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
4.2.2.1 Actualización del control interno y mejora en la gestión de riesgos institucionales	Tribunal Sancionador Unidad de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	4.2.2.1.27 Evaluar eficacia de las acciones planteadas en la matriz de riesgos 2018 y 2019 de la Dirección de Centro de Solución de Controversias	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	2 Informes de evaluación realizados	2 Informes presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucional)	1								1				2	
		4.2.2.1.28 Evaluar eficacia de las acciones planteadas en la matriz de riesgos 2018 y 2019 de la Dirección de Descentralización	Director(a) de Descentralización	2 Informes de evaluación realizados	2 Informes presentado al CRI (Comité de Riesgos Institucional)	1									1				2
		4.2.2.1.29 Revisar la eficacia de las acciones evaluadas en la matriz de riesgos 2018 y 2019 de todas las Unidades Organizativas	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	2 Reportes de evaluación de eficacia de acciones de gestión de riesgos 2018 y 2019 de todas las Unidades organizativas revisados	Evaluación de acciones de gestión de riesgos por proceso 2018 y 2019 reportadas a Presidencia											1			2
		4.2.2.1.30 Comunicar a la Sección de Probidad de la Corte Suprema de Justicia los funcionarios(as) actuantes de la Defensoría del Consumidor	Director(a) de Administración/Jefe(a) la Unidad de Talento Humano	2 Listados de funcionarios(as) actualizados a la Sección de Probidad	Nota de remisión a la Corte Suprema de Justicia	1										1			2

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
4.2.2.1 Actualización del control interno y mejora en la gestión de riesgos institucionales	Tribunal Sancionador Unidad de Auditoría Interna Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia Unidad de Comunicaciones Unidad de Análisis de Consumo y Mercados Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Ciudadanía y Consumo Dirección Jurídica Dirección de Administración Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización	4.2.2.1.31 Implementar un sistema informático para la gestión y control de talento humano de la Defensoría del Consumidor	Director(a) de Administración/Gerente(a) de Sistemas Informáticos/Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano	1 Sistema Informático de Talento Humano en funcionamiento	Informe institucional							25%	25%	25%	25%			100%		
		4.2.2.1.32 Desarrollar e implementar un modelo multidimensional para el Sistema de Atención a reclamos y asesorías de la Defensoría del Consumidor	Director(a) de Administración/Gerente(a) de Sistemas Informáticos	100% de sistema implementado	Informe institucional y/o acta de Recepción	5%	10%	15%	15%	15%	15%	25%							100%	
		4.2.2.1.33 Elaborar un diagnóstico a nivel institucional para identificar riesgos y establecer acciones para el fortalecimiento del Sistema de control interno	Director(a) de Administración Director(a) Jurídico(a)/Gerente(a) de Procuración	1 Diagnóstico elaborado	Documento		1													1
		4.2.2.1.34 Elaborar Proyecto de Actualización de Normas Técnicas de Control Interno Específicas	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	Proyecto de actualización de NTCIE aprobado por Presidencia	Correo de remisión a la Dirección de Auditoría de la Corte de Cuentas de la República		1													1

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
4.2.3 <u>Cumplimiento de las disposiciones de la LAIP</u>	FORMULA DE MEDICION: Promedio de calificaciones otorgadas por la SPCTA y el IAIP en transparencia UNIDAD RESPONSABLE: Unidad de Acceso a la Información Pública y 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																	
4.2.3.1 Acciones para conservar y/o incrementar la buena percepción sobre el acceso a información y transparencia institucional	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4.2.3.1.1 Gestionar con las Unidades administrativas internas, las solicitudes de información y datos personales	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% de las atenciones con seguimiento	Expedientes que muestren las gestiones realizadas	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%
		4.2.3.1.2 Realizar atenciones de denuncias de actos de corrupción	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% Mecanismo de atención implementado	Carpeta organizada que contiene las gestiones ante las denuncias de actos de corrupción	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%
		4.2.3.1.3 Realizar atenciones a la ciudadanía de acuerdo con la Política de Transparencia de la DC	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% de las atenciones realizadas	Expedientes de las atenciones y sus seguimientos	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%
		4.2.3.1.4 Realizar la recolección de información anual sobre las atenciones brindadas a la ciudadanía	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% de la información de atenciones recolectada	Matriz que contiene información anual de las atenciones brindadas a la ciudadanía	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
4.2.3.1 Acciones para conservar y/o incrementar la buena percepción sobre el acceso a información y transparencia institucional	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4.2.3.1.5 Coordinar y gestionar con las unidades administrativas de la DC para la efectiva publicación de la información según la LAIP	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% de seguimiento para la publicación de información oficiosa	Expediente que muestre las gestiones realizadas con las diferentes unidades administrativas de la DC	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%		
		4.2.3.1.6 Elaborar material divulgativo y publicación interna en temas relacionados al Acceso a la Información Pública, datos personales, atención ciudadana, transparencia y anticorrupción	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4 Materiales elaborados y/o divulgados	Materiales elaborados y/o divulgados				1		1		1					1	4	
		4.2.3.1.7 Prestar servicios de atención a la ciudadanía en las Defensorías Móviles y otros eventos gubernamentales, especialmente cuando esté orientado a Acceso a la Información, Transparencia y Anticorrupción	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	3 Participaciones realizadas	Documento que contiene las actas de participación en las móviles							1							2	3
		4.2.3.1.8 Elaborar y/o actualizar el índice de información reservada	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	2 Actualizaciones del índice de información reservada realizadas	Documento que contenga el índice de Información Reservada	1								1						2


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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
4.2.3.1 Acciones para conservar y/o incrementar la buena percepción sobre el acceso a información y transparencia institucional	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4.2.3.1.9 Elaborar informe anual al Instituto de Acceso a la Información Pública	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	1 Informe anual elaborado	Documento elaborado y presentado al Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP)	1												1		
		4.2.3.1.10 Elaborar informes estadísticos a la Secretaría de Participación, Transparencia y Anticorrupción (SPTA)	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% Informes elaborados	Expediente que contiene los informes presentados						50%							50%	100%	
		4.2.3.1.11 Desarrollar y/o participar en actividades que fortalecen los resultados de las evaluaciones realizadas por las entidades responsables	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% Participaciones realizadas	Documento anual que respalde las gestiones llevadas a cabo para el cumplimiento						50%								50%	100%
		4.2.3.1.12 Analizar y Actualizar la Política de Transparencia y Anticorrupción de la DC	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	Documento presentado para aprobación en Presidencia	Documento				1											1

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





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PLAN OPERATIVO ANUAL 2019



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO (con meta numérica)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
4.2.3.1 Acciones para conservar y/o incrementar la buena percepción sobre el acceso a información y transparencia institucional	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4.2.3.1.13 Elaborar un Mecanismo de control de seguimiento al Archivo de Gestión de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100 % de Mecanismo de Control de seguimiento al Archivo de Gestión de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia elaborado	Carpeta que contiene el mecanismo de Control de seguimiento al Archivo de Gestión													100%	100%	
		4.2.3.1.14 Modificar el mecanismo de control de seguimiento a Casos de Solicitudes de Información pública, datos personales y Atención Ciudadana que registra la UAIP	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% de Mecanismo de control de seguimiento modificado	Carpeta que contiene la modificación al Mecanismo de Control de seguimiento a casos							100%								100%
		4.2.3.1.15 Realizar acciones y/o participar en capacitaciones para el efectivo cumplimiento de los esquemas de certificación y/o acreditación, Ley de Acceso a la Información Pública, Archivo, Transparencia, Anticorrupción y otros temas que contribuyan al fortalecimiento del Talento Humano de la UAIP	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	12 Capacitaciones realizadas	Expediente que muestre las capacitaciones realizadas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1



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



[Faint handwritten signature or scribble]