



DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

# Plan Operativo Anual 2020

**Alineado al Plan Estratégico Táctico 2020-2024 y al Plan Cuscatlán**

**Febrero de 2020**

**Unidad de Planificación y Calidad, Defensoría del Consumidor**

---

## Tabla de contenido

I-	PERSPECTIVA 1. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE NUESTROS SERVICIOS ..	2
II-	PERSPECTIVA 2: EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN .....	37
III-	PERSPECTIVA 3: DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO .....	47
IV-	PERSPECTIVA 4. EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS .....	57

I- PERSPECTIVA 1. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE NUESTROS SERVICIOS

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS													TOTAL
						PROGRAMACIÓN													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
<b>1. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE NUESTROS SERVICIOS</b>																			
1.1 Fortalecer la protección de los derechos de las personas consumidoras y la prevención de abusos en los sectores estratégicos, contribuyendo a la dignificación de los consumidores en las relaciones de consumo en el mercado y en la prestación de los bienes y servicios públicos																			
1.1.1 Propuestas de ampliación y/o modificación del marco normativo para la protección al consumidor FÓRMULA DE MEDICIÓN: Sumatoria de propuestas elaboradas y remitidas a Presidencia de la Defensoría del Consumidor UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 3 ÁREA RESPONSABLE: Dirección Jurídica LÍMITE DE CONTROL 2020: 2; META: 2020: 3 LÍMITE DE CONTROL 2024: 2; META 2024: 3																			
1.1.1.1 Actualización de los marcos normativos relacionados con la protección al consumidor	Dirección Jurídica	1.1.1.1.1 Actualizar la Ley de Protección al Consumidor (LPC) de conformidad con la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA) y otras normativas vinculantes	Director(a) Jurídico(a)	100% de propuestas de modificación a la LPC identificadas	Documentos con propuesta de actualización presentado en Presidencia de la DC						1							1	
		1.1.1.1.2 Actualizar el reglamento de la Ley de Protección al Consumidor (LPC)	Director(a) Jurídico(a)	1 propuesta de modificación y actualización realizada	Documento con propuesta de actualización presentado a Presidencia DC												1	1	
		1.1.1.1.3 Revisar y presentar propuestas de actualización de los marcos normativos relacionados con la protección al consumidor (Ley Contra la Usura, Ley de Protección de Datos u otros)	Director(a) Jurídico(a)	3 propuestas de modificación y ampliación realizadas	Documentos con propuesta para ampliación de marco normativo presentado en Presidencia de la DC				1				1				1	3	



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.1.2 Cantidad de denuncias de oficio colectivas y/o difusas remitidas	<b>FÓRMULA DE MEDICIÓN:</b> Sumatoria de denuncias de oficio colectivas y/o difusas remitidas <b>UNIDAD DE MEDIDA:</b> Cantidad; <b>PERIODICIDAD:</b> Anual <b>DIRECCIONALIDAD:</b> +; <b>LÍNEA BASE:</b> 1,000 <b>ÁREA RESPONSABLE:</b> Dirección Jurídica <b>LÍMITE DE CONTROL 2020:</b> 800; <b>META 2020:</b> 1,000 <b>LÍMITE DE CONTROL 2024:</b> 800; <b>META 2024:</b> 1,000																		
1.1.2.1 Tutela de los derechos e intereses de las personas consumidoras	Dirección Jurídica	1.1.2.1.1 Implementar acciones de verificación del avance de los casos de representación judicial en sede judicial y comunicar el estado de los mismos a los consumidores	Director(a) Jurídico(a)/ Gerente de Procuración de la Dirección Jurídica	Mejorar la calidad del servicio de representación judicial, así como el monitoreo constante del avance de los casos	Bitácora del expediente/ cuadro de Excel con información actualizada		1			1			1			1		1	6
		1.1.2.1.2 Implementar encuesta telefónica para medir la percepción sobre la calidez del servicio de representación judicial	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
		1.1.2.1.3 Analizar, socializar, diseñar e implementar acciones de mejoras, cuando aplique, a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción en representación judicial	Director(a) Jurídico(a)/ Gerente de Procuración de la Dirección Jurídica	Mejora del servicio de representación judicial	Informe											1			1



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.1.3 Cantidad de casos tramitados en Representación Judicial	<b>FÓRMULA DE MEDICIÓN:</b> Sumatoria de casos tramitados en Representación Judicial <b>UNIDAD DE MEDIDA:</b> Cantidad; <b>PERIODICIDAD:</b> Anual <b>DIRECCIONALIDAD:</b> +; <b>LÍNEA BASE:</b> 1 <b>ÁREA RESPONSABLE:</b> Dirección Jurídica <b>LÍMITE DE CONTROL 2020:</b> 1; <b>META:</b> 2020: 2 <b>LÍMITE DE CONTROL 2024:</b> 2; <b>META 2024:</b> 3																	
1.1.3.1 Articulación con Tribunal Sancionador para promover el ejercicio de la representación judicial	Dirección Jurídica	1.1.3.1.1 Coordinar con los miembros del Tribunal Sancionador de la DC (TSDC) un plan de divulgación para promover la representación judicial en las resoluciones finales emitidas	Director(a) Jurídico(a)/ Gerente de Procuración de la Dirección Jurídica	Incrementar la cantidad de consumidores atendidos por representación judicial	Documentos (lista de asistencia/ Informe)							1						1
1.1.3.2 Articulación con Dirección del Centro de Solución de Controversias para mejorar los acuerdos conciliatorios, y que puedan ser ejecutables	Dirección Jurídica	1.1.3.2.1 Coordinar con el director del Centro de Solución de Controversias un plan de divulgación para promover la representación judicial en los medios alternos	Director(a) Jurídico(a)/ Gerente de Procuración de la Dirección Jurídica	Incrementar la cantidad de consumidores atendidos por representación judicial	Documentos (lista de asistencia/ Informe)							1						1

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.1.4 Porcentaje de denuncias individuales y colectivas con monto recuperado	<b>FÓRMULA DE MEDICIÓN:</b> (Denuncias individuales y colectivas cerradas con acuerdos en avenimiento o conciliación con monto recuperado / Total de Denuncias individuales y colectivas cerradas con acuerdos en avenimiento o conciliación, cuyo monto reclamado haya sido igual o mayor a US\$0.01) x 100 <b>UNIDAD DE MEDIDA:</b> Porcentaje; <b>PERIODICIDAD:</b> Mensual <b>DIRECCIONALIDAD:</b> +; <b>LÍNEA BASE:</b> 82% <b>ÁREA RESPONSABLE:</b> Dirección del Centro de Solución de Controversias <b>LÍMITE DE CONTROL 2020:</b> 80%; <b>META:</b> 2020: 81% <b>LÍMITE DE CONTROL 2024:</b> 80%; <b>META 2024:</b> 81%																	
1.1.4.1 Establecimiento de un programa de reconocimiento a los proveedores que resuelven en avenimiento en tiempo corto (menor o igual a 18 días) y en conciliación con el mínimo del 90% de denuncias, a favor de los consumidores	Dirección del Centro de Solución de Controversias	1.1.4.1.1 Elaborar y ejecutar el Programa de reconocimiento a proveedores	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerentes	Proveedores atienden y resuelven oportunamente las quejas de los consumidores en su instancia	Programa elaborado y aprobado/ proveedores reconocidos		1						1			1	3	
		1.1.4.1.2 Realizar encuesta y análisis sobre el impacto generado del programa de reconocimiento a los proveedores	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerentes	Reducción de reclamos y en consecuencia la reducción de casos remitidos al Tribunal Sancionador	Informe								1				1	
		1.1.4.1.3 Actualizar los documentos normativos del proceso de atención de controversias de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerentes	Documentos normativos actualizados	Memorándum, correo electrónico, ayuda memoria				1								1	
		1.1.4.1.4 Actualizar el proceso de Atención de Controversias de Consumo de la DCSC	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerentes	Proceso actualizado	Memorándum, correo electrónico, ayuda memoria				1								1	

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.1.4.1 Establecimiento de un programa de reconocimiento a los proveedores que resuelven en avenimiento en tiempo corto (menor o igual a 18 días) y en conciliación con el mínimo del 90% de denuncias, a favor de los consumidores	Dirección del Centro de Solución de Controversias	1.1.4.1.5 Actualizar el Manual de clasificación de atenciones	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerentes	Manual de clasificación de atenciones actualizado	Memorándum, correo electrónico, ayuda memoria							1					1	
		1.1.4.1.6 Implementar y/o modificar lineamientos, indicaciones o criterios por parte de los CSC's para homologar actividades	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerentes	100% de lineamientos y criterios implementados	Correo y/o lista de asistencia				1									1
		1.1.4.1.7 Realizar encuestas telefónicas para medir la percepción sobre la calidad y calidez, de los usuarios que ingresan sus reclamos en los CSCs	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Técnico(a) de Gestión de la Calidad	2 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
		1.1.4.1.8 Analizar y socializar las encuestas de satisfacción para medir la percepción sobre la calidad y calidez de los usuarios de los CSC e implementar acciones, cuando aplique	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Resultados de encuesta analizados, socializados y planteamiento de acciones, cuando aplique	Correo/ lista de asistencia						1						1	2
		1.1.4.1.9 Analizar y socializar las encuestas de satisfacción para medir la percepción sobre la calidad y calidez de los usuarios de los CSC e implementar acciones, cuando aplique	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente- oriente/ Gerente de atención descentralizada	Resultados de encuesta socializados y planteamiento de acciones, cuando aplique	Correo y/o lista de asistencia						1						1	2

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																									
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL									
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC										
1.1.4.1 Establecimiento de un programa de reconocimiento a los proveedores que resuelven en avenimiento en tiempo corto (menor o igual a 18 días) y en conciliación con el mínimo del 90% de denuncias, a favor de los consumidores	Dirección del Centro de Solución de Controversias	1.1.4.1.10 Realizar foros, diplomados e intercambios de experiencias con agencias homólogas, entre otras, para el fortalecimiento de conocimientos en materia de medios alternos y derecho de consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerentes	Mejores resultados en medios alternos de solución de controversias	Publicaciones web/ Diplomas, entre otros													50%					50%			100%	
		1.1.4.1.11 Atender auditoría externa del Organismo de Certificación, relativo a mantener la certificación, según la norma ISO 9001:2015	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Proceso de atención de controversias de consumo certificado	Informe final de auditoría																					1	
1.1.4.2 Atención oportuna y efectiva de casos colectivos ejemplarizantes de alto impacto en la población	Dirección del Centro de Solución de Controversias	1.1.4.2.1 Actualizar el procedimiento general para la atención de casos colectivos	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerentes	Procedimiento actualizado	Memorándum, correo electrónico, ayuda memoria																						1
		1.1.4.2.2 Identificar, remitir y apoyar trámite de casos colectivos	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente- oriente/ Gerente de atención descentralizada	12 casos colectivos identificados	Informe		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.1.4.2 Atención oportuna y efectiva de casos colectivos ejemplarizantes de alto impacto en la población	Dirección del Centro de Solución de Controversias	1.1.4.2.3 Identificar y tramitar problemáticas de interés colectivo a través de la mesa técnica	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Coordinador(a) de medios alternos de solución de controversias de casos colectivos	6 casos colectivos identificados y tramitados	Reporte de SARA		1		1		1		1		1		1	6	
		1.1.4.2.4 Identificar y tramitar casos colectivos por repetición	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Coordinador(a) de medios alternos de solución de controversias de casos colectivos	12 casos colectivos identificados y tramitados	Reporte de SARA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
1.1.5 Porcentaje de cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas vinculantes	<b>FÓRMULA DE MEDICIÓN:</b> (Cantidad de inspecciones que cumplen la normativa aplicable para la protección al consumidor / Cantidad de inspecciones realizadas) x 100 <b>UNIDAD DE MEDIDA:</b> Porcentaje; <b>PERIODICIDAD:</b> Mensual <b>DIRECCIONALIDAD:</b> +; <b>LÍNEA BASE:</b> 71.36% <b>ÁREA RESPONSABLE:</b> Dirección de Vigilancia de Mercado <b>LÍMITE DE CONTROL 2020:</b> 68.01%; <b>META:</b> 2020: 72.00% <b>LÍMITE DE CONTROL 2024:</b> 72.01%; <b>META 2024:</b> 75.00%																		
1.1.5.1 Impulso del Programa de incentivos a las buenas prácticas empresariales de sectores priorizados	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.5.1.1 Dar seguimiento a la implementación de la primera fase del programa de incentivos a las Buenas Prácticas en establecimientos de centros comerciales, restaurantes y hoteles	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	70% de los establecimientos adheridos cumplen con las disposiciones de la LPC y otras normativas vinculantes	Informes de resultados remitidos a Presidencia y a la Unidad de Comunicaciones	70%	70%			70%	70%	70%	70%				70%	70%	70%

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.1.5.1 Impulso del Programa de incentivos a las buenas prácticas empresariales de sectores priorizados	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.5.1.2 Diseñar y divulgar convocatoria 2020 del programa de incentivos a las Buenas Prácticas en establecimientos de centros comerciales y restaurantes	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	Divulgación en 6 nuevos centros comerciales a nivel nacional	Listas de asistencia			1	2					1	2			6
		1.1.5.1.3 Dar seguimiento al programa de incentivos a las Buenas Prácticas 2020 en establecimientos de centros comerciales	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	70% de los establecimientos adheridos cumplen con las disposiciones de la LPC y otras normativas vinculantes	Informes de resultados remitidos a Presidencia y a la Unidad de Comunicaciones					70%	70%					70%	70%	
1.1.5.2 Verificación de las obligaciones y prohibiciones de la LPC en proveedores de sectores priorizados	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.5.2.1 Elaborar y presentar el plan de trabajo del Observatorio de Publicidad ilícita, promociones y ofertas	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	Plan de trabajo presentado a Presidencia	Plan de trabajo presentado a Presidencia	1												1
		1.1.5.2.2 Elaborar informes de resultados del Observatorio de Publicidad ilícita, promociones y ofertas	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	4 informes remitidos a Presidencia y a la Unidad de Comunicaciones	Documento de informe remitido a Presidencia y a la Unidad de Comunicaciones				1			1			1			1

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1.1.5.2 Verificación de las obligaciones y prohibiciones de la LPC en proveedores de sectores priorizados	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.5.2.3 Evaluar las acciones de verificación 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/ Jefes Oficinas Regionales	2 evaluaciones realizadas	Informe de evaluación							1					1	2		
		1.1.5.2.4 Realizar las constataciones de hecho requeridas por las diferentes unidades o direcciones	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	95% de constataciones de hecho realizadas de las programadas en el trimestre	Actas de constatación de hecho			95%			95%			95%				95%	95%	
		1.1.5.2.5 Elaborar y proponer plan operativo anual de inspecciones de sectores prioritarios	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección/ Director(a) de Descentralización	1 plan operativo anual de inspecciones de sectores prioritarios remitido a Presidencia	Documento presentado a Presidencia	1														1
		1.1.5.2.6 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, telecomunicaciones, sector financiero, entre otros	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección/ Director(a) de Descentralización	5,600 inspecciones realizadas	Actas de inspección	500	450	425	400	475	400	650	450	400	500	600	350		5600	

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1.1.5.2 Verificación de las obligaciones y prohibiciones de la LPC en proveedores de sectores priorizados	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.5.2.7 Elaborar y enviar informes de resultados de los planes de inspección realizados en los sectores priorizados para verificar las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas (útiles escolares, medicamento, sector financiero, telecomunicaciones, muebles y electrodomésticos, alimentos y bebidas, entre otros)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	6 informes con resultados de los planes de inspección ejecutados	Informe de resultado remitido a Presidencia		1		1		1		1		1		1	6		
		1.1.5.2.8 Evaluar los planes de inspección ejecutados en sectores priorizados	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	8 evaluaciones realizadas	Informe de evaluación		1	1	1	1	1		1		1		1	1	8	
		1.1.5.2.9 Realizar sondeo de precios de productos esenciales (alimentos, muebles y electrodomésticos, útiles escolares, etc.)	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	120 sondeos de precios realizados	Base de datos en el sistema de sondeo	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
		1.1.5.2.10 Identificar y ejecutar acciones para atender coyunturas y/o emergencias que demandan la intervención de la Defensoría del Consumidor	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	4 acciones ejecutadas en función de la ocurrencia de la coyuntura y/o emergencia	Informes de acciones trimestral			1				1				1			1	4

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1.1.5.2 Verificación de las obligaciones y prohibiciones de la LPC en proveedores de sectores priorizados	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.5.2.11 Elaborar Plan Anual de Auditoría de Consumo	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) Auditoría de Consumo	Un documento de plan de acciones de los proveedores a ser auditados remitido a Presidencia	Un documento de plan de acciones de los proveedores a ser auditados	1												1		
		1.1.5.2.12 Finalización de auditoría de consumo iniciada en 2019 para verificar el cumplimiento de la Ley contra la usura y otra normativa de consumo de proveedores que prestan servicios financieros	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) Auditoría de Consumo/ Director(a) de Administración/ Gerente Sistemas Informáticos/ Director(a) Jurídico(a)/ Jefe(a) de Procuración de Dirección Jurídica	1 proveedor auditado	Informe de auditoría				1											1
		1.1.5.2.13 Realizar tres nuevas auditorías para verificar el cumplimiento de la Ley contra la usura y otra normativa de consumo de proveedores que prestan servicios financieros	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) Auditoría de Consumo/ Director(a) de Administración/ Gerente Sistemas Informáticos/ Director(a) Jurídico(a)/ Jefe(a) de Procuración de Dirección Jurídica	3 proveedores auditados	Informe de auditoría						1				1			1		3

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																			
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL			
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
1.1.5.2 Verificación de las obligaciones y prohibiciones de la LPC en proveedores de sectores priorizados	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.5.2.14 Verificar el cumplimiento de la LPC y otra normativa de consumo, en casos colectivos de servicios financieros, identificados a partir de la atención de denuncias en los CSC, coordinando con otras instituciones del estado referentes de la DC	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe (a) de Auditoría de Consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Coordinador(a) Unidad de Casos Colectivos/ Director(a) Jurídico(a)	2 casos colectivos identificados y verificados	Registro del trámite, actas de acuerdo o finalización del proceso							1						1	2		
		1.1.5.2.15 Elaborar informe general de los proveedores reportados por el Banco Central de Reserva a la DC con incumplimiento a la Ley Contra la Usura en lo relacionado a la información de sus operaciones crediticias; 14ava y 15ava tabla de tasas máximas legales	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) Auditoría de Consumo	2 informes de resultados	Documento de informe				1							1					2
		1.1.5.2.16 Elaborar el informe individual de los proveedores reportados por el Banco Central de Reserva a la DC con incumplimiento a la Ley Contra la Usura en lo relacionado a la información de sus operaciones crediticias; 14avo y 15avo cálculo de tasas máximas legales	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) Auditoría de Consumo	Informe por proveedor	Memorándum de envío a la Dirección Jurídica por proveedor						50%						50%				100%

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.1.5.2 Verificación de las obligaciones y prohibiciones de la LPC en proveedores de sectores priorizados	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.5.2.17 Realizar monitoreo mensual de las devoluciones de casos colectivos resueltos o con acuerdo de devolución	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) Auditoría de Consumo	28 reportes de devoluciones realizados en el año	Reporte mensual de devolución	2	4	4	4	4	3	3	1	1	1	1	28	
		1.1.5.2.18 Elaborar informe general de cierre a devoluciones de casos colectivos resueltos o con acuerdo de devolución	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) Auditoría de Consumo	4 informes generales de cierre a devoluciones	Documento de informe						1		2				1	4
		1.1.5.2.19 Atender y dar respuesta a las alertas de consumo	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	14 alertas de consumo emitidas	Informe de alertas	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	14
		1.1.5.2.20 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 y aportes en las actividades de la RCSS	Informes cuatrimestrales de participación y aportes				1					1				1
1.1.5.3 Verificación de normativa técnica en materia de consumo	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.5.3.1 Participar y aportar en los comités técnicos para la elaboración o actualización de normas y reglamentos técnicos en el marco del Sistema Salvadoreño de Calidad	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	Participación y aporte en el 75% de las convocatorias mensuales para elaborar o actualizar normas y reglamentos técnicos	Informe mensual de la participación y los aportes en los comités técnicos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		1.1.5.3.2 Elaborar y presentar a OSARTEC anteproyectos de creación o actualización de reglamentos técnicos en temas de consumo	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	2 anteproyectos de creación o actualización de reglamentos técnicos presentados a OSARTEC	Documento de anteproyecto de reglamentación técnica presentado a OSARTEC						1					1	2	

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.1.5.3 Verificación de normativa técnica en materia de consumo	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.5.3.3 Verificar el cumplimiento de reglamentos técnicos y Normas Salvadoreñas Obligatorias de contenido neto y etiquetado en alimentos, así como en etiquetado de eficiencia energética y verificación del etiquetado de instrumentos de pesaje no automáticos	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	211 planes de inspección implementados	Documento de plan e informe de inspección	12	22	22	16	19	19	19	12	17	20	19	14	211
1.1.6 Porcentaje de cumplimiento de las buenas prácticas en empresas adheridas a códigos de buenas prácticas	<b>FÓRMULA DE MEDICIÓN:</b> (Número de empresas que cumplen con buenas prácticas/ Número de empresas adheridas a códigos de buenas prácticas) x 100 <b>UNIDAD DE MEDIDA:</b> Porcentaje; <b>PERIODICIDAD:</b> Anual <b>DIRECCIONALIDAD:</b> +; <b>LÍNEA BASE:</b> 50% <b>ÁREA RESPONSABLE:</b> Dirección de Vigilancia de Mercado <b>LÍMITE DE CONTROL 2020:</b> 50%; <b>META:</b> 2020: 60% <b>LÍMITE DE CONTROL 2024:</b> 60%; <b>META 2024:</b> 70%																	
1.1.6.1 Promoción de Manuales/Códigos de buenas prácticas a favor de los consumidores	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.6.1.1 Verificar el cumplimiento del Manual de Buenas Prácticas para la protección de los intereses de las personas consumidoras a los 3 proveedores adheridos	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	6 informes de resultados de la verificación del cumplimiento del manual	Informe de resultados				3						3			6
		1.1.6.1.2 Realizar talleres de divulgación del Manual de buenas prácticas para la Protección de los intereses de las personas consumidoras en sus relaciones con los proveedores dirigidos a sectores priorizados	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	2 talleres realizados	Listas de asistencia		1				1							2

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.1.6.1 Promoción de Manuales/Códigos de buenas prácticas a favor de los consumidores	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.6.1.3 Actualizar 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	Manual de buenas prácticas para la protección de los intereses de las personas consumidoras en sus relaciones con los proveedores actualizado y aprobado por Presidencia	Manual de buenas prácticas para la protección de los intereses de las personas consumidoras en sus relaciones con los proveedores aprobado por Presidencia											1	1	
		1.1.6.1.4 Gestionar la adopción del Manual de buenas prácticas para la protección de los intereses de las personas consumidoras en sus relaciones con los proveedores en al menos 4 establecimientos	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias	4 establecimientos formalizan su interés de adhesión	Formulario presentado por establecimiento interesado					2				2				4
		1.1.6.1.5 Realizar la entrega de reconocimiento a 4 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	4 empresas adheridas al Manual	Firma de carta compromiso							2				2		

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.1.7 Resoluciones con restitución de derechos de los consumidores	<b>FÓRMULA DE MEDICIÓN: (Cantidad de resoluciones con restitución de derechos en casos sancionados / Cantidad de casos sancionados cerrados) * 100</b> UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: No Aplica ÁREA RESPONSABLE: Tribunal Sancionador LÍMITE DE CONTROL 2020: 30%; META: 2020: 35% LÍMITE DE CONTROL 2024: 50%; META 2024: 60%																		
1.1.7.1 Restituir los derechos de los consumidores a través de la aplicación de criterios de ampliación de las competencias del Tribunal	Tribunal Sancionador	1.1.7.1.1 Ampliar la competencia tuitiva (protectiva) del Tribunal	Miembros del Tribunal Sancionador	Mayor número de casos de terminación anormal (anticipada) con restitución de derechos	Número de resoluciones de sobreseimiento por conciliación/Número de resoluciones con restitución de derechos			2				2					2	8	
		1.1.7.1.2 Defensa de la legalidad y naturaleza jurídica social de los actos del Tribunal en sedes jurisdiccionales	Miembros del Tribunal Sancionador/ Unidad de Procuración (procuradoras)	Oportuna utilización de los medios impugnativos en las resoluciones que no son confirmadas	Bitácora de Recursos interpuestos por la Unidad de Procuración (Copia de expediente judicial)		1		1				1			1		6	
		1.1.7.1.3 Fortalecer las capacidades técnico jurídico y técnico financiero (razonamiento probatorio y delitos económicos)	Miembros del Tribunal Sancionador/ Asistente administrativa	Resoluciones más eficaces y sólidas legalmente	Certificado/ diploma/ registro de capacitación							1						1	2
1.1.7.2 Coordinación de las intervenciones competenciales de las unidades organizativas de la defensoría en favor de la defensa de las personas consumidoras en casos de alta relevancia	Tribunal Sancionador	1.1.7.2.1 Estandarizar con CSC, DVM y DJUR los criterios de recolección y aseguramiento probatorio oportuno durante la etapa de conciliación para robustecer la pretensión del consumidor en caso que llegue al Tribunal o incluso a las instancias judiciales	Miembros del Tribunal Sancionador/ Jefatura Unidad de estudios jurídicos, calidad y mejora regulatoria	Menos casos absueltos por falta de pruebas o por inconsistencias atribuibles a etapas previas del proceso sancionatorio	Listas de asistencia y/o ayuda memoria			1									1		4

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.1.7.2 Coordinación de las intervenciones competenciales de las unidades organizativas de la defensoría en favor de la defensa de las personas consumidoras en casos de alta relevancia	Tribunal Sancionador	1.1.7.2.2 Difundir criterios del Tribunal mediante la certificación de resoluciones de casos emblemáticos para mejorar la coordinación de las intervenciones	Miembros del Tribunal Sancionador/ Secretaría	Disminución de deficiencias en casos provenientes de CSC que puedan terminar en absoluciones	Certificación de resolución/ memorándum a la oficina de origen (que remitió el expediente)			1			1			1			1	4
1.1.7.3 Establecimiento de criterios para la determinación y cuantificación de las multas de acuerdo a los principios de proporcionalidad y razonabilidad	Tribunal Sancionador	1.1.7.3.1 Crear modelos de resoluciones de terminación normal y anormal donde se desarrollen y apliquen criterios de proporcionalidad y razonabilidad	Miembros del Tribunal Sancionador/ Jefes de equipos de la Unidad Jurídica y la Unidad de estudios jurídicos, calidad y mejora regulatoria	Reducción de la impugnación de multas por contravención al principio de proporcionalidad	Modelo creado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
1.1.8 Cantidad de estudios de consumo y/o mecanismos de información en sectores y mercados priorizados	<b>FÓRMULA DE MEDICIÓN:</b> Sumatoria de estudios de consumo y/o mecanismos de información en sectores y mercados priorizados realizados <b>UNIDAD DE MEDIDA:</b> Cantidad; <b>PERIODICIDAD:</b> Anual <b>DIRECCIONALIDAD:</b> +; <b>LÍNEA BASE:</b> 6 <b>ÁREA RESPONSABLE:</b> Unidad de Análisis de Consumo y Mercados <b>LÍMITE DE CONTROL 2020:</b> 5; <b>META:</b> 2020: 6 <b>LÍMITE DE CONTROL 2024:</b> 5; <b>META 2024:</b> 6																	
1.1.8.1 Implementación de estudios de consumo y mecanismos de información de mercados, para el análisis y la toma de decisiones a favor de los consumidores	Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	1.1.8.1.1 Elaborar los estudios de consumo en sectores y mercados priorizados	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	4 estudios finalizados	Documento del estudio			1			1		1			1		4
		1.1.8.1.2 Elaborar los sondeos comparativos "Quién es quién en los precios de productos y servicios", en Defensorías de Temporada	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	8 sondeos comparativos realizados	Documento del resultado del sondeo	2	1	1		1	1		1					1

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.1.8.1 Implementación de estudios de consumo y mecanismos de información de mercados, para el análisis y la toma de decisiones a favor de los consumidores	Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	1.1.8.1.3 Elaborar las encuestas de tendencias de consumo, en Defensorías de Temporada	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	4 encuestas de tendencias de consumo realizadas	Documento de la encuesta						1	1				1	1	4	
		1.1.8.1.4 Actualizar las plataformas de información de la Defensoría del Consumidor: 1) Observatorio de precios de mercados, observatorio de tarjetas de crédito, 2) Plataforma de enseres del hogar y tecnología-COMPARA-, y, 3) Portal del sector inmobiliario	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados/ Director(a) de Administración/ Gerente de Sistemas Informáticos	Plataformas de información actualizadas	Bases de datos actualizadas y presentadas	3	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	67
		1.1.8.1.5 Actualizar la plataforma Portal del Viajero	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Administración/ Gerente de Sistemas Informáticos	Plataforma de información actualizada	Base de datos actualizada y presentada						1					1			2
		1.1.8.1.6 Crear y actualizar el observatorio de precios de productos esenciales en Centroamérica (CONCADECO)	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados/ Director(a) de Administración/ Gerente de Sistemas Informáticos	Observatorio de precios implementado	Archivos de Excel con los precios	1			1					1			1		4
		1.1.8.1.7 Verificar la plataforma PRECOMPRA y generación de agendas del monitoreo de precios	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	12 agendas de verificación de precios	Archivo con la agenda de verificación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1.1.8.1 Implementación de estudios de consumo y mecanismos de información de mercados, para el análisis y la toma de decisiones a favor de los consumidores	Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	1.1.8.1.8 Elaborar el informe semanal de precios de productos en mercados y tiendas mayoristas	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	38 informes de precios	Informes de Word de precios	1	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	2	38		
		1.1.8.1.9 Actualizar la base de precios del MAG, gas y gasolina	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	36 actualizaciones a bases de datos	Archivos de Excel	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	
		1.1.8.1.10 Crear la plataforma de indicadores del quehacer institucional	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Plataforma de indicadores del quehacer institucional	Plataforma de indicadores del quehacer institucional				25%		25%		50%							100%
		1.1.8.1.11 Sistematizar los informes semanales, memoria de labores y balance de logros	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	45 informes realizados	Archivos de los informes	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	45
		1.1.8.1.12 Elaborar el boletín mensual de estadísticas de las atenciones	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	12 boletines realizados	Boletín de estadísticas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.1.8.1.13 Elaborar los informes y las presentaciones técnicas en temas de consumo	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	12 presentaciones e informes técnicos	Presentaciones e informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.1.8.1.14 Dar respuesta a requerimientos de información	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	100% de los requerimientos resueltos	Archivos de las respuestas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.1.8.2 Creación del Programa anual de investigaciones interuniversitarias en temas de consumo y mercados	Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	1.1.8.2.1 Planificar y desarrollar el concurso de investigaciones universitarias en temas de consumo y mercados, divulgación, inscripción, recepción y evaluación de trabajos, y premiación	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Concurso de investigaciones realizado	Informe de realización del concurso		10%	10%	10%					25%	25%	20%		100%
		1.1.8.2.2 Realizar ceremonia de premiación de concurso de investigación con estudiantes universitarios en temas de consumo	Director(a) de Descentralización/ Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Ceremonia de premiación realizada	Comunicado de prensa												1	
1.1.8.3 Consolidación de la imagen y posicionamiento institucional	Unidad de Comunicaciones	1.1.8.3.1 Realizar campaña en medios de comunicación convencionales y digitales para el fomento del conocimiento de derechos de los consumidores	Jefe(a) de Unidad de Comunicaciones	1 campaña realizada	Informe de ejecución				20%		20%		20%			20%	20%	100%
		1.1.8.3.2 Diseñar contenido digital para promocionar los servicios institucionales y derechos de los consumidores	Jefe(a) de Unidad de Comunicaciones	36 materiales diseñados	Publicaciones realizadas en redes sociales y web	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1.1.8.3 Consolidación de la imagen y posicionamiento institucional	Unidad de Comunicaciones	1.1.8.3.3 Producir material multimedia para conocimiento de derechos y posicionamiento institucional	Jefe(a) de Unidad de Comunicaciones	18 videos producidos	Publicaciones realizadas en redes sociales y web	3	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	18		
		1.1.8.3.4 Realizar breafing y/o conferencias de prensa, y marketing digital para la incidencia mediática en temas estratégicos de consumo	Jefe(a) de Unidad de Comunicaciones/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) Jurídico(a)/ Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	4 actividades realizadas	Publicaciones realizadas en redes sociales y web				1		1		1				1		4	
		1.1.8.3.5 Rediseñar el sitio web institucional	Jefe(a) de Unidad de Comunicaciones/ Director(a) de Administración/ Gerente de Sistemas Informáticos	Sitio web rediseñado	Sitio web					30%	30%	40%								100%
		1.1.8.3.6 Publicar comunicados de prensa con los resultados de las acciones institucionales para la protección y defensa de los derechos de los consumidores	Jefe(a) Unidad de Comunicaciones/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) Jurídico(a)/ Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados/ Miembros Tribunal Sancionador	12 acciones institucionales divulgadas	Comunicado publicado en sitio web	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.2 Promover una cultura de educación, empoderamiento y participación activa de las personas consumidoras en el ejercicio de sus derechos, a través de la cercanía institucional, estrategias de organización y comunicación empática y efectiva																		
1.2.1 Formación de personas interesadas de comunidades, colonias y grupos priorizados (mujeres, jóvenes, iglesias, asociaciones de pacientes, etc.) que desean conocer y ejercer los derechos de los consumidores en mercados priorizados.	<b>FÓRMULA DE MEDICIÓN:</b> Número de personas capacitadas en diplomados, cursos cortos, conversatorios y talleres (presenciales y virtuales) <b>UNIDAD DE MEDIDA:</b> Cantidad; <b>PERIODICIDAD:</b> Anual <b>DIRECCIONALIDAD:</b> +; <b>LÍNEA BASE:</b> 11,996 <b>ÁREA RESPONSABLE:</b> Dirección de Ciudadanía y Consumo <b>LÍMITE DE CONTROL 2020:</b> 9,300; <b>META:</b> 2020: 9,800 <b>LÍMITE DE CONTROL 2024:</b> 9,800; <b>META 2024:</b> 10,300																	
1.2.1.1 Instalación y funcionamiento del Centro de Formación en Consumo para brindar servicios integrales de educación, con calidad y calidez a nuestra población	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.1.1.1 Elaborar Plan de Educación en Consumo, que incorpore las modalidades presencial y virtual	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	Plan de Educación en Consumo elaborado	Plan de Educación en Consumo presentado a presidencia		1											1
		1.2.1.1.2 Desarrollar talleres en comunidades y colonias sobre mercados/ temas priorizados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo	40 talleres desarrollados en 8 comunidades y colonias sobre temas priorizados	Informes de talleres realizados en 8 comunidades y colonias		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
		1.2.1.1.3 Desarrollar talleres con mujeres, jóvenes, iglesias, asociaciones de pacientes, etc., sobre mercados/ temas priorizados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo	40 talleres desarrollados	Informes de talleres realizados sobre sectores/ temas priorizados		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.2.1.2 Mecanismos de atención y divulgación territorial (Defensorías móviles y campañas)	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.1.2.1 Elaborar Plan de implementación de las Defensorías Móviles y campañas de divulgación sobre temas priorizados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	Plan de implementación de Defensorías móviles y campañas aprobado	1 plan presentado a presidencia		1										1		
		1.2.1.2.2 Implementar las Defensorías Móviles en puntos estratégicos de alto impacto	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo	224 defensorías móviles realizadas	Reportes de Defensorías Móviles realizadas		32	32	12	12	12	24	24	32	32	12		224	
		1.2.1.2.3 Implementar las Defensorías Móviles a solicitud de instituciones públicas, privadas y ONGs	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo	20 defensorías móviles realizadas	Reportes de Defensorías Móviles realizadas		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		20
		1.2.1.2.4 Elaborar planes de Defensorías de Temporada, con criterios de impacto.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) de Descentralización/ Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados/ Jefe(a) Unidad de Comunicaciones/ Director(a) de Administración	9 planes de Defensoría de Temporada elaborados	Planes aprobados por presidencia				1	1	1	1	1			1	2	1	9

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.2.1.2 Mecanismos de atención y divulgación territorial (Defensorías móviles y campañas)	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.1.2.5 Implementar Defensorías Móviles de Temporada	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Director(a) de Descentralización/ Jefes Oficinas Regionales/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) Vigilancia de Mercado/ Director(a) Jurídico(a)/ Director(a) de Administración	217 defensorías móviles de temporada implementadas	Reportes de Defensorías Móviles	50			40	15	15	12	10			25	50	217	
		1.2.1.2.6 Implementar y elaborar informes de resultados de las Defensorías de Temporada con criterios de impacto	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	9 defensorías de temporada implementadas	Informes de Defensorías Temporada	1	1		1	1	1		2					2	9
		1.2.1.2.7 Implementar campañas de divulgación sobre sectores/ temas priorizados, coordinados con instituciones de Educación Media y Superior, públicas y privadas, Asociaciones de consumidores y otros actores locales	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo	3 campañas de divulgación implementadas	Informes de campañas implementadas							1		1		1			

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.2.1.3 Elaborar y divulgar materiales educativos por medios convencionales y digitales	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.1.3.1 Brindar a la Unidad de Comunicaciones los resultados de los planes de inspección de la UIN	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	8 informes de resultado de planes de inspección	Correo de envío de los informes de resultados de planes de inspección a la Unidad de Comunicaciones	1	1		1	1	1		1		1	1	8		
		1.2.1.3.2 Brindar a la Unidad de Comunicaciones los resultados de los planes de inspección de la USC para su divulgación	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	12 envíos a la Unidad de Comunicaciones con los resultados de los planes de inspección en contenido neto	Correo de envío de los informes de resultados de planes de inspección a la Unidad de Comunicaciones	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		1.2.1.3.3 Elaborar y enviar informes trimestrales de las estadísticas de inspección para actualización de la página WEB de la Institución	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	4 informes con resultados de las inspecciones realizadas	Correo de envío de informes de resultados a la Unidad de Comunicaciones	1			1			1				1		4	
		1.2.1.3.4 Brindar insumos técnicos a la unidad de comunicaciones para emitir las alertas de consumo	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 a la Unidad de Comunicaciones	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.2.1.3.5 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	10 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	1	1	1		10
		1.2.1.3.6 Diseñar y producir material educativo (a requerimiento y/o cuando aplique)	Jefe(a) Unidad de Comunicaciones/ Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) de Vigilancia de Mercado	10 contenidos artes finales (PDF) producidos y divulgados	Material publicado en página web y/o redes sociales			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS														TOTAL				
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT		NOV	DIC		
1.2.2 Formación de promotores del ámbito público, académico, y sociedad civil en los derechos de los consumidores para elevar el conocimiento de los mismos	FÓRMULA DE MEDICIÓN: Numero de promotores del sector público, académico y sociedad civil formados (presencial y virtual). UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: No Disponible ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Ciudadanía y Consumo LÍMITE DE CONTROL 2020: 500; META: 2020: 800 LÍMITE DE CONTROL 2024: 800; META 2024: 1,000																			
1.2.2.1 Promoción del conocimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas aplicables con medios presenciales y virtuales (Docentes de colegios públicos y privados, estudiantes universitarios, asociaciones de profesionales y funcionarios/ empleados públicos u otros)	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.2.1.1 Desarrollar talleres presenciales sobre temas de consumo priorizados y otras normativas aplicables, con docentes de colegios públicos y privados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Director(a) Descentralización/ Jefes Oficinas Regionales	10 talleres desarrollados con docentes de colegios públicos y privados	Informes de talleres				2	2	1	2	2	1						10
		1.2.2.1.2 Desarrollar talleres presenciales sobre temas de consumo priorizados y otras normativas aplicables, con estudiantes universitarios a nivel nacional	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Director(a) Descentralización/ Jefes Oficinas Regionales	30 talleres desarrollados con estudiantes universitarios	informes de talleres		4	3	4	3		4	4	4	4					30
		1.2.2.1.3 Desarrollar talleres presenciales sobre temas de consumo priorizados y otras normativas aplicables, con empleados de alcaldías municipales	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Director(a) Descentralización/ Jefes Oficinas Regionales	30 talleres desarrollados con empleados	Informes de talleres		3	3	4	4	4	4	4	4	4					30

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1.2.2.1 Promoción del conocimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas aplicables con medios presenciales y virtuales (Docentes de colegios públicos y privados, estudiantes universitarios, asociaciones de profesionales y funcionarios/ empleados públicos u otros)	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.2.1.4 Desarrollar talleres en temas de consumo y del quehacer institucional con docentes de universidades a nivel nacional	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Director(a) Descentralización/ Jefes Oficinas Regionales	6 talleres desarrollados con docentes universitarios	Informes de talleres				1	1	1			1	1	1			6	
		1.2.2.1.5 Desarrollar cursos cortos en temas de consumo (derechos de las personas consumidoras, servicios financieros y de telecomunicaciones) dirigidos a empleados públicos, promotores municipales y líderes de comunidades y colonias	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo	9 cursos desarrollados	Informes de cursos				1	1	1	1	1	1	2	1				9
		1.2.2.1.6 Desarrollar diplomado sobre temas prioritizados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Especialista en educación en consumo	1 diplomado desarrollado	Informe				25%	25%	50%									100%
		1.2.2.1.7 Formar a tutores de aula virtual para la implementación del Programa de Educación Virtual en materia de consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo	Tutores de aula virtual formados	Informe				50%	50%										100%

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1.2.2.1 Promoción del conocimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas aplicables con medios presenciales y virtuales (Docentes de colegios públicos y privados, estudiantes universitarios, asociaciones de profesionales y funcionarios/ empleados públicos u otros)	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.2.1.8 Formar a administradores de aula virtual para la implementación del Programa de Educación Virtual en materia de consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo	Administradores de aula virtual formados	Informe					50%	50%							100%		
		1.2.2.1.9 Dar seguimiento al programa de protección al consumidor con Universidades	Director(a) de Descentralización	3 seguimientos realizados	Informe			1				1			1				3	
		1.2.2.1.10 Coordinar la implementación de los cursos virtuales con tutores sobre temas de consumo priorizados y otras normativas aplicables, con diversos sectores poblacionales (estudiantes universitarios, asociaciones de profesionales y funcionarios/ empleados públicos u otros)	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias	2 cursos virtuales con tutores implementados	Informes de cursos virtuales con tutores							1							1	2
		1.2.2.1.11 Coordinar la implementación de los cursos virtuales sin tutor sobre temas de consumo priorizados y otras normativas aplicables, con sectores priorizados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo	Curso virtual implementado	Informe de curso virtual sin tutor										1					1

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.2.2.1 Promoción del conocimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas aplicables con medios presenciales y virtuales (Docentes de colegios públicos y privados, estudiantes universitarios, asociaciones de profesionales y funcionarios/ empleados públicos u otros)	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.2.1.12 Administrar el aula virtual durante la implementación de los cursos	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Especialista en educación en consumo	Aula virtual administrada	Informes							2		1			2	5
		1.2.2.1.13 Coordinar la celebración del día nacional y mundial de los derechos del consumidor	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	Evento realizado para promover los derechos del consumidor	Comunicado de prensa			1										
1.2.2.2 Promover la incorporación de temas de consumo en el currículo de educación inicial, básica y media, así como la formación de los docentes en los temas incorporados al currículo	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.2.2.1 Definir la metodología para la promoción de los derechos de las personas consumidoras para niveles de educación inicial, básica y media	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo	Metodología definida	Documento de metodología									50%	50%			100%



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.2.3 Formación de los representantes de prestadores de bienes y servicios en el ámbito privado y público en el derecho de consumo para la calidad de los servicios, elevar el respeto y el cumplimiento al marco normativo de protección del consumidor.	<p>FÓRMULA DE MEDICIÓN: Número de representantes de prestadores de bienes y servicios en el ámbito privado y público formados en el derecho de consumo</p> <p>UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual</p> <p>DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: No Disponible</p> <p>ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Ciudadanía y Consumo</p> <p>LÍMITE DE CONTROL 2020: 300; META: 2020: 500</p> <p>LÍMITE DE CONTROL 2024: 600; META 2024: 800</p>																	
1.2.3.1 Promoción del conocimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas aplicables con medios presenciales y virtuales (Representantes de colegios públicos y privados, u otros)	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.3.1.1 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/ Jefe(a) de Auditoría de Consumo/ Director(a) de Descentralización/ Jefes Oficinas regionales	42 talleres realizados	Lista de asistencia	1	6	8	3	3	11	3	3	3	3	1	42	

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																			
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL			
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
1.2.4 Cantidad de casos colectivos promovidos con las asociaciones de consumidores		<b>FÓRMULA DE MEDICIÓN:</b> Sumatoria de casos colectivos promovidos con las asociaciones de consumidores <b>UNIDAD DE MEDIDA:</b> Cantidad; <b>PERIODICIDAD:</b> Quinquenal <b>DIRECCIONALIDAD:</b> +; <b>LÍNEA BASE:</b> No Disponible <b>ÁREA RESPONSABLE:</b> Dirección de Ciudadanía y Consumo <b>LÍMITE DE CONTROL 2020:</b> 2; <b>META:</b> 2020: 3 <b>LÍMITE DE CONTROL 2024:</b> 12; <b>META 2024:</b> 15																			
1.2.4.1 Fortalecimiento de la capacidad técnica de las Asociaciones de Consumidores relacionadas al marco legal, mecanismos/procedimientos para la atención de casos individuales y colectivos, y fortalecer la organización y participación ciudadana	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.4.1.1 Acompañar a las Asociaciones de Consumidores para la elaboración de su Plan Estratégico	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	4 jornadas de acompañamiento realizadas	Informes de jornadas				4	-									4		
		1.2.4.1.2 Elaborar Plan Anual para el fortalecimiento de las capacidades de las Asociaciones y Organizaciones de personas consumidoras	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	Plan de fortalecimiento elaborado	1 documento de Plan						-	1									1
		1.2.4.1.3 Desarrollar talleres sobre el procedimiento de casos colectivos a miembros de las asociaciones de consumidores, sociedad civil e instituciones públicas, entre otras	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinar(a) de participación y organización en consumo	12 talleres desarrollados	Informes de talleres			2	3	3	2	1	1								12
		1.2.4.1.4 Desarrollar cursos cortos para las Asociaciones de Consumidores, empleados municipales e instituciones de gobierno sobre casos colectivos de inmobiliario y agua potable	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinar(a) de participación y organización en consumo	6 cursos desarrollados	Informes de cursos cortos								1	1	1		1	1	1		6

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.2.4.1 Fortalecimiento de la capacidad técnica de las Asociaciones de Consumidores relacionadas al marco legal, mecanismos/ procedimientos para la atención de casos individuales y colectivos, y fortalecer la organización y participación ciudadana	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.4.1.5 Desarrollar talleres sobre sectores y temas priorizados en comunidades y colonias en coordinación con las Asociaciones de Consumidores	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinar(a) de participación y organización en consumo	20 talleres desarrollados	Informes		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	
		1.2.4.1.6 Desarrollar conversatorios para la promoción e identificación de casos colectivos de los sectores inmobiliario, agua potable y energía eléctrica, en coordinación con las Asociaciones de consumidores	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinar(a) de participación y organización en consumo	15 conversatorios desarrollados	Informes		1	2	2	2	2	2	2	2					15
		1.2.4.1.7 Realizar levantamiento y dar seguimiento a los casos colectivos en coordinación con las Asociaciones de Consumidores	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	6 casos colectivos presentados a la Unidad de Casos Colectivos	Informes de casos colectivos presentados						3							3	6
		1.2.4.1.8 Evaluar el Plan Anual para el fortalecimiento de las capacidades de las Asociaciones y Organizaciones de personas consumidoras	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	1 plan evaluado	Informe												1		1
		1.2.4.1.9 Desarrollar el Congreso Nacional de las Asociaciones de Consumidores	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	1 congreso desarrollado	Informe									1					1

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.2.4.1 Fortalecimiento de la capacidad técnica de las Asociaciones de Consumidores relacionadas al marco legal, mecanismos/ procedimientos para la atención de casos individuales y colectivos, y fortalecer la organización y participación ciudadana	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.4.1.10 Desarrollar conversatorios para promover los Medios Alternos de Controversias de Consumo, Mecanismos de atención institucional y requisitos para interponer denuncias, la atención de controversias de consumo en casos individuales (colonias y comunidades)	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) de participación y organización en consumo	21 conversatorios desarrollados	Informes		2	3	2	3	2	3	2	2	1	1		21	
		1.2.4.1.11 Desarrollar los Medios Alternos de Controversias de Consumo, Mecanismos de atención institucional y requisitos para interponer denuncias la atención de controversias de consumo en casos individuales (mujeres, jóvenes, iglesias, Asociaciones de pacientes, etc.)	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) de participación y organización en consumo	14 conversatorios desarrollados	Informes		1	2	2	2	2	2	1	1	1				14
		1.2.4.1.12 Desarrollar conversatorios para la promoción de la organización de asociaciones de consumidores y los pasos para su formación, dirigido a diversos sectores de la población	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) de participación y organización en consumo	12 conversatorios desarrollados	Informes		1	2	1	2	1	2	1	1	1				12

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.2.4.1 Fortalecimiento de la capacidad técnica de las Asociaciones de Consumidores relacionadas al marco legal, mecanismos/ procedimientos para la atención de casos individuales y colectivos, y fortalecer la organización y participación ciudadana	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.4.1.13 Desarrollar jornadas para promover el procedimiento de acreditación de Asociaciones de personas consumidoras	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) de participación y organización en consumo	2 jornadas desarrolladas	Informes				1					1				2
1.2.5 Percepción de las personas usuarias sobre la calidez en los servicios de educación en consumo	<b>FÓRMULA DE MEDICIÓN:</b> Nota promedio otorgada en talleres, cursos cortos (presenciales y virtuales) y diplomados a nivel nacional <b>UNIDAD DE MEDIDA:</b> Calificación; <b>PERIODICIDAD:</b> Bianaual (dos veces al año) <b>DIRECCIONALIDAD:</b> +; <b>LÍNEA BASE:</b> No Disponible <b>ÁREA RESPONSABLE:</b> Dirección de Ciudadanía y Consumo <b>LÍMITE DE CONTROL 2020:</b> 7.5; <b>META:</b> 2020: 8.0 <b>LÍMITE DE CONTROL 2024:</b> 8.5; <b>META 2024:</b> 9.0																	
1.2.5.1 Utilización de sistema de medición y mejora a partir de los resultados de encuestas de percepción de los servicios brindados en educación en consumo	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.5.1.1 Actualizar la documentación relativa al proceso de Educación en Consumo, para "talleres sobre consumo en modalidad de educación no formal presencial"	Director de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	Documentación relativa al proceso de educación actualizada y socializada	Documentación aprobada por presidencia/ Lista de asistencia de socialización de la documentación			1			-							1
		1.2.5.1.2 Monitorear la implementación del procedimiento de Educación en las oficinas de Ciudadanía y Consumo a nivel nacional	Director de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	Procedimiento de Educación monitoreado	Fichas de monitoreo realizado a nivel nacional		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.2.5.1 Utilización de sistema de medición y mejora a partir de los resultados de encuestas de percepción de los servicios brindados en educación en consumo	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.5.1.3 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 de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	Proceso certificado	Certificado									1				1	
		1.2.5.1.4 Implementar encuestas para medir la percepción sobre la calidez del servicio brindado en educación en consumo	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
		1.2.5.1.5 Realizar análisis y socialización de los resultados de la encuesta de percepción e implementación de acciones de mejora, cuando aplique	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	2 análisis realizados y socializados	Informe					1	-					1			

II- PERSPECTIVA 2: EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL		
						PROGRAMACIÓN														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
<b>2. EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN</b>																				
2.1 Innovar el proceso de la prestación de los servicios que se brindan a las personas consumidoras y el ejercicio de las competencias legales, potenciando la calidad, accesibilidad, cercanía y efectividad																				
<b>2.1.1 Cantidad de iniciativas de innovación y ampliación en la prestación de nuestros servicios</b> <b>FÓRMULA DE MEDICIÓN:</b> Número de iniciativas de innovación y ampliación en la prestación de nuestros servicios <b>UNIDAD DE MEDIDA:</b> Cantidad; <b>PERIODICIDAD:</b> Quinquenal <b>DIRECCIONALIDAD:</b> +; <b>LÍNEA BASE:</b> No Disponible <b>ÁREA RESPONSABLE:</b> Dirección de Descentralización <b>LÍMITE DE CONTROL 2020:</b> 1; <b>META: 2020:</b> 2 <b>LÍMITE DE CONTROL 2024:</b> 3; <b>META 2024:</b> 4																				
2.1.1.1 Implementación de mecanismos innovadores de acercamiento de los servicios	Dirección de Descentralización	2.1.1.1.1 Tramitar atenciones de controversias de consumo, whatsapp, teléfonos directos, APP, 910 y ventanillas	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente-oriental/ Gerente de atención descentralizada	11 informes de boletín institucional	Boletín institucional		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11		
		2.1.1.1.2 Trasladar la ubicación de teléfono directo	Director(a) de Descentralización	1 teléfono directo funcionando	Informe				1										1	
		2.1.1.1.3 Realizar la implementación de mecanismo de video conferencia/ capacitaciones virtuales para Gerencias Regionales con las distintas Unidades DC	Director(a) de Descentralización	4 espacios habilitados para video conferencia/ capacitaciones virtuales	Fotografías de espacios habilitados							4								4
		2.1.1.1.4 Implementar lineamientos, indicaciones o criterios por parte de los CSC's para homologar actividades	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente-oriental/ Gerente de atención descentralizada	100% de lineamientos y criterios implementados	Correo y/o lista de asistencia				1			1			1				1	4
		2.1.1.1.5 Realizar medición de llamada en espera y monitoreo de llamadas entrantes y su socialización	Director(a) de Descentralización/ Gerente de atención descentralizada	4 mediciones realizadas	Informe/ lista de asistencia/ correo				1			1			1			1		4

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
2.1.1.1 Implementación de mecanismos innovadores de acercamiento de los servicios	Dirección de Descentralización	2.1.1.1.6 Realizar evaluación de criterios de calidad, eficiencia, certeza y oportunidad en llamadas atendidas en 910	Director(a) de Descentralización/ Gerente de atención descentralizada	4 evaluaciones realizadas	Evaluaciones			1				1			1		1	4		
		2.1.1.1.7 Implementar plan piloto de conciliación en ventanillas con apoyos tecnológicos	Director(a) de Descentralización	1 plan piloto implementado	Informe								1						1	
		2.1.1.1.8 Implementar encuestas telefónicas para medir la percepción sobre la calidez, de los usuarios del 910	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Técnico(a) de Gestión de la Calidad	2 mediciones realizadas que identifiquen oportunidades de mejora y/o fortalezas al servicio de atención ciudadana	2 fichas técnicas y remisión a las partes interesadas					1						1			2	
		2.1.1.1.9 Implementar el plan piloto de comunicación tecnológica en casos colectivos/individuales	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	1 plan piloto implementado	Informe		10%	20%	20%	20%	20%	20%	10%							100%
		2.1.1.1.10 Socializar e implementar, cuando aplique, resultados de encuestas para medir la percepción sobre la calidad y calidez de los usuarios del 910	Director(a) de Descentralización/ Gerente de atención descentralizada	Resultados de encuesta socializados y planteamiento de acciones cuando aplique	Correo y/o lista de asistencia							1						1		2

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
2.1.2 Cantidad de personas que acceden a protección jurídica de la DC a través de medios descentralizados	<b>FÓRMULA DE MEDICIÓN:</b> Número de personas atendidas a través de medios electrónicos, ventanillas y telefónicos directos <b>UNIDAD DE MEDIDA:</b> Cantidad; <b>PERIODICIDAD:</b> Anual <b>DIRECCIONALIDAD:</b> +; <b>LÍNEA BASE:</b> 24,518 <b>ÁREA RESPONSABLE:</b> Dirección de Descentralización <b>LÍMITE DE CONTROL 2020:</b> 25,254; <b>META:</b> 2020: 25,744 <b>LÍMITE DE CONTROL 2024:</b> 30,353; <b>META:</b> 2024: 31,292																	
2.1.2.1 Gestión con aliados estratégicos para un mayor acercamiento de los servicios de la DC con calidad, accesibilidad y efectividad	Dirección de Descentralización	2.1.2.1.1 Implementar, socializar y ejecutar atención en ventanillas	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente-oriental/ Gerente de atención descentralizada/ Coordinador de ventanillas	12 programaciones ejecutadas	Programaciones mensuales	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		2.1.2.1.2 Dar seguimiento, realizar monitoreo e impartir capacitación en ventanillas	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente-oriental/ Gerente de atención descentralizada/ Coordinador de ventanillas	12 informes mensuales	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		2.1.2.1.3 Gestionar firma de convenio con Ministerio de Gobernación	Director(a) de Descentralización	1 convenio gestionado	Documento de convenio			1										1
		2.1.2.1.4 Implementar acciones desde Ciudadanía y Consumo en Gerencias Regionales	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente-oriental	12 informes de acciones desde ciudadanía y consumo implementadas	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
2.1.2.1 Gestión con aliados estratégicos para un mayor acercamiento de los servicios de la DC con calidad, accesibilidad y efectividad	Dirección de Descentralización	2.1.2.1.5 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/ constancia de asignación													6		
		2.1.2.1.6 Realizar evaluación de funcionamiento de las actividades de Gerencias Descentralizadas (Oriente, Occidente y GAD)	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente-orientes/ Gerente de atención descentralizada	2 evaluaciones realizadas	Documento de evaluación de eficacia															2
		2.1.2.1.7 Ejecutar actividades de verificación en el marco del observatorio de publicidad, avisos de infracción, programa de cumplimiento y planes en ejecución a proveedores para que cumplan con disposiciones LPC y otras normativas aplicables	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente-orientes	12 informes con actividades de verificación implementadas	informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		2.1.2.1.8 Informe mensual consolidado remitido a presidencia por gerencias adscritas a la DDD con énfasis en las áreas de CSC, VM y CC	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente-orientes/ Gerente de atención descentralizada	Retroalimentar a Presidencia de la ejecución de las gerencias	Informes presentados a Presidencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
2.1.3 Porcentaje de ejecución del Plan de acción anual del SNPC	<b>FÓRMULA DE MEDICIÓN:</b> (Número de acciones realizadas / Total de acciones programadas del Plan de acción anual) x 100 <b>UNIDAD DE MEDIDA:</b> Porcentaje; <b>PERIODICIDAD:</b> Anual <b>DIRECCIONALIDAD:</b> +; <b>LÍNEA BASE:</b> No Disponible <b>ÁREA RESPONSABLE:</b> Dirección de Descentralización <b>LÍMITE DE CONTROL 2020:</b> 75%; <b>META:</b> 2020: 80% <b>LÍMITE DE CONTROL 2024:</b> 80%; <b>META 2024:</b> 90%																	
2.1.3.1 Firma de convenios y cartas de entendimiento con instituciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC)	Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	2.1.3.1.1 Atender requerimientos de revisión de propuestas de convenios	Director(a) Jurídico(a)	3 solicitudes atendidas	Documentos (memorando, correo electrónico)			1			1			1			3	
		2.1.3.1.2 Identificar y priorizar los convenios y cartas de entendimiento con instituciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor	Jefe(a) Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	Convenios priorizados para el año	Convenios y cartas de entendimiento	1												1
		2.1.3.1.3 Realizar/actualizar firma de convenios con instituciones priorizadas (MINED, SIGET, RNP, Ministerio de Gobernación, CONAIPD, Correos de El Salvador, BOLPROS, CIFCO)	Jefe(a) Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales/ Director(a) Jurídico(a) / Gerente de Procuración de la Dirección Jurídica/ Directo(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Administración / Gerente de Sistemas Informáticos/ Director(a) de Descentralización	Convenio firmado con instituciones	Documentos de convenios		1	2	3	1	1							

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																			
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL			
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
2.1.3.2 Relaciones de cooperación de la DC con otros actores a nivel internacional, regional, nacional y local	Unidad de Comunicaciones	2.1.3.2.1 Participar en redes e iniciativas internacionales: FIAGC, Consumers International, COMPAL, RCSS	Jefe(a) Unidad de Comunicaciones	3 participaciones de la DC en campañas impulsadas por organismos internaciones en redes	Publicaciones en redes sociales y materiales						1					1	1		3		
2.1.3.3 Actuación coordinada y articulada del Sistema Nacional de Protección al Consumidor	Dirección de Descentralización	2.1.3.3.1 Elaborar Plan de Acción Anual del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC)	Director(a) de Descentralización/ Coordinador del SNPC/ Jefaturas direcciones misionales	Un plan de acción aprobado	Documento de plan de acción		1												1		
		2.1.3.3.2 Participación en la conformación del Plan de Acción Anual del SNPC	Jefe(a) Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	Convenios requeridos por el SNPC para el año	Documento		1													1	
		2.1.3.3.3 Elaborar Informes de seguimiento de Plan de Acción Anual del SNPC	Director(a) de Descentralización/ Coordinador del SNPC/ Jefaturas direcciones misionales	2 informes de seguimiento elaborados	informe					1									1		2
		2.1.3.3.4 Elaborar las cartas de derecho en instituciones públicas	Director(a) de Descentralización/ Coordinador del SNPC	2 convocatorias para cartas de derecho ejecutadas	24 cartas listas para aprobación de entidad correspondiente				10%	20%	20%					10%	20%	20%			100%
		2.1.3.3.5 Realizar taller de monitoreo de cartas de derecho	Director(a) de Descentralización/ Coordinador del SNPC	1 taller realizado	Listas de asistencia/ material de apoyo								1								1
		2.1.3.3.6 Desarrollar talleres presenciales sobre temas priorizados a representantes de colegios públicos y privados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo	4 talleres implementados	Informes de talleres implementados				1	1	1	1									4

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																				
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL				
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC					
2.1.3.3 Actuación coordinada y articulada del Sistema Nacional de Protección al Consumidor	Dirección de Descentralización	2.1.3.3.7 Desarrollar talleres a personas asalariadas del sector público, en temas financieros	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerente del Centro de Solución de Controversias	10 talleres desarrollados con personas asalariadas	Informes de talleres desarrollados															10		
		2.1.3.3.8 Desarrollar talleres en universidades sobre servicios financieros	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerente del Centro de Solución de Controversias	12 talleres desarrollados en universidades sobre temas financieros	Informes de talleres desarrollados																12	
		2.1.3.3.9 Realizar talleres sobre la aplicación de la Ley contra la usura dirigido a proveedores financieros	Directo(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de Unidad de Auditoría de Consumo	3 talleres realizados	Informe																	3
		2.1.3.3.10 Desarrollar curso corto sobre servicios financieros, dirigido a jefes de Recursos Humanos o similares y/o docentes del sector público y privado.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerente del Centro de Solución de Controversias	2 cursos cortos desarrollados	Informe de curso corto																1	2
		2.1.3.3.11 Elaborar una guía metodológica para desarrollar el diplomado en institucionalidad, regulación y derechos en el sector de telecomunicaciones y energía eléctrica (DC-SIGET- CNE)	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados/ Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Guía metodológica	Documento																	100%

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
2.1.3.3 Actuación coordinada y articulada del Sistema Nacional de Protección al Consumidor	Dirección de Descentralización	2.1.3.3.12 Desarrollar el Diplomado en institucionalidad, regulación y derechos en el sector de telecomunicaciones y energía eléctrica (DC-SIGET-CNE)	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados/ Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias	40 funcionarios y representantes de universidades capacitados en el Diplomado	Informe del diplomado realizado							30%	40%	30%				100%	
		2.1.3.3.13 Elaborar una guía metodológica para el desarrollo diplomado de servicios financieros (DC-BCR-SSF)	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Especialista en educación en consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) Jurídico(a)	Guía metodológica	Documento								50%	50%					100%
		2.1.3.3.14 Desarrollar diplomado de Servicios Financieros (DC-BCR-SSF)	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Especialista en educación en consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) Jurídico(a)	1 diplomado desarrollado	Informe										30%	40%	30%		100%
		2.1.3.3.15 Elaborar una guía metodológica para desarrollar el diplomado Derecho de Consumo dirigido a representantes de universidades	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Especialista en educación en consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) Jurídico(a)	Guía metodológica	Documento		60%	40%											

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
2.1.3.3 Actuación coordinada y articulada del Sistema Nacional de Protección al Consumidor	Dirección de Descentralización	2.1.3.3.16 Desarrollar diplomado de Derecho de Consumo dirigido a universidades	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerente del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) Jurídico(a)	1 diplomado realizado con universidades	Informes de diplomado			20%	40%	40%							100%		
		2.1.3.3.17 Desarrollar campaña en el marco del Global Money Week, para promover temas del sector financiero	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerente del Centro de Solución de Controversias	1 campaña desarrollada para promover temas del sector financiero	Informes de campaña			1										1	
		2.1.3.3.18 Desarrollar campaña sobre ahorro familiar, con la comunidad educativa de instituciones públicas y privadas	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerente del Centro de Solución de Controversias	1 campaña desarrollada para promover el ahorro familiar	Informes de campaña										1				1
		2.1.3.3.19 Participar en el Comité de inclusión y educación financiera	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerente del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) Jurídico(a)	Ejecución del Plan de acción de la Política Nacional de Inclusión Financiera y en el Programa de Educación Financiera (PEF)	Informe trimestral de ejecución			1			1			1				1	4
		2.1.3.3.20 Ejecutar actividades en el marco del 15 aniversario de la LPC y creación de la DC	Director(a) de Descentralización/ Director(a) Jurídico(a)/ Director(a) de Ciudadanía y Consumo	Actividades ejecutadas	Comunicado de prensa									1					1



PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
<b>2.1.4 Procesos de la Defensoría certificados y/o acreditados en Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC)</b> <b>FÓRMULA DE MEDICIÓN: Número de procesos certificados y/o acreditados que pueden ser mantenidos y/o actualizados con el Sistema de Gestión de la Calidad</b> <b>UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Quinquenal</b> <b>DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 3</b> <b>ÁREA RESPONSABLE: Unidad de Planificación y Calidad</b> <b>LÍMITE DE CONTROL 2020: 3; META: 2020: 3</b> <b>LÍMITE DE CONTROL 2024: 4; META 2024: 4</b>																		
2.1.4.1 Adecuación y mejora de los procedimientos de los servicios institucionales a través del Sistema de Gestión de la Calidad y normativa vigente	Unidad de Planificación y Calidad	2.1.4.1.1 Atender la evaluación externa del Organismo de Acreditación, relativo a mantener la acreditación, como organismo de inspección según la norma ISO/IEC 17020:2012 y el Laboratorio de Cantidad de Producto en pre empacado según la norma ISO/IEC 17025:2017	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección/ Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	2 informes de evaluación externa emitido por OSA para el Organismo de Inspección y para el Laboratorio de Cantidad de Producto en pre empacado	Informes de evaluación			2								2		
		2.1.4.1.2 Revisar documentación relativa a los procedimientos de los servicios institucionales	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Técnico(a) de Gestión de la Calidad	50 documentos relativos al Sistema de gestión institucional revisados	Documentos presentados a Presidencia		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	
		2.1.4.1.3 Organizar y ejecutar reuniones para revisiones por la Dirección del sistema de gestión para la norma ISO 9001:2015, ISO/IEC 17020:2012 e ISO/IEC 17025:2017	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Técnico(a) de Gestión de la Calidad	4 revisiones por la Dirección realizadas para asegurar la adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad	Ayuda memoria con acuerdos de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad					3					1			4
		2.1.4.1.4 Elaborar y ejecutar los programas de auditoría a los procesos definidos para el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015, ISO/IEC 17020:2012 e ISO/IEC 17025:2017	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Técnico(a) de Gestión de la Calidad	4 programas de auditoría elaborados y 4 ejecutados para la Norma ISO 9001:2015, ISO/IEC 17020:2012 e ISO/IEC 17025:2017	Informes de auditoría interna con hallazgos		4					4						8

III- PERSPECTIVA 3: DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	METAS OPERATIVAS												TOTAL	
						PROGRAMACIÓN													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
3. DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO																			
3.1 Brindar condiciones de trabajo y oportunidades de desarrollo al talento humano, contribuyendo a su formación continua, para potenciar e innovar la excelencia en los servicios institucionales																			
3.1.1 Porcentaje de temas de formación continua impartidos	<b>FÓRMULA DE MEDICIÓN:</b> (Número de temas de formación continua impartidos / Número de temas de formación continua programados) x 100 <b>UNIDAD DE MEDIDA:</b> Porcentaje; <b>PERIODICIDAD:</b> Anual <b>DIRECCIONALIDAD:</b> +; <b>LÍNEA BASE:</b> 84.88% <b>ÁREA RESPONSABLE:</b> Dirección de Administración <b>LÍMITE DE CONTROL 2020:</b> 80%; <b>META:</b> 2020: 85% <b>LÍMITE DE CONTROL 2024:</b> 86%; <b>META 2024:</b> 90%																		
3.1.1.1 Gestión del proceso de formación continua institucional	Dirección de Administración	3.1.1.1.1 Elaborar diagnóstico de habilidades gerenciales	Director(a) de Administración/ Jefe(a) Unidad de Talento Humano	Identificar temas de formación	Documento		50%	50%									100%		
		3.1.1.1.2 Diseñar plan de capacitación institucional 2020	Director(a) de Administración/ Jefe(a) Unidad de Talento Humano	Identificar temas de formación para el personal de la DC	Documento		50%	50%										100%	
		3.1.1.1.3 Gestionar la ejecución de los temas contenidos en el plan de capacitación institucional 2020	Director(a) de Administración/ Jefe(a) Unidad de Talento Humano	Personal formado	Listas de asistencia, formularios de inscripción, etc.		8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%
		3.1.1.1.4 Evaluar ejecución del plan de capacitación institucional 2020	Director(a) de Administración/ Jefe(a) Unidad de Talento Humano	Valorar la eficacia de las capacitaciones impartidas	Informe			1						1				1	3
		3.1.1.1.5 Gestionar la ejecución de temáticas enfocadas a habilidades gerenciales	Director(a) de Administración/ Jefe(a) Unidad de Talento Humano	Fortalecimiento de habilidades gerenciales a nivel jefaturas y mandos medios	Informe								30%	30%	40%				100%

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
3.1.2 Índice del desempeño del talento humano		<b>FÓRMULA DE MEDICIÓN:</b> Promedio de calificación obtenida en evaluación de desempeño <b>UNIDAD DE MEDIDA:</b> Calificación; <b>PERIODICIDAD:</b> Anual <b>DIRECCIONALIDAD:</b> +; <b>LÍNEA BASE:</b> 8.85 <b>ÁREA RESPONSABLE:</b> Dirección de Administración <b>LÍMITE DE CONTROL 2020:</b> 8.86; <b>META:</b> 2020: 8.90 <b>LÍMITE DE CONTROL 2024:</b> 8.91; <b>META 2024:</b> 9.00																	
3.1.2.1 Impulsar el acceso seguro a los servicios al cliente interno en cualquier momento y lugar	Dirección de Administración	3.1.2.1.1 Realizar medición de satisfacción de cliente interno	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Técnico(a) de Gestión de la Calidad	Partes interesadas retroalimentadas con resultados de satisfacción de cliente interno	Informe					1								1	
		3.1.2.1.2 Elaborar, ejecutar y evaluar plan con acciones de mejora en base a los resultados de encuesta de satisfacción de cliente interno	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Unidad de Talento Humano/ Jefe(a) de Logística/ Gerente de Sistemas Informáticos/ Jefe(a) de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional/ Oficial de Gestión Documental y Archivos	Mejorar los servicios que prestan las unidades de apoyo al cliente interno	Plan de mejoras elaborado/ Informe de mejoras realizadas/ Informe de evaluación							1						1	1
3.1.2.2 Desarrollo y mantenimiento de una cultura organizacional con el fin de ejercer influencia en la conducta y compromiso de los(as) empleados(as) para impactar positivamente en el desempeño laboral	Dirección de Administración	3.1.2.2.1. Ejecutar actividades enfocadas al desarrollo de la cultura institucional (celebración día de la madre, día del padre, día del empleado, actividad recreativa, celebración de hijos de los empleados, cena navideña, comunicados institucionales, cumpleaños, valores institucionales, divulgación de prestaciones adicionales a ley)	Director(a) de Administración/ Jefe(a) Unidad de Talento Humano	Mantener la cultura institucional	Correos, listas de asistencia, fotos, etc.	8%	8%	8%	8%	9%	9%	8%	9%	8%	8%	8%	8%	9%	100%

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
3.1.2.2 Desarrollo y mantenimiento de una cultura organizacional con el fin de ejercer influencia en la conducta y compromiso de los(as) empleados(as) para impactar positivamente en el desempeño laboral	Dirección de Administración	3.1.2.2.2. Actualizar y realizar medición de clima organizacional	Director(a) de Administración/ Jefe(a) Unidad de Talento Humano	Mejorar el clima organizacional	Informe						50%	50%						100%		
		3.1.2.2.3 Identificar e implementar acciones para mejorar el clima laboral	Director(a) de Administración/ Jefe(a) Unidad de Talento Humano	80% de las acciones propuestas son implementadas	Informe									1	1	1	1	1	5	
		3.1.2.2.4 Coordinar y sistematizar el proceso de evaluación de desempeño	Director(a) de Administración/ Jefe(a) Unidad de Talento Humano	Identificación de compromiso en el desempeño por parte del personal	Formularios de desempeño			33%				33%							34%	100%
		3.1.2.2.5 Realizar la evaluación de desempeño de Tribunal Sancionador	Miembros Tribunal Sancionador	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño							1							1	2
		3.1.2.2.6 Realizar la evaluación de desempeño de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño							1							1	2
		3.1.2.2.7 Realizar la evaluación de desempeño de la Unidad de Comunicaciones	Jefe(a) Unidad de Comunicaciones	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño							1							1	2
		3.1.2.2.8 Realizar la evaluación de desempeño de la Unidad de Planificación y Calidad	Jefe(a) Unidad de Planificación y Calidad	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño							1							1	2
		3.1.2.2.9 Realizar la evaluación de desempeño de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	Jefe(a) Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño							1							1	2

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																				
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL				
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC					
3.1.2.2 Desarrollo y mantenimiento de una cultura organizacional con el fin de ejercer influencia en la conducta y compromiso de los(as) empleados(as) para impactar positivamente en el desempeño laboral	Dirección de Administración	3.1.2.2.10 Realizar la evaluación de desempeño de la Unidad Financiera Institucional	Jefe(a) Unidad Financiera Institucional	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño								1					1	2			
		3.1.2.2.11 Realizar la evaluación de desempeño de la Unidad de Auditoría Interna	Jefe(a) Unidad de Auditoría Interna	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño								1						1	2		
		3.1.2.2.12 Realizar la evaluación de desempeño de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	Jefe(a) Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño								1							1	2	
		3.1.2.2.13 Realizar la evaluación de desempeño de la Dirección de Vigilancia de Mercado	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño								1							1	2	
		3.1.2.2.14 Realizar la evaluación de desempeño de la Dirección Jurídica	Director(a) Jurídico(a)	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño								1								1	2
		3.1.2.2.15 Realizar la evaluación de desempeño de la Dirección de Ciudadanía y Consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño								1								1	2
		3.1.2.2.16 Realizar la evaluación de desempeño de la Dirección del Centro de Solución de Controversias	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño								1								1	2
		3.1.2.2.17 Realizar la evaluación de desempeño de la Dirección de Descentralización	Director(a) de Descentralización	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño								1								1	2

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
3.1.2.2 Desarrollo y mantenimiento de una cultura organizacional con el fin de ejercer influencia en la conducta y compromiso de los(as) empleados(as) para impactar positivamente en el desempeño laboral	Dirección de Administración	3.1.2.2.18 Realizar la evaluación de desempeño de la Dirección de Administración	Director(a) de Administración	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño							1					1	2		
		3.1.2.2.19 Coordinar en conjunto con jefaturas acciones de mejora relacionadas a la evaluación del desempeño	Director(a) de Administración/ Jefe(a) Unidad de Talento Humano	Impactar positivamente en los resultados institucionales y clima laboral	Informe presentado a Director(a) de Administración y evaluaciones de desempeño realizadas							1						1	2	
		3.1.2.2.20 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	Cumplir con la normativa legal establecida en la Sección de Probidad de la Corte Suprema de Justicia	Nota de remisión a la Corte Suprema de Justicia			1							1					2
		3.1.2.2.21 Dar seguimiento al plan de trabajo del Comité de Ética Gubernamental de la DC del 2020	Director(a) Administración/ Jefe(a) Unidad de Talento Humano/ Director(a) Jurídico(a)/ Gerente(a) de Procuración de la Dirección Jurídica	Cumplir con la normativa legal establecida en la Ley de Ética Gubernamental	2 informes y/o listas de asistencia							1						1		2
		3.1.2.2.22 Presentar Plan de trabajo del Comité de Ética Gubernamental del 2021	Director(a) Administración/ Jefe(a) de Talento Humano/ Director(a) Jurídico(a)/ Gerente(a) de Procuración	Obtener visto bueno del Tribunal de Ética Gubernamental	Informe													1		1

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
3.1.2.2 Desarrollo y mantenimiento de una cultura organizacional con el fin de ejercer influencia en la conducta y compromiso de los(as) empleados(as) para impactar positivamente en el desempeño laboral	Dirección de Administración	3.1.2.2.23 Realizar un proceso de revisión del marco regulatorio interno de la DC (políticas, manuales y documentos institucionales) a fin de incorporar la perspectiva de equidad de género e inclusión	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión/ Director(a) Jurídico(a)	Contar con documentos armonizados con el principio de transversalización	2 documentos armonizados presentados a Presidencia							1		1				2		
		3.1.2.2.24 Elaborar el Protocolo institucional para abordar el acoso sexual y laboral	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión/ Director(a) Jurídico(a)	Contar con un mecanismo institucional para abordar el acoso sexual y laboral	Documento presentado a Presidencia			1											1	
		3.1.2.2.25 Divulgar e implementar el Protocolo institucional para abordar el acoso sexual y laboral	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión/ Director(a) Jurídico(a)	Empoderar al personal sobre temas relacionados al acoso sexual y laboral	Lista de asistencia					20%	20%	20%	20%	20%					100%	
		3.1.2.2.26 Elaborar el Plan de Comunicación Institucional para la igualdad y no discriminación	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión/ Jefe(a) Unidad de Comunicaciones	Contar con un mecanismo institucional para abordar la igualdad y no discriminación	Documento presentado a Presidencia				1											1
		3.1.2.2.27 Divulgar e implementar el Plan de Comunicación Institucional para la igualdad y no discriminación	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión/ Jefe(a) Unidad de Comunicaciones	Empoderar al personal sobre temas relacionados a la igualdad y no discriminación	Documento presentado a Presidencia							10%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	100%

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
3.1.2.2 Desarrollo y mantenimiento de una cultura organizacional con el fin de ejercer influencia en la conducta y compromiso de los(as) empleados(as) para impactar positivamente en el desempeño laboral	Dirección de Administración	3.1.2.2.28 Producir y publicar un boletín interno	Jefe(a) Unidad de Comunicaciones/ Director(a) de Administración/ Jefe(a) Unidad de Talento Humano	12 boletines divulgados	Correo electrónico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
3.1.3 Cooperación técnica orientada al desarrollo de capacidades	<b>FÓRMULA DE MEDICIÓN:</b> (Proyectos aprobados orientados a desarrollar capacidades / Proyectos de desarrollo de capacidades solicitados) x 100 <b>UNIDAD DE MEDIDA:</b> Porcentaje; <b>PERIODICIDAD:</b> Anual <b>DIRECCIONALIDAD:</b> +; <b>LÍNEA BASE:</b> No Disponible <b>ÁREA RESPONSABLE:</b> Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales <b>LÍMITE DE CONTROL 2020:</b> 20%; <b>META:</b> 2020: 40% <b>LÍMITE DE CONTROL 2024:</b> 60%; <b>META 2024:</b> 80%																		
3.1.3.1 Administración de portafolio de proyectos de cooperación técnica	Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	3.1.3.1.1 Ejecutar el proyecto de cooperación técnica con Pro-Consumidor	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales/ Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados/ Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	Fases de proyecto realizadas conforme a cronograma	Informes de misiones de proyecto		1		1		1			1	1				5

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																			
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL			
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
3.1.3.1 Administración de portafolio de proyectos de cooperación técnica	Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	3.1.3.1.2 Ejecutar el proyecto de cooperación técnica con SERNAC	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales/ Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Fases de proyecto realizadas conforme a cronograma	Informe de misión de proyecto						1							1			
		3.1.3.1.3 Dar Seguimiento a proyectos y acciones internacionales con entidades homólogas de países miembros de FIAGC y CONCADECO	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	Apoyar a la presidencia pro-tempore del FIAGC en el avance del trabajo, estrechando al mismo tiempo relaciones de cooperación con las entidades homólogas	Correos de solicitud de Informes de avance de proyectos FIAGC				1											2	
		3.1.3.1.4 Elaborar el diagnóstico de necesidades de proyecto en unidades misionales de la DC	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales/ Directores(as) de las unidades misionales de la DC	Identificación de proyectos potenciales que apoyen la gestión de las unidades misionales	Documentos de Identificación de necesidades por dirección	1	1														2
		3.1.3.1.5 Realizar depuración de los proyectos de unidades misionales por Presidencia	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales/ Directores(as) de las unidades misionales de la DC	Portafolio de proyectos depurado y alineado a Presidencia	Documento de proyectos que apoyan la gestión de las unidades misionales			1													1
		3.1.3.1.6 Realizar presentación de proyectos autorizados y alineados a Presidencia, y mecánica para la co-construcción	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales/ Directores(as) de las unidades misionales de la DC	Directores conocen los proyectos aprobados para sus áreas o unidades	Presentación de proyectos alineados y autorizados por Presidencia			50%	50%												100%

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
3.1.3.1 Administración de portafolio de proyectos de cooperación técnica	Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	3.1.3.1.7 Conformar perfiles de proyecto para someter a autorización	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales/ Directores(as) de las unidades misionales de la DC	Perfiles de proyecto levantados	Perfiles de proyectos autorizados por presidencia para el 2020				1		1		1		1		1	5	
		3.1.3.1.8 Remitir, dar seguimiento y autorizar los proyectos por parte de los cooperantes técnicos	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	Proyectos de cooperación técnica recibidos y aprobados	Correos de notificación de autorización por parte de MIREX									1			1		2
3.1.4 Cooperación financiera orientada a la modernización de la institución para cubrir necesidades de infraestructura y/o mejora de los servicios	FÓRMULA DE MEDICIÓN: (Proyectos aprobados orientados a cubrir necesidades de infraestructura y/o mejora de los servicios / Proyectos de cobertura de necesidades de infraestructura y/o mejora de los servicios solicitados) x 100 UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: No Disponible ÁREA RESPONSABLE: Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales LÍMITE DE CONTROL 2020: 15%; META: 2020: 20% LÍMITE DE CONTROL 2024: 75%; META 2024: 80%																		
3.1.4.1 Administración de portafolio de proyectos de cooperación financiera	Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	3.1.4.1.1 Remitir, dar seguimiento y autorizar los proyectos por parte de los cooperantes financieros	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	Proyectos de cooperación financiera recibidos y aprobados	Correos de notificación de autorización por parte de MIREX								1					1	
		3.1.4.1.2 Realizar mapeo de otros cooperantes de índole financiera	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	Descubrir otros actores diferentes al MIREX en términos de cooperación financiera	Mapa de cooperantes financieros		50%				50%								100%
		3.1.4.1.3 Establecer relaciones bilaterales con cooperantes financieros	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	Establecer un conocimiento mutuo que lleve a fortalecer las relaciones de cooperación	Agendas o minutas de reuniones				1		1		1		1		1		5



IV- PERSPECTIVA 4. EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
<b>4. EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>																				
4.1 Modernizar la institución a través del aprovechamiento tecnológico, gestión eficiente de los recursos, presupuestos orientados a las necesidades de la población y automatización de procesos internos y externos.																				
4.1.1 Cantidad de iniciativas prioritizadas automatizadas de procesos institucionales	<b>FÓRMULA DE MEDICIÓN:</b> Cantidad de iniciativas prioritizadas automatizadas de procesos institucionales (nuevas o actualizadas) <b>UNIDAD DE MEDIDA:</b> Cantidad; <b>PERIODICIDAD:</b> Quinquenal <b>DIRECCIONALIDAD:</b> +; <b>LÍNEA BASE:</b> No Disponible <b>ÁREA RESPONSABLE:</b> Dirección de Administración <b>LÍMITE DE CONTROL 2020:</b> 2; <b>META:</b> 2020: 3 <b>LÍMITE DE CONTROL 2024:</b> 7; <b>META 2024:</b> 8																			
4.1.1.1 Modernización y renovación tecnológica institucional para impactar en la innovación de los servicios que se brindan	Dirección de Administración	4.1.1.1.1 Elaborar diagnóstico institucional de proyectos de modernización para impactar al cliente interno	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos/ Todas las jefaturas	Identificar proyectos de mejora que impacten en el quehacer institucional	Documento													1		
		4.1.1.1.2 Realizar mantenimiento Preventivo de equipo informático (computadoras, equipo de comunicación, servidores, entre otros)	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Equipos de cómputo funcionando	Informe														1	
		4.1.1.1.3 Desarrollar el Sistema SARA V2 para módulos de la DDD, DCC, DVM y DJUR	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) Jurídico(a)/ Director(a) de Descentralización/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) de Ciudadanía y Consumo	Sistema funcional e implementado	Carta de aceptación por líder del proceso				8%	8%	8%	8%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	18%	100%
		4.1.1.1.4 Actualizar e implementar módulos de Talento Humano	Director(a) de Administración/ Jefe(a) Unidad de Talento Humano/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	3 módulos funcionales e implementados	Carta de Aceptación de la Jefatura de Talento Humano				1										1	3

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																			
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL			
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
4.1.1.1 Modernización y renovación tecnológica institucional para impactar en la innovación de los servicios que se brindan	Dirección de Administración	4.1.1.1.5 Desarrollar una aplicación móvil para sondeo de mercados.	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo de Mercado	Aplicación funcionando e implementada	Carta de Aceptación de el(la) Director(a) de Vigilancia de Mercado						20%			30%		30%		20%	100%		
		4.1.1.1.6 Crear/Actualizar App de Atención (Defensoría 2.0)	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Vigilancia de Mercado	Aplicación funcionando e implementada	Carta de Aceptación									20%		30%		30%	20%	100%	
		4.1.1.1.7 Actualizar y realizar migración de la Plataforma que contiene el Programa de Formación en Consumo	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos/ Director(a) de Ciudadanía y Consumo	Plataforma funcionando e implementada	Carta de Aceptación							1									1
		4.1.1.1.8 Desarrollar minería de datos para la generación de conocimiento de la atención a reclamaciones y de los sondeos de precios para la UACM	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos/ Jefe(a) de la Unidad de Análisis y Consumo de Mercados	Plataforma funcionando e implementada	Carta de Aceptación			10%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%						100%
		4.1.1.1.9 Elaborar y socializar guía de compras verdes institucionales (papel, productos de limpieza, plástico de un solo uso)	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad Ambiental/ Jefe(a) de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional	Cumplir con los lineamientos emitidos en la Política Anual de Adquisiciones y Contrataciones de las Instituciones en lo relativo a compras públicas sostenibles	Documento presentado a Presidencia, listas de asistencia, fotografías			10%	10%	10%	5%	10%	10%	5%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	100%

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
4.1.1.1 Modernización y renovación tecnológica institucional para impactar en la innovación de los servicios que se brindan	Dirección de Administración	4.1.1.1.10 Actualizar el procedimiento para el manejo integral de desechos sólidos	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad Ambiental	Brindar respuesta a nuevas necesidades institucionales	Documento presentado a Presidencia					1							1	
4.1.2 Resultados de auditorías externas sin hallazgos en el cumplimiento de las normas de auditoría interna del sector gubernamental	<b>FÓRMULA DE MEDICIÓN:</b> (Cantidad de hallazgos de incumplimiento de las normas de auditoría interna del sector gubernamental / Cantidad total de hallazgos reportados por auditorías externas) x 100 <b>UNIDAD DE MEDIDA:</b> Porcentaje; <b>PERIODICIDAD:</b> Anual <b>DIRECCIONALIDAD:</b> - ; <b>LÍNEA BASE:</b> 20% <b>ÁREA RESPONSABLE:</b> Unidad de Auditoría Interna <b>LÍMITE DE CONTROL 2020:</b> 0%; <b>META:</b> 2020: 0% <b>LÍMITE DE CONTROL 2024:</b> 0%; <b>META 2024:</b> 0%																	
4.1.2.1 Vigilancia del cumplimiento legal de las transacciones, registros, informes financieros y el control interno institucional	Unidad de Auditoría Interna	4.1.2.1.1 Auditar los registros y saldos de almacén de proveeduría a diciembre 2019 (toma física) y a septiembre 2020	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	2 informes de auditoría elaborados	Comprobante de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas de la República	1										1		2
		4.1.2.1.2 Auditar los procesos de adquisición de bienes y servicios a diciembre 2019 (fraccionamiento) y a noviembre 2020	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
		4.1.2.1.3 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
		4.1.2.1.4 Formular Plan de Trabajo 2020 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
		4.1.2.1.5 Formular Plan de Trabajo 2021 de Auditoría Interna	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	Plan de trabajo presentado a Corte de Cuentas de la República	Carta de remisión a Corte de Cuentas de la República			1										1

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
4.1.2.1 Vigilancia del cumplimiento legal de las transacciones, registros, informes financieros y el control interno institucional	Unidad de Auditoría Interna	4.1.2.1.6 Auditar la administración y custodia de fondos y valores en Oficina Central y Regionales	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	2 informes de auditoría elaborados	Comprobante de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas de la República			1						1			2		
		4.1.2.1.7 Revisar matrices de riesgo por proceso 2020 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 2020 consolidada, aprobada por Presidencia DC			1										1	
		4.1.2.1.8 Revisar la eficacia de las acciones evaluadas en la matriz de riesgos 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 2019 y 2020 de todas las Unidades organizativas revisados	Evaluación de acciones de gestión de riesgos por proceso 2019 y 2020 reportadas a Presidencia			1							1			2	
		4.1.2.1.9 Auditar las medidas de ahorro y austeridad institucional a marzo 2020	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
		4.1.2.1.10 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
		4.1.2.1.11 Auditar los registros, control y saldos de bienes del activo fijo a mayo 2020	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
		4.1.2.1.12 Auditar la ejecución presupuestaria institucional a junio 2020	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

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																					
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL					
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC						
4.1.2.1 Vigilancia del cumplimiento legal de las transacciones, registros, informes financieros y el control interno institucional	Unidad de Auditoría Interna	4.1.2.1.13 Auditar el uso de vehículos y consumo de combustible a junio 2020	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					
		4.1.2.1.14 Dar seguimiento a recomendaciones de auditoría de la Corte de Cuentas de la República (si las hay)	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	1 informe de auditoría elaborado	Comprobante de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas de la República													1		1			
4.1.2.2 Fomento de la igualdad y equidad en el personal de la institución	Dirección de Administración	4.1.2.2.1 Elaborar e impulsar plan de formación para los(as) empleados(as) sobre normativas de igualdad y equidad de género y no discriminación	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión	Talento humano ejerce sus derechos y conoce sus obligaciones en temas de igualdad, equidad y no discriminación	Plan de formación presentado a Director(a) de Administración/ Listas de asistencia													1		4			
		4.1.2.2.2 Realizar actividades permanentes de difusión de la UEGI y Política Institucional de Igualdad y no discriminación en coordinación con el Comité Institucional de Género	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión	Sensibilizar a los(as) empleados(as) en temas de igualdad, equidad y no discriminación	Listas de asistencia, fotografías			1												1		4	
		4.1.2.2.3 Realizar campañas en las oficinas de la institución encaminadas a fomentar la igualdad, equidad y no discriminación	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión	Sensibilizar a los(as) empleados(as) en temas de igualdad, equidad y no discriminación	Publicaciones o fotografías																		100%
		4.1.2.2.4 Elaborar informes requeridos por ISDEMU	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión	Cumplir con los lineamientos establecidos por el ISDEMU como ente rector	Informes																	1	2

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
4.1.2.3 Mejoras de la gestión ambiental institucional	Dirección de Administración	4.1.2.3.1 Promover el uso eficiente y responsable de los recursos institucionales	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad Ambiental	Generar una cultura de uso eficiente de los recursos	Correos electrónicos y fotografías			1			1				1		3		
		4.1.2.3.2 Realizar jornadas de capacitación en consumo sostenible y medio ambiente a los(as) empleados(as) de la DC	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad Ambiental	Generar una cultura en lo relacionado al consumo sostenible	Lista de asistencia			1	1	1	1	1						5	
		4.1.2.3.3 Interactuar con estudiantes a través de talleres que promuevan la cultura de 3R, con la finalidad de implementar el programa de desechos sólidos en el centro escolar	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad Ambiental	Incidir en los jóvenes sobre el tema del reciclaje	Listas de asistencia y fotografías		1		1			1		1		1		1	6
		4.1.2.3.4 Coordinar la implementación del manejo de desechos sólidos con todas las oficinas de la Defensoría	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad Ambiental	Reciclar la mayor cantidad de desechos que se generen a nivel institucional	3 informes y fotografías				1					1				1	3
		4.1.2.3.5 Diseñar, ejecutar, verificar y evaluar el cumplimiento de las medidas de eficiencia energética, hídrica en la institución	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad Ambiental	Hacer uso racional de agua y electricidad por parte del talento humano	Informes	5%	10%	5%	10%	5%	10%	5%	10%	15%	10%	5%	10%		100%
		4.1.2.3.6 Aplicar los lineamientos recibidos del SINAMA mediante el envío de indicadores de desechos sólidos institucionales al MARN	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad Ambiental	Cumplir con los lineamientos establecidos por el MARN como ente rector	Documentos								1					1	2

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
4.1.2.4 Mecanismos y procedimientos de control interno de las unidades de apoyo que procuran la eficiencia institucional	Dirección de Administración	4.1.2.4.1 Actualizar el activo fijo institucional en las distintas unidades organizativas de acuerdo a programación	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Logística	Identificar prioridades de inversión y descarga de activo fijo	Informe y/o actas de asignación firmadas por el personal	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		
		4.1.2.4.2 Dar seguimiento a la ejecución de los contratos de servicios en lo relativo al cumplimiento de las cláusulas contractuales establecidas	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Logística	Asegurar el cumplimiento de lo contratado en bienes y servicios	Actas de recepción, facturas y/o reportes de servicios recibidos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		4.1.2.4.3 Elaborar y analizar mensualmente informe de control de gastos prioritarios	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Logística	Monitorear e implementar acciones preventivas a nivel administrativo	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		4.1.2.4.4 Implementar medidas de Ahorro a nivel institucional	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Logística	Generar impacto positivo en el presupuesto institucional	Informe					1						1			2	
		4.1.2.4.5 Formular y ejecutar el plan de contingencia para el resguardo y protección de las personas, bienes e información a nivel institucional	Director(a) de Administración/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Descentralización/ Director(a) Jurídico(a)	Asegurar la continuidad de las operaciones ante eventos que podrían alterar el normal funcionamiento institucional	Documento							1								1
		4.1.2.4.6 Elaborar informe de las adquisiciones y contrataciones institucional procesos libre gestión, contratación directa y licitación pública	Director de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional	Cumplir con la normativa legal establecida en la LACAP	Documentos	1			1				1			1				4

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
4.1.2.4 Mecanismos y procedimientos de control interno de las unidades de apoyo que procuren la eficiencia institucional	Dirección de Administración	4.1.2.4.7 Actualizar los procedimientos de la Unidad de Talento Humano (servicio social, permiso de personal, incapacidades y evaluación de desempeño)	Director de Administración/ Jefe(a) Unidad de Talento Humano	Brindar lineamientos claros al personal	Procedimiento enviado a Presidencia para aprobación				1		1			1				4	
		4.1.2.4.8 Actualizar manuales (de bienvenida y MOF)	Director de Administración/ Jefe(a) Unidad de Talento Humano	Documentación actualizada para brindar respuesta a nuevas necesidades institucionales	manual enviado a Presidencia para aprobación		1					1			1				3
		4.1.2.4.9 Elaborar y remitir información para publicación oficiosa de las contrataciones y adquisiciones formalizadas o adjudicadas	Director de Administración/Jefe(a) de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional	Cumplir con la normativa legal establecida en la LAIP	Documentos				1				1				1		
4.1.2.5 Gestionar la información y archivos institucionales	Dirección de Administración	4.1.2.5.1. Dar cumplimiento a los lineamientos del Instituto de Acceso a la Información Pública respecto a la gestión documental	Director(a) de Administración/ Oficial de Gestión Documental y Archivos/ Todas las jefaturas	Cumplir con la normativa legal establecida en la LAIP	Informes que respalden el cumplimiento de Ley				1			1			1		1		4
		4.1.2.5.2. Recibir y revisar los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de las diferentes Unidades, Gerencias o Direcciones	Director(a) de Administración/ Oficial de Gestión Documental y Archivos/ Todas las jefaturas	Cumplir con la normativa legal establecida en la LAIP como parte del proyecto de digitalización de documentos	Documentos	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
4.1.2.6 Fortalecimiento institucional para la transparencia, el acceso de la población a la información pública y datos personales	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4.1.2.6.1 Revisar y/o actualizar 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				1						1		2		
		4.1.2.6.2 Ejecutar el plan de capacitaciones sobre temáticas de Acceso a la Información Pública, Ética y Anticorrupción 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 ejecutado	Expediente que demuestre las acciones de capacitación realizadas						50%							50%	100%
		4.1.2.6.3 Gestionar con las Unidades administrativas internas, las solicitudes de información y datos personales	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% de las atenciones con seguimientos de atención implementado	Expedientes que muestren las gestiones realizadas	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	9%	100%
		4.1.2.6.4 Realizar atenciones de denuncias de actos de corrupción	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% de las atenciones con seguimientos	Carpeta organizada que contiene las gestiones ante las denuncias de actos de corrupción	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	9%	100%
		4.1.2.6.5 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%	9%	100%
		4.1.2.6.6 Realizar la recolección de información estadística sobre las solicitudes de información y datos personales	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% de la información de solicitudes de información y datos personales recolectada	Mecanismo que contiene información anual de las solicitudes de información y datos personales	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	9%	100%

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																		
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
4.1.2.6 Fortalecimiento institucional para la transparencia, el acceso de la población a la información pública y datos personales	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4.1.2.6.7 Realizar la recolección de información anual sobre las atenciones brindadas a la ciudadanía	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% de la información de atenciones recolectada	Mecanismo que contiene información anual de las atenciones brindadas a la ciudadanía	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%		
		4.1.2.6.8 Coordinar y gestionar con las unidades administrativas de la DC para la efectiva publicación de la información Oficiosa según la LAIP y lineamientos emitidos por el Instituto de Acceso a la Información Pública	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% de seguimiento para la publicación de información oficiosa	Expediente que muestre las gestiones realizadas con las diferentes unidades administrativas de la DC	25%			25%				25%			25%			100%	
		4.1.2.6.9 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
		4.1.2.6.10 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
		4.1.2.6.11 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

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
4.1.2.6 Fortalecimiento institucional para la transparencia, el acceso de la población a la información pública y datos personales	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4.1.2.6.12 Elaborar informe anual y perfil del oficial al Instituto de Acceso a la Información Pública	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	Informe anual y perfil elaborado	Documento elaborado y presentado al Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP)	2											2		
		4.1.2.6.13 Elaborar procedimientos para atender denuncias, orientaciones y consultas	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	2 procedimientos elaborados	Expediente que contenga los procedimientos elaborados			1						1				2	
		4.1.2.6.14 Elaborar informes estadísticos de la Unidad de acceso a la información Pública y Transparencia a la Presidencia de la DC	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4 informes remitidos a Presidencia de la DC	Expediente que contiene los informes presentados				1				1			1		4	
		4.1.2.6.15 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%
		4.1.2.6.16 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	100% de participación en capacitaciones, charlas, talleres o similares	Expediente que muestre las capacitaciones realizadas y/o participaciones								50%					50%	100%

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
4.1.3 Cantidad de Informes del Sistema de Planificación actualizado y analizado oportunamente		<b>FÓRMULA DE MEDICIÓN:</b> Cantidad de informes del Sistema de Planificación elaborados <b>UNIDAD DE MEDIDA:</b> Cantidad; <b>PERIODICIDAD:</b> Anual <b>DIRECCIONALIDAD:</b> +; <b>LÍNEA BASE:</b> 12 <b>ÁREA RESPONSABLE:</b> Unidad de Planificación y Calidad <b>LÍMITE DE CONTROL 2020:</b> 12; <b>META:</b> 2020: 12 <b>LÍMITE DE CONTROL 2024:</b> 12; <b>META 2024:</b> 12																	
4.1.3.1 Gestión del Sistema de Planificación, monitoreo y evaluación	Unidad de Planificación y Calidad	4.1.3.1.1 Coordinar la elaboración del Plan Operativo Anual 2020 de la Defensoría del Consumidor y el rediseño de la herramienta de seguimiento y monitoreo	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Analista de Planificación	Plan Operativo Anual 2020 elaborado y herramienta de seguimiento y monitoreo diseñada e implementada	Documento y herramienta		2											2	
		4.1.3.1.2 Dar seguimiento a la ejecución de los Planes Operativos Anuales 2019 y 2020, y de los Planes Estratégicos Tácticos 2015-2019 y 2020-2024 de la Defensoría del Consumidor	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Analista de Planificación	12 informes de seguimiento de Planes Anuales 2019 y 2020, y de los Planes Estratégicos Tácticos 2015-2019 y 2020-2024 de la Defensoría del Consumidor, con resultados mensuales	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		4.1.3.1.3 Realizar verificación y evaluación de la gestión institucional 2020	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Analista de Planificación	1 verificación y 1 evaluación bilaterales realizadas con todas las unidades organizativas	Informes							1			1				2

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												TOTAL
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
4.1.4 Ejecución eficiente del presupuesto institucional	<b>FÓRMULA DE MEDICIÓN:</b> (Monto devengado al mes de evaluación según estado de ejecución presupuestaria de egresos (-) monto devengado mes anterior / Monto programado según PEP inicial) * 100 <b>UNIDAD DE MEDIDA:</b> Porcentaje; <b>PERIODICIDAD:</b> Mensual <b>DIRECCIONALIDAD:</b> +; <b>LÍNEA BASE:</b> 95% <b>ÁREA RESPONSABLE:</b> Unidad Financiera Institucional <b>LÍMITE DE CONTROL 2020:</b> 90%; <b>META: 2020:</b> 95% <b>LÍMITE DE CONTROL 2024:</b> 90%; <b>META 2024:</b> 95%																	
4.1.4.1 Gestión del proceso financiero institucional	Unidad Financiera Institucional	4.1.4.1.1 Declarar y pagar impuestos retenidos	Jefe(a) Unidad Financiera Institucional/ Tesorero(a) Institucional	Cumplir con las obligaciones fiscales dentro de las fechas establecidas	Declaraciones presentadas y/o pagadas	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
		4.1.4.1.2 Realizar cierres mensuales y anual de la contabilidad institucional	Jefe(a) Unidad Financiera Institucional/ Tesorero(a) Institucional	Cierre contable efectuado en el tiempo establecido según normativa vigente	Informes de cierres mensuales y anual remitidos oportunamente	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		4.1.4.1.3 Presentar informes de ejecución presupuestaria para análisis y toma de decisiones	Jefe(a) Unidad Financiera Institucional/ Encargado(a) de Presupuesto	11 informes de ejecución presupuestaria presentados a Presidencia	Remisión de informe a Presidencia.		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
		4.1.4.1.4 Elaborar y presentar proyecto de presupuesto 2021	Jefe(a) Unidad Financiera Institucional	1 proyecto de presupuesto 2021 elaborado y remitido a la DGP oportunamente	Nota de remisión de proyecto de presupuesto a DGP							50%	50%					100%
		4.1.4.1.5 Implementar las recomendaciones de auditoría de las diferentes instancias auditoras o supervisoras	Jefe(a) Unidad Financiera Institucional/ Tesorero(a) Institucional/ Contador(a) Institucional/ Encargado(a) de Presupuesto	Seguimiento al 100% de las observaciones de auditoría	Memorándum, correos y otros medios verificables de seguimiento			25%			25%			25%			25%	100%
		4.1.4.1.6 Actualizar los instrumentos institucionales del proceso financiero para su alineación con la normativa técnica y legal vigente	Jefe(a) Unidad Financiera Institucional/ Tesorero(a) Institucional/ Contador(a) Institucional/ Encargado(a) de Presupuesto	100% de mejoras identificadas y solicitudes del Ministerio de Hacienda, atendidas	Envíos de documentos para aprobación			25%			25%			25%			25%	100%