GOBIERNO DE EL SALVADOR

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

Diciembre 2020

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

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

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

Unidad de Planificación y Calidad

INDICE

Contenido

I. **INTRODUCCIÓN** 1

II. **PENSAMIENTO FILOSÓFICO** 2

III. **MAPA ESTRATÉGICO ORGANIZACIONAL 2020-2024** 4

IV. **PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO / PERSPECTIVAS Y OBJETIVOS** 5

V. **PLAN OPERATIVO ANUAL 2021** 9

- I- **PERSPECTIVA 1: Satisfacción de las/los usuarias/os de nuestros servicios** 9
- II- **PERSPECTIVA 2: Efectividad en nuestra actuación** 50
- III- **PERSPECTIVA 3: Desarrollo institucional y humano** 73
- IV- **PERSPECTIVA 4: Eficiencia en la gestión de los recursos** 84

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

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

PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

I. INTRODUCCIÓN

La protección de derechos de las personas consumidoras en El Salvador tiene su asidero legal en la máxima norma del ordenamiento jurídico: la Constitución de la República, la cual establece en el Art. 101 que: "El orden económico debe responder esencialmente a principios de justicia social, que tiendan a asegurar a todos los habitantes del país una existencia digna del ser humano... Con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores".

El compromiso del presidente Nayib Bukele, establecido en el "Plan Cuscatlán"[1], se enfoca en un "Gobierno más eficiente, más compacto, más efectivo, más ciudadano, menos político y más técnico. Un aparato estatal que elimine los cacicazgos institucionales, que saque del mapa las prioridades personales o de pequeños grupos, y que ponga más interés en las prioridades ciudadanas", en este marco, las instituciones deben captar el sentir de la población, solventar sus necesidades, proyectar su rumbo a futuro y responder en tiempo real.

En la planificación 2020-2024 la Defensoría del Consumidor (DC) introduce la iniciativa "1.1.5.2 Verificación de las obligaciones y prohibiciones de la LPC en proveedores de sectores priorizados" y la actividad clave "1.1.5.2.10 Identificar y ejecutar acciones para atender coyunturas y/o emergencias que demandan la intervención de la Defensoría del Consumidor", materializándose en marzo de 2020 dicha acción, a partir de ese momento, la DC orienta significativamente su esfuerzo y el recurso disponible a la atención del ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL DE LA PANDEMIA POR COVID-19, lo que significó que las acciones planificadas se reorientarían a la atención de dicha Emergencia, generando un impacto significativo en el cumplimiento oportuno del Plan Estratégico Táctico (PET) 2020-2024 y al Plan Operativo Anual 2020 de la DC. Por lo anterior, en julio de 2020 se realizó una readecuación al PET 2020-2024 y al POA 2020 a la nueva normalidad nacional y mundial.

A partir de ello, desde agosto a diciembre de 2020, se realiza el proceso de planificación con directores y jefes de la DC para la formulación del PET 2020-2024 y POA 2021, a partir de los lineamientos emitidos por la Presidencia de la DC en el marco del Proyecto de Presupuesto 2021, y los instrumentos pasan por re adecuaciones necesarias que permitirán seguir protegiendo los derechos de las personas consumidoras.

[1] Plan Cuscatlán, Nueva Gobernanza, pág.

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

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

II. PENSAMIENTO FILOSÓFICO

MISIÓN

La misión describe nuestro objetivo fundamental e indica a qué nos dedicamos y cuál es la razón de ser de nuestra institución.

MISIÓN

Transformar realidades a favor de los consumidores, mediante la solución de controversias de consumo, el fortalecimiento y aplicación del marco jurídico, la vigilancia efectiva de los mercados, la generación de información para las decisiones de consumo, la educación y el empoderamiento del consumidor para el ejercicio de sus derechos, el acercamiento e innovación de los servicios, ejerciendo la potestad sancionadora y restitutiva de derechos, y la actuación articulada del Sistema Nacional de Protección al Consumidor para disminuir las asimetrías que afectan al consumidor en su relación con los proveedores.

VISIÓN

Nuestra visión representa cómo nos queremos ver y cómo queremos ser vistos en el devenir de los próximos años. Nos permite plantear un futuro deseable, que sea los suficientemente claro y motivador para trabajar en su cumplimiento.

VISIÓN

Ser una institución cercana, confiable y reconocida por su efectividad en la protección y promoción de los derechos de las personas consumidoras para contribuir a su bienestar y dignificación en el mercado.

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
REPÚBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMÉRICA CENTRAL
PRESIDENCIA

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

PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

VALORES

Los valores reflejan las creencias más profundas de la institución y su talento humano.

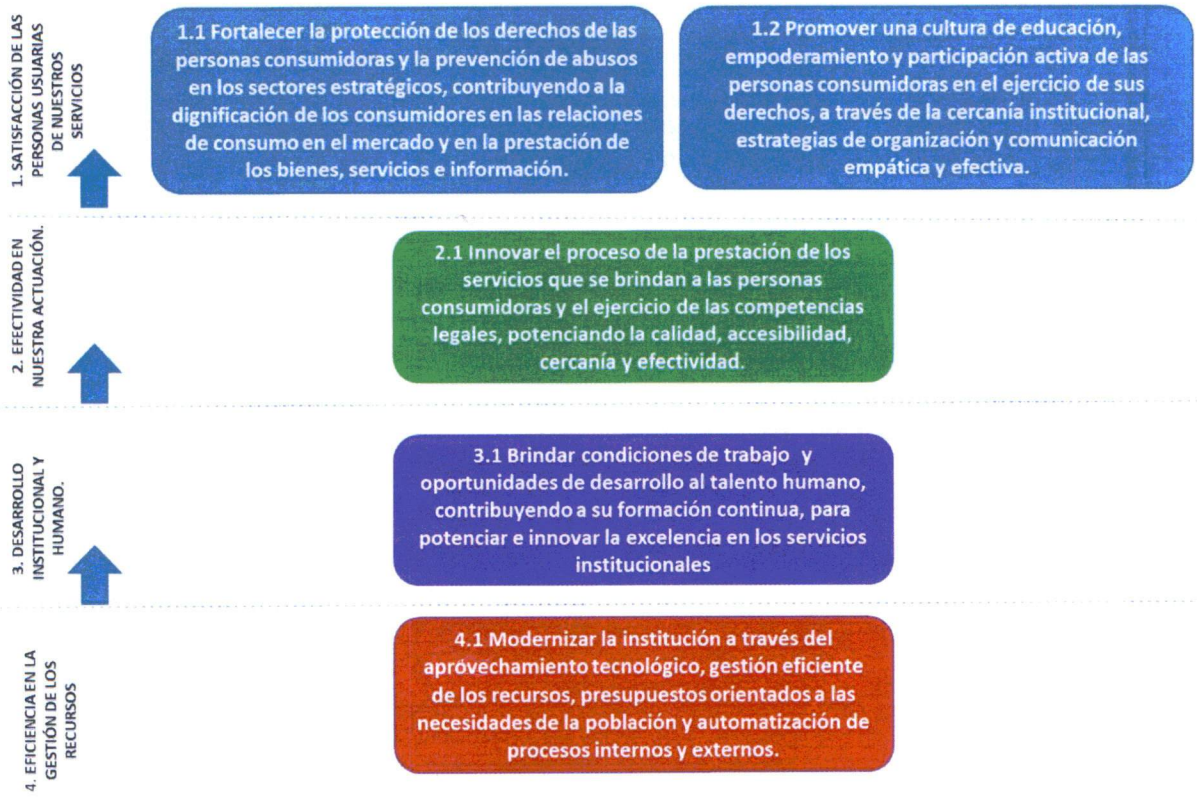
EXCELENCIA EN EL SERVICIO	Hacemos nuestro trabajo con calidad, calidez, efectividad, eficiencia y disciplina. Nos actualizamos permanentemente y nos fundamentamos en la rigurosidad para lograr altos niveles en la defensa y protección de los derechos de las personas consumidoras.
IDENTIFICACIÓN Y COMPROMISO INSTITUCIONAL	Estamos identificados y comprometidos con la visión, la misión, los valores y las estrategias organizacionales como la base de la motivación, el desarrollo y el éxito operacional de nuestro quehacer institucional.
IMPARCIALIDAD	Procedemos con objetividad en el ejercicio de la función pública.
CONFIDENCIALIDAD	Guardamos reserva sobre hechos o información que se haya obtenido en el desempeño del cargo o empleo y no la utilizamos para fines personales o de terceros
TRABAJO EN EQUIPO	Valoramos el trabajo en equipo como la clave para desarrollar una cultura organizacional que genere un ambiente de alta confianza y cooperación; y promovemos alianzas, diálogos y articulaciones con instituciones nacionales e internacionales con las cuales podamos generar complementariedades en el ámbito de consumo.
PROACTIVIDAD	Desarrollamos ideas innovadoras y creativas de actuación para un óptimo funcionamiento de la institución y de los servicios que prestamos.
EQUIDAD	Brindamos nuestros servicios desde la igualdad y en consonancia y equilibrio con las diferencias y especificidades individuales, lo que nos permite juzgar y proceder con rectitud.
SOLIDARIDAD	Mantenemos un alto nivel de servicio y colaboración entre compañeros y compañeras, y nuestras acciones se orientan a favorecer a todas las personas consumidoras que requieran de nuestros servicios.
PROBIDAD	Actuamos con integridad, rectitud y honradez.
TRANSPARENCIA	Actuamos de manera accesible para que toda persona natural o jurídica, que tenga interés legítimo, pueda conocer si las actuaciones del servidor público son apegadas a la ley, a la eficiencia, a la eficacia y a la responsabilidad.
INCLUSIÓN	Actuamos sin discriminar por motivos de nacionalidad, raza, sexo, religión, ideología política, posición social o económica.

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

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

III. MAPA ESTRATÉGICO ORGANIZACIONAL 2020-2024

Las perspectivas constituyen los cuatro pilares estratégicos de la Defensoría del Consumidor por medio de los cuales busca lograr el cumplimiento de su misión y en base a ellos se tomarán las decisiones estratégicas para mejorar la situación actual y alcanzar la visión de la institución.



El mapa estratégico organizacional 2020-2024 ha sido construido en base a las principales líneas de acción identificadas por la institución, mismas que se derivan del pensamiento filosófico organizacional.

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

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

IV. PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO / PERSPECTIVAS Y OBJETIVOS

Las líneas de acción están construidas partiendo de cuatro principales perspectivas desde las cuales se aborda la totalidad de los objetivos estratégicos, indicadores e iniciativas que realiza la DC, los cuales se definen a continuación:

PERSPECTIVA 1. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE NUESTROS SERVICIOS

Esta perspectiva responde a la forma en que se van a satisfacer las necesidades de las personas consumidoras a través de los servicios que brinda la DC con calidad, calidez y efectividad.

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, servicios e información.

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. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE NUESTROS SERVICIOS

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

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

PERSPECTIVA 2. EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN

Esta perspectiva responde principalmente a la necesidad de innovar los procesos claves de la institución para elevar nuestra productividad en beneficio de las personas consumidoras.

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.

2. EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN.

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

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

PERSPECTIVA 3. DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO

Esta perspectiva responde a la necesidad de focalizar los esfuerzos en los recursos que son básicos para la institución y el talento humano. Contar con el personal altamente competente permitirá a la DC mejorar los procesos organizacionales, garantizar la satisfacción de las partes interesadas y por tanto cumplir con los objetivos.

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

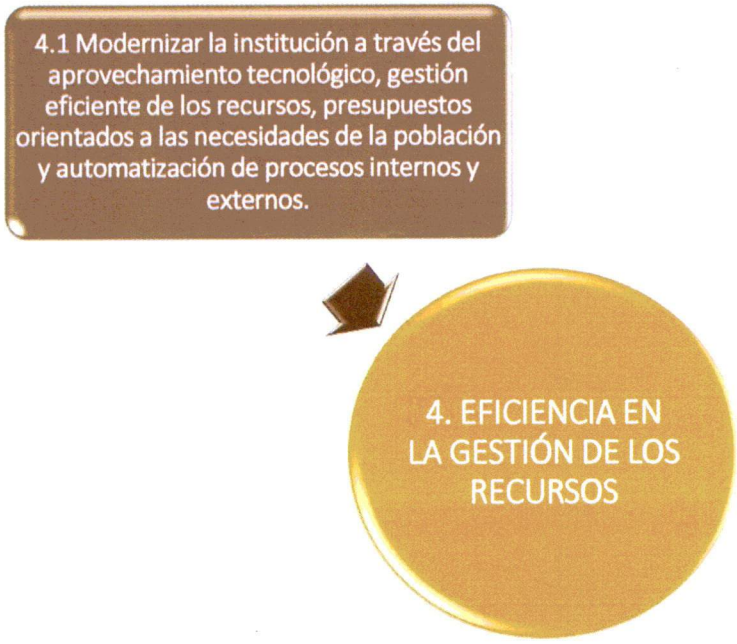
3. DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO.

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

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

PERSPECTIVA 4. EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS

Esta perspectiva se enfoca en los recursos que utiliza la institución para alcanzar sus objetivos. A través de esta perspectiva se busca especialmente contribuir a la sostenibilidad financiera de la DC.



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

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

V. PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

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

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS				PROGRAMACIÓN												
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
1. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE NUESTROS SERVICIOS																		
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, servicios e información																		
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 2021: 2; META 2021: 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	Documento con propuestas 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)	Una 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, en servicios financieros, en protección de datos personales, protección a derechos económicos de los consumidores y regulación de precios.	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

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

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPÚBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

GOBIERNO DE EL SALVADOR

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS				PROGRAMACIÓN												
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
1.1.2 Cantidad de denuncias de oficio colectivas y/o difusas remitidas	FÓRMULA DE MEDICIÓN: Sumatoria de denuncias de oficio colectivas y/o difusas remitidas UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 1,000 ÁREA RESPONSABLE: Dirección Jurídica LÍMITE DE CONTROL 2020: 500; META 2020: 700 LÍMITE DE CONTROL 2021: 500; META 2021: 700 LÍMITE DE CONTROL 2024: 800; META 2024: 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	4
		1.1.2.1.2 Generar espacios de intercambios de conocimientos/ experiencias en el ámbito jurídico para ser más eficientes en la tutela de los derechos e intereses de las personas consumidoras	Director(a) Jurídico(a)/ Gerente de Procuración de la Dirección Jurídica/ Miembros Tribunal Sancionador/ Secretaría/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Descentralización/ Gerentes regionales/ Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) de Vigilancia de Mercado	Mejorar la eficiencia en la tutela de los derechos e intereses de las personas consumidoras de manera articulada	Listas de Asistencias y/o fotografías		1		1		1		1		1		1	6

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

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR REPÚBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMÉRICA CENTRAL PRESIDENCIA

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS				PROGRAMACIÓN												
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
1.1.2.1 Tutela de los derechos e intereses de las personas consumidoras	Dirección Jurídica	1.1.2.1.3 Participar en espacios de intercambios de conocimientos/ experiencias en el ámbito jurídico para ser más eficientes en la tutela de los derechos e intereses de las personas consumidoras por parte de la Dirección de Descentralización	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente-oriente/ Gerente de atención descentralizada	Mejorar la eficiencia en la tutela de los derechos e intereses de las personas consumidoras de manera articulada	Listas de Asistencias y/o fotografías				1				1				1	3
		1.1.2.1.4 Participar en espacios de intercambios de conocimientos/ experiencias en el ámbito jurídico para ser más eficientes en la tutela de los derechos e intereses de las personas consumidoras por parte de la Dirección de Vigilancia de Mercado	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección/Unidad de Auditoría de Consumo	Mejorar la eficiencia en la tutela de los derechos e intereses de las personas consumidoras de manera articulada	Listas de Asistencias y/o fotografías				1				1				1	3
		1.1.2.1.5 Participar en espacios de intercambios de conocimientos/ experiencias en el ámbito jurídico para ser más eficientes en la tutela de los derechos e intereses de las personas consumidoras por parte de la Dirección del Centro de Solución de Controversias	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerentes	Mejorar la eficiencia en la tutela de los derechos e intereses de las personas consumidoras de manera articulada	Listas de Asistencias y/o fotografías		1				1				1			3
		1.1.2.1.6 Participar en espacios de intercambios de conocimientos/ experiencias en el ámbito jurídico para ser más eficientes en la tutela de los derechos e intereses de las personas consumidoras por parte del Tribunal Sancionador	Miembros del Tribunal Sancionador	Mejorar la eficiencia en la tutela de los derechos e intereses de las personas consumidoras de manera articulada	Listas de Asistencias y/o fotografías				1						1			2

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

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS				PROGRAMACIÓN												
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
1.1.3 Cantidad de casos tramitados en Representación Judicial	FÓRMULA DE MEDICIÓN: Sumatoria de casos tramitados en Representación Judicial UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 1 ÁREA RESPONSABLE: Dirección Jurídica LÍMITE DE CONTROL 2020: 1; META 2020: 2 LÍMITE DE CONTROL 2021: 1; META 2021: 2 LÍMITE DE CONTROL 2024: 2; META 2024: 3																	
1.1.3.1 Articulación con Tribunal Sancionador para promover el ejercicio de la representación judicial	Dirección Jurídica	1.1.3.1.1 Actualizar 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 Actualizar 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
1.1.4 Porcentaje de denuncias individuales y colectivas con monto recuperado	FÓRMULA DE MEDICIÓN: (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) x 100 UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Mensual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 82% ÁREA RESPONSABLE: Dirección del Centro de Solución de Controversias LÍMITE DE CONTROL 2020: 80%; META 2020: 81% LÍMITE DE CONTROL 2021: 80%; META 2021: 81% LÍMITE DE CONTROL 2024: 80%; META 2024: 81%																	
1.1.4.1 Crear mecanismos oportunos para la atención y tramitación de controversias de consumo en el corto y mediano plazo	Dirección del Centro de Solución de Controversias	1.1.4.1.1 Actualizar el proceso de Atención de Controversias de Consumo de la DCSC con sus respectivos documentos normativos	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerentes	Documentos normativos actualizados	Memorándum, correo electrónico, ayuda memoria					1								1

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

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
REPÚBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMÉRICA CENTRAL
PRESIDENCIA

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

GOBIERNO DE EL SALVADOR

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS				PROGRAMACIÓN												
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
1.1.4.1 Crear mecanismos oportunos para la atención y tramitación de controversias de consumo en el corto y mediano plazo	Dirección del Centro de Solución de Controversias	1.1.4.1.2 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
		1.1.4.1.3 Actualizar los instructivos de calificar procedencia y realizar avenimiento, y de realizar conciliación	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerentes	2 instructivos actualizados	Memorándum, correo electrónico, ayuda memoria		1	1										2
		1.1.4.1.4 Actualizar los instructivos de brindar atención presencial, atención por citas y atenciones domiciliares	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerentes	3 instructivos actualizados	Memorándum, correo electrónico, ayuda memoria				1	1	1							3
		1.1.4.1.5 Actualizar instructivos de atención de personas con alto potencial de conflicto y de atenciones financieras de casos por morosidad	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerentes	2 instructivos actualizados	Memorándum, correo electrónico, ayuda memoria							1	1					2
		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 electrónico				1									1

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

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

GOBIERNO DE EL SALVADOR

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS				PROGRAMACIÓN												
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
1.1.4.1 Crear mecanismos oportunos para la atención y tramitación de controversias de consumo en el corto y mediano plazo	Dirección del Centro de Solución de Controversias	1.1.4.1.7 Brindar apoyo en la atención de casos no presenciales	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerentes	4 informes de atenciones brindadas	Sistema SARA			1			1			1			1	4
		1.1.4.1.8 Brindar atenciones a las personas consumidoras que solicitan asesoría e interponen sus reclamos	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerentes	78,000 atenciones brindadas	Sistema SARA	6,500	6,500	6,500	6,500	6,500	6,500	6,500	6,500	6,500	6,500	6,500	6,500	78,000
		1.1.4.1.9 Elaborar Planes de Acción con proveedores priorizados para su adaptación a la realidad del contexto	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerentes	2 Planes de Acción elaborados con proveedores priorizados	Documento		1					1						2
		1.1.4.1.10 Ejecutar Planes de Acción con proveedores priorizados	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerentes	2 planes ejecutados	Documento			1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	15
		1.1.4.1.11 Realizar encuesta telefónica 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	Una medición realizada que identifique oportunidades de mejora y/o fortalezas al servicio de atención de denuncias ciudadanas	Ficha técnica y remisión a las partes interesadas					1								1

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

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR REPÚBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMÉRICA CENTRAL PRESIDENCIA

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
1.1.4.1 Crear mecanismos oportunos para la atención y tramitación de controversias de consumo en el corto y mediano plazo	Dirección del Centro de Solución de Controversias	1.1.4.1.12 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 electrónico						1							1
		1.1.4.1.13 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 electrónico y/o reunión						1							1
		1.1.4.1.14 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%
		1.1.4.1.15 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

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

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPÚBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMÉRICA CENTRAL
PRESIDENCIA

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

GOBIERNO DE EL SALVADOR

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
1.1.4.1 Crear mecanismos oportunos para la atención y tramitación de controversias de consumo en el corto y mediano plazo	Dirección del Centro de Solución de Controversias	1.1.4.1.16 Diseñar un mecanismo de atención a personas domiciliadas en el exterior	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/Gerente/ Director(a) de Descentralización/ Jefe(a) Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	Mecanismo diseñado	Documento						1							1
		1.1.4.1.17 Participar en el diseño de un mecanismo de atención a personas domiciliadas en el exterior	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente-oriente/ Gerente de atención descentralizada	Mecanismo diseñado	Documento						1							1
		1.1.4.1.18 Implementar mecanismo de atención a personas domiciliadas en el exterior	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/Gerente/ Director(a) de Descentralización/ Jefe(a) Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	Mecanismo implementado	Informe SARA							16%	16%	20%	16%	16%	16%	100%
		1.1.4.1.19 Participar en la implementación de un mecanismo de atención a personas domiciliadas en el exterior	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente-oriente/ Gerente de atención descentralizada	Mecanismo implementado	Informe SARA							16%	16%	20%	16%	16%	16%	100%

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

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS				PROGRAMACIÓN												
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
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
		1.1.4.2.2 Crear condiciones en Gerencias Regionales para la tramitación de casos colectivos	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente-oriente	2 equipos de casos colectivos conformados y capacitados	Documentos de capacitación y/o correo electrónico		2											2
		1.1.4.2.3 Identificar y tramitar casos colectivos por la Dirección de Descentralización	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente-oriente/ Gerente de atención descentralizada	8 casos colectivos identificados y tramitados	Correo electrónico y/o notificación y/o informe			2			2			2			2	8
		1.1.4.2.4 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	4 casos colectivos identificados y tramitados	Reporte de SARA			1			1			1			1	4
		1.1.4.2.5 Identificar y tramitar casos colectivos por la Dirección del Centro de Solución de Controversias	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Coordinador(a) de medios alternos de solución de controversias de casos colectivos	16 casos colectivos identificados y tramitados	Reporte de SARA			4			4			4			4	16

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

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

GOBIERNO DE EL SALVADOR

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS				PROGRAMACIÓN												
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
1.1.5 Porcentaje de cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas vinculantes	FÓRMULA DE MEDICIÓN: (Cantidad de inspecciones que cumplen la normativa aplicable para la protección al consumidor / Cantidad de inspecciones realizadas) x 100 UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Mensual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 71.36% ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Vigilancia de Mercado LÍMITE DE CONTROL 2020: 68.01%; META 2020: 72.00% LÍMITE DE CONTROL 2021: 68.01%; META 2021: 72.00% LÍMITE DE CONTROL 2024: 72.01%; META 2024: 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 2019 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%
		1.1.5.1.2 Diseñar y divulgar convocatoria 2021 del programa de sello de garantía en plataformas electrónicas	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	Divulgación a proveedores que poseen plataformas electrónicas para comercializar sus productos	Documento del programa de sello de garantía en plataformas electrónica remitido a presidencia, lista de asistencia y/o fotografías	50%	50%											100%
		1.1.5.1.3 Dar seguimiento al Programa de sello de garantía en plataformas electrónicas 2021	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	2 proveedores adheridos cumplen con las disposiciones de la LPC en comercio electrónico	Informes de resultados remitidos a Presidencia y a la Unidad de Comunicaciones			1	1									2
		1.1.5.1.4 Diseñar y divulgar convocatoria 2021 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 3 nuevos centros comerciales a nivel nacional	Listas de asistencia									1	2			3

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

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR REPÚBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMÉRICA CENTRAL PRESIDENCIA

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

GOBIERNO DE EL SALVADOR

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS				PROGRAMACIÓN												
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
1.1.5.1 Impulso del Programa de incentivos a las buenas prácticas empresariales de sectores priorizados	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.5.1.5 Dar seguimiento al Programa de incentivos de Buenas Prácticas 2021 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%
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	3 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	3
		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 primer y cuarto trimestre	Actas de constatación de hecho						95%						95%	95%

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

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL PRESIDENCIA

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS				PROGRAMACIÓN												
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
1.1.5.2 Verificación de las obligaciones y prohibiciones de la LPC en proveedores de sectores priorizados	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.5.2.5 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	Un 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	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección/ Director(a) de Descentralización	5,000 inspecciones y verificaciones realizadas	Actas de inspección/ Formularios de Verificación	588	388	461	450	365	390	439	450	390	414	390	275	5,000
		1.1.5.2.7 Elaborar y enviar informes de resultados de inspecciones realizadas en los sectores priorizados para verificar las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	7 informes con resultados de inspecciones ejecutados	Informe de resultado remitido a Presidencia y a la Unidad de Comunicaciones		1	1	1	1	1		1			1		7
		1.1.5.2.8 Evaluar las actividades de inspección ejecutadas en sectores priorizados	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	7 evaluaciones realizadas	Informe de evaluación		1	1	1	1	1		1				1	7
		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	120

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

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
1.1.5.2 Verificación de las obligaciones y prohibiciones de la LPC en proveedores de sectores priorizados	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.5.2.10 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	2 acciones ejecutadas en función de la ocurrencia de la coyuntura y/o emergencia	Informes de acciones semestral						1						1	2
		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 auditoria de consumo iniciada en 2020 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	Un proveedor auditado	Informe de auditoría		1											1
		1.1.5.2.13 Realizar dos 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	2 proveedores auditados	Informe de auditoria							1					1	2

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

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS				PROGRAMACIÓN												
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
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)	Un caso colectivo identificado y verificado	Registro del trámite, actas de acuerdo o finalización del proceso							1						1
		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; 16ava y 17ava 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; 16 ava y 17 ava 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%
		1.1.5.2.17 Verificar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley Contra la Usura y demás normativa de consumo en casos individuales, de proveedores que prestan servicios financieros, a requerimiento	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) Auditoría de Consumo/ Director(a) Jurídico(a)/ Jefe(a) de Procuración de Dirección Jurídica	Informe por caso	Documento de informe							100%						100%

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

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS				PROGRAMACIÓN												
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
1.1.5.2 Verificación de las obligaciones y prohibiciones de la LPC en proveedores de sectores priorizados	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.5.2.18 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	12 reportes de devoluciones realizados en el año	Reporte mensual de devolución	4	4	2	2									12
		1.1.5.2.19 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/ Director(a) Jurídico(a)/ Jefe(a) de Procuración de Dirección Jurídica	4 informes generales de cierre a devoluciones	Documento de informe			1	1		2							4
		1.1.5.2.20 Atender y dar respuesta a las alertas de consumo	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	10 alertas de consumo emitidas	Informe de alertas remitidos a Presidencia y a la Unidad de Comunicaciones		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		10
		1.1.5.2.21 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	2 participaciones y aportes en las actividades de la RCSS	2 Informes de participación y aportes							1					1	2
		1.1.5.2.22 Revisar y elaborar boletas para la realización de sondeos de precios	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	12 boletas de sondeos creadas en el Sistema o en físico	Archivo de Word o Excel	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.1.5.2.23 Remitir observaciones y oportunidades de mejora en el levantamiento de información en los sondeos de precios	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	6 archivos de Word con observaciones remitidos a DVM	Archivo de Word		1		1		1		1		1		1	6

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

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPÚBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS				PROGRAMACIÓN												
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
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 cuatrimestral de la participación y los aportes en los comités técnicos remitido a Presidencia				1				1				1	3
		1.1.5.3.2 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	207 planes de inspección implementados	Documento de plan e informe de inspección	12	22	16	22	19	17	17	12	16	20	19	15	207
1.1.6 Porcentaje de cumplimiento de las buenas prácticas en empresas adheridas a códigos de buenas prácticas	FÓRMULA DE MEDICIÓN: (Número de empresas que cumplen con buenas prácticas/ Número de empresas adheridas a códigos de buenas prácticas) x 100 UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 50% ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Vigilancia de Mercado LÍMITE DE CONTROL 2020: 50%; META 2020: 60% LÍMITE DE CONTROL 2021: 50%; META 2021: 60% LÍMITE DE CONTROL 2024: 60%; META 2024: 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		2		1				2		1			6

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

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

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS				PROGRAMACIÓN												
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
1.1.6.1 Promoción de Manuales/Códigos de buenas prácticas a favor de los consumidores	Dirección de Vigilancia de Mercado	1.1.6.1.2 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	Documento			1										1
		1.1.6.1.3 Realizar un webinar para divulgar el 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	Un webinar realizado	Fotografías del webinar					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 3 establecimientos	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias	3 establecimientos formalizan su interés de adhesión	Formulario presentado por establecimiento interesado								3					3
		1.1.6.1.5 Realizar la entrega de reconocimiento a 3 empresas adheridas al Manual de buenas prácticas para la protección de los intereses de las personas consumidoras en sus relaciones con los proveedores	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección	3 empresas adheridas al Manual	Firma de carta compromiso												3	3

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

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

GOBIERNO DE EL SALVADOR

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS				PROGRAMACIÓN												
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
1.1.7 Resoluciones con restitución de derechos de los consumidores	FÓRMULA DE MEDICIÓN: (Cantidad de resoluciones con restitución de derechos en casos sancionados / Cantidad de casos sancionados cerrados) * 100 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 2021: 30%; META: 2021: 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 los criterios de las competencias del Tribunal	Tribunal Sancionador	1.1.7.1.1 Actualizar el procedimiento sancionatorio para la restitución de derechos a las personas consumidoras	Miembros del Tribunal Sancionador	Procedimiento sancionatorio actualizado	Documento presentado a Presidencia para aprobación			1										1
		1.1.7.1.2 Adoptar mecanismos administrativos más ágiles para restituir derechos a las personas consumidoras	Miembros del Tribunal Sancionador	2 mecanismos implementados	Documento				1							1		2
		1.1.7.1.3 Evaluar la implementación de los mecanismos administrativos definidos	Miembros del Tribunal Sancionador	Evaluación implementada	Documento									1				1
		1.1.7.1.4 Establecer plan de mejoras (si aplica) al mecanismo administrativo establecido	Miembros del Tribunal Sancionador	Procedimiento sancionatorio fortalecido	Plan de mejora										1			1
		1.1.7.1.5 Implementar plan de mejoras para restituir los derechos de las personas consumidoras, si aplica	Miembros del Tribunal Sancionador	Plan de mejora implementado	Documento												1	1

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

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPÚBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

GOBIERNO DE EL SALVADOR

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS				PROGRAMACIÓN												
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
1.1.8 Cantidad de estudios de consumo y/o mecanismos de información en sectores y mercados priorizados	FÓRMULA DE MEDICIÓN: Sumatoria de estudios de consumo y/o mecanismos de información en sectores y mercados priorizados realizados UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 6 ÁREA RESPONSABLE: Unidad de Análisis de Consumo y Mercados LÍMITE DE CONTROL 2020: 3; META 2020: 4 LÍMITE DE CONTROL 2021: 3; META 2021: 4 LÍMITE DE CONTROL 2024: 5; META 2024: 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 análisis cortos sobre temas institucionales	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	4 análisis realizados	Documento del análisis			1			1			1			1	4
		1.1.8.1.3 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	24 sondeos comparativos realizados	Documento del resultado del sondeo	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
		1.1.8.1.4 Diseñar e implementar una Plataforma dinámica de consulta de los sondeos comparativos "Quién es quién en los precios de productos y servicios"	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados/ Director(a) de Administración/ Gerente de Sistemas Informáticos	Una plataforma implementada	Plataforma en página web							10%	10%	10%	20%	25%	25%	100%

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

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL PRESIDENCIA

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS				PROGRAMACIÓN												
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
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	1.1.8.1.5 Actualizar las plataformas de información de la Defensoría del Consumidor: 1) Observatorio de precios de mercados, 2) Observatorio de tarjetas de crédito, 3) Plataforma de enseres del hogar y tecnología-COMPARA-, y, 4) Portal del sector inmobiliario	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados/ Director(a) de Administración/ Gerente de Sistemas Informáticos	4 plataformas de información actualizadas	Bases de datos actualizadas y presentadas		3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	36
		1.1.8.1.6 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
		1.1.8.1.7 Actualizar la plataforma del Observatorio Inmobiliario	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
		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	36

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

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

GOBIERNO DE EL SALVADOR

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS				PROGRAMACIÓN												
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
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	1.1.8.1.10 Verificar y gestionar la actualización de la Plataforma PRECOMPRA	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	1 plataforma PRECOMPRA verificada	Informe de Word	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
		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	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	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	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%
		1.1.8.1.15 Elaborar el plan del sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados	Jefe(a) de Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Plan aprobado por Presidencia	Documento	1												1
		1.1.8.1.16 Diseñar el contenido de los reportes del sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados correspondientes a la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Jefe(a) de Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Reportes diseñados	Documento	25%	25%	50%										100%

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

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
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	1.1.8.1.17 Diseñar el contenido de los reportes del sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados correspondientes a la Dirección del Centro de Solución de Controversias	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Jefe(a) de Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Reportes diseñados	Documento	25%	25%	50%										100%
		1.1.8.1.18 Diseñar el contenido de los reportes del sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados correspondientes a la Dirección de Vigilancia de Mercado	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección/ Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad/ Jefe(a) de Auditoria de Consumo/Jefe(a) de Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Reportes diseñados	Documento	25%	25%	50%										100%
		1.1.8.1.19 Diseñar el contenido de los reportes del sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados correspondientes a la Dirección de Descentralización	Director(a) de Descentralización/ Jefe(a) de Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Reportes diseñados	Documento	25%	25%	50%										100%
		1.1.8.1.20 Diseñar el contenido de los reportes del sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados correspondientes al Tribunal Sancionador	Miembros del Tribunal Sancionador / Jefe(a) de Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Reportes diseñados	Documento	25%	25%	50%										100%

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

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS				PROGRAMACIÓN												
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
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	1.1.8.1.21 Diseñar el contenido de los reportes del sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados correspondientes a la Dirección de Ciudadanía y Consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Jefe(a) de Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Reportes diseñados	Documento	25%	25%	50%										100%
		1.1.8.1.22 Desarrollar los reportes del sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados	Jefe(a) de Unidad de Análisis de Consumo y Mercados / Director(a) de Administración / Gerente(a) de Sistemas de Información	Reportes automatizados en los archivos de Power BI	Archivos de Power BI			15%	15%	15%	15%	15%	25%					100%
		1.1.8.1.23 Dar seguimiento a la implementación de los reportes del sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados correspondientes a la Unidad de Análisis de Consumo y Mercado	Jefe(a) de Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Validación de los reportes y/u observaciones subsanadas	Listas de asistencia/ Correos electrónicos/ Fotografías/ Ayudas Memoria					20%	20%	20%	20%	20%				100%
		1.1.8.1.24 Dar seguimiento a la implementación de los reportes del sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados correspondientes a la Dirección del Centro de Solución de Controversias	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Jefe(a) de Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Validación de los reportes y/u observaciones subsanadas	Listas de asistencia/ Correos electrónicos/ Fotografías/ Ayudas Memoria					20%	20%	20%	20%	20%				100%

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

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

GOBIERNO DE EL SALVADOR

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS				PROGRAMACIÓN												
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
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	1.1.8.1.25 Dar seguimiento a la implementación de los reportes del sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados correspondientes a la Dirección de Vigilancia de Mercado	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección/ Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad/ Jefe(a) de Auditoria de Consumo/Jefe(a) de Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Validación de los reportes y/u observaciones subsanadas	Listas de asistencia/ Correos electrónicos/ Fotografías/ Ayudas Memoria					20%	20%	20%	20%	20%				100%
		1.1.8.1.26 Dar seguimiento a la implementación de los reportes del sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados correspondientes a la Dirección de Descentralización	Director(a) de Descentralización/ Jefe(a) de Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Validación de los reportes y/u observaciones subsanadas	Listas de asistencia/ Correos electrónicos/ Fotografías/ Ayudas Memoria					20%	20%	20%	20%	20%				100%
		1.1.8.1.27 Dar seguimiento a la implementación de los reportes del sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados correspondientes al Tribunal Sancionador	Miembros del Tribunal Sancionador / Jefe(a) de Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Validación de los reportes y/u observaciones subsanadas	Listas de asistencia/ Correos electrónicos/ Fotografías/ Ayudas Memoria					20%	20%	20%	20%	20%				100%
		1.1.8.1.28 Dar seguimiento a la implementación de los reportes del sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados correspondientes a la Dirección de Ciudadanía y Consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo /Jefe(a) de Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Validación de los reportes y/u observaciones subsanadas	Listas de asistencia/ Correos electrónicos/ Fotografías/ Ayudas Memoria					20%	20%	20%	20%	20%				100%

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL PRESIDENCIA

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

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
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	1.1.8.1.29 Evaluar la implementación de los reportes del sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados correspondientes a la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Jefe(a) de Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Nivel de avance en implementación de reportes	Documento										1			1
		1.1.8.1.30 Evaluar la implementación de los reportes del sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados correspondientes a la Dirección del Centro de Solución de Controversias	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Jefe(a) de Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Nivel de avance en implementación de reportes	Documento										1			1
		1.1.8.1.31 Evaluar la implementación de los reportes del sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados correspondientes a la Dirección de Vigilancia de Mercado	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección/ Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad/ Jefe(a) de Auditoria de Consumo/Jefe(a) de Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Nivel de avance en implementación de reportes	Documento										1			1
		1.1.8.1.32 Evaluar la implementación de los reportes del sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados correspondientes a la Dirección de Descentralización	Director(a) de Descentralización/ Jefe(a) de Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Nivel de avance en implementación de reportes	Documento										1			1

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

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL PRESIDENCIA

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

GOBIERNO DE EL SALVADOR

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS				PROGRAMACIÓN												
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
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	1.1.8.1.33 Evaluar la implementación de los reportes del sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados correspondientes al Tribunal Sancionador	Miembros del Tribunal Sancionador / Jefe(a) de Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Nivel de avance en implementación de reportes	Documento										1			1
		1.1.8.1.34 Evaluar la implementación de los reportes del sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados correspondientes a la Dirección de Ciudadanía y Consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo /Jefe(a) de Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Nivel de avance en implementación de reportes	Documento										1			1
		1.1.8.1.35 Generar información al consumidor con base en el sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados	Jefe(a) de Unidad de Análisis de Consumo y Mercados/ Jefe(a) Unidad de Comunicaciones	Personas consumidoras informadas en temas de consumo y mercado	Reportes del sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados					1		1		1		1		4
		1.1.8.1.36 Publicar/Difundir información al consumidor con base en el sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados	Jefe(a) Unidad de Comunicaciones/ Jefe(a) de Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Información en temas de consumo y mercado publicada/ difundida	Publicaciones realizadas en redes sociales y web					1		1		1		1		4
1.1.8.3 Consolidación de la imagen y posicionamiento institucional	Unidad de Comunicaciones	1.1.8.3.1 Diseñar contenido digital para promocionar los servicios institucionales y derechos de los consumidores	Jefe(a) de Unidad de Comunicaciones	60 materiales diseñados	Publicaciones realizadas en redes sociales y web	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
		1.1.8.3.2 Producir material multimedia para conocimiento de derechos y posicionamiento institucional	Jefe(a) de Unidad de Comunicaciones	21 videos producidos	Publicaciones realizadas en redes sociales y web	3	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	21

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

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS				PROGRAMACIÓN												
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
1.1.8.3 Consolidación de la imagen y posicionamiento institucional	Unidad de Comunicaciones	1.1.8.3.3 Realizar conferencias de prensa 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	6 actividades realizadas	Publicaciones realizadas en redes sociales y web	1		1	1				1			1	1	6
		1.1.8.3.4 Publicar comunicados de prensa (cuando aplique).	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	12
		1.1.8.3.5 Realizar campaña en medios de comunicación convencionales y digitales para el fomento del conocimiento de derechos de los consumidores	Jefe(a) Unidad de Comunicaciones	Campaña realizada	Documento				20%		20%		20%			20%	20%	100%
1.1.9 Eficacia sancionatoria en el cumplimiento de protección al consumidor conforme a la LPA	FÓRMULA DE MEDICIÓN: (Cantidad de sanciones/Cantidad de casos iniciados (menos sobreseimiento) x 100 UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Mensual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 25% ÁREA RESPONSABLE: Tribunal Sancionador LÍMITE DE CONTROL 2021: 40%; META 2021: 50% LÍMITE DE CONTROL 2024: 76%; META 2024: 86%																	
1.1.9.1 Cumplir con los plazos establecidos por la LPA en los casos iniciados en el TSDC y plazos de la LJCA cuando corresponda	Tribunal Sancionador	1.1.9.1.1 Elaborar al menos 6 resoluciones finales al mes por técnico legal	Miembros del Tribunal Sancionador / Jefatura Unidad de estudios jurídicos, calidad y mejora regulatoria	Finalizar el mayor número de casos iniciados	Número de resoluciones finales	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	648

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

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

GOBIERNO DE EL SALVADOR

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS				PROGRAMACIÓN												
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
1.1.9.1 Cumplir con los plazos establecidos por la LPA en los casos iniciados en el TSDC y plazos de la LJCA cuando corresponda	Tribunal Sancionador	1.1.9.1.2 Representar judicialmente a los Miembros del Tribunal Sancionador en los procesos contenciosos administrativos, ejerciendo la defensa judicial de sus actuaciones, en especial de las resoluciones sancionadoras impugnadas, si es requerido	Miembros del Tribunal Sancionador/ Unidad de Procuración (procuradoras)	Representar en un 100% en los requerimientos judiciales recibidos	Informe mensual de actividades de la Unidad de Procuración	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		1.1.9.1.3 Elaborar y remitir a los Miembros del Tribunal Sancionador contestaciones de demanda y/o avisos de demandas u otras asignaciones requeridas	Miembros del Tribunal Sancionador/ Unidad de Procuración	Contestación oportuna de los requerimientos judiciales	Informe mensual de actividades de la Unidad de Procuración	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		1.1.9.1.4 Fortalecer las capacidades del talento humano conforme a las necesidades detectadas por Tribunal Sancionador	Miembros del Tribunal Sancionador/ Asistente administrativa	Resoluciones más eficaces y sólidas legalmente	Certificado/ diploma/ registro de capacitación /Fotografías						1						1	2
1.1.9.2 Coordinación de las intervenciones competenciales de las unidades organizativas de la defensoría en favor de la defensa de las personas consumidoras	Tribunal Sancionador	1.1.9.2.1 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	Documento			1			1			1			1	4
		1.1.9.2.2 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

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

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS				PROGRAMACIÓN												
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
1.1.9.3 Establecimiento de criterios para la determinación y cuantificación de las multas de acuerdo a los principios de proporcionalidad y razonabilidad	Tribunal Sancionador	1.1.9.3.1 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			3
1.1.10 Atención de procedimientos que han excedido el plazo máximo de tramitación previos a la LPA y a la DTPA	**FÓRMULA DE MEDICIÓN: (Casos con más de dos años de inactividad a partir de la última actuación relevante/ Casos que entraron entre 2013 y diciembre 2017 al Tribunal Sancionador) x 100 UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Mensual DIRECCIONALIDAD: -; LÍNEA BASE: N/D ÁREA RESPONSABLE: Tribunal Sancionador LÍMITE DE CONTROL 2021: 50%; META 2021: 33% LÍMITE DE CONTROL 2024: 0% META 2024: 0%**																	
1.1.10.1 Identificar y resolver todos aquellos procedimientos que hayan excedido el plazo máximo de tramitación establecido por el TSDC	Tribunal Sancionador	1.1.10.1.1 Elaborar y/o actualizar inventario de casos de expedientes que hayan excedido el plazo de 2 años a partir de la última actuación relevante	Miembros del Tribunal Sancionador/ Jefatura de estudios jurídicos, calidad y mejora regulatoria / Encargado del área de tratamiento de mora	Inventario elaborado y/o actualizado	Documento	1											1	2
		1.1.10.1.2 Resolver todos los casos que hayan excedido el plazo de 2 años a partir de la última actuación relevante	Miembros del Tribunal Sancionador/ Jefatura de estudios jurídicos, calidad y mejora regulatoria / Encargado del área de tratamiento de mora	Finalizar el mayor número de casos que hayan excedido el plazo de 2 años a partir de la última actuación relevante (resoluciones firmadas)	Documento	100	200	200	100	200	200	200	100	200	200	200	100	2,000

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

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPÚBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMÉRICA CENTRAL
PRESIDENCIA

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

GOBIERNO DE EL SALVADOR

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS				PROGRAMACIÓN												
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
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.	FÓRMULA DE MEDICIÓN: Número de personas capacitadas en diplomados, cursos cortos, conversatorios y talleres (presenciales y virtuales) UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 11,996 ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Ciudadanía y Consumo LÍMITE DE CONTROL 2020: 600; META 2020: 700 LÍMITE DE CONTROL 2021: 1,200; META 2021: 1,300 LÍMITE DE CONTROL 2024: 9,800; META 2024: 10,300																	
1.2.1.1 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 y/o webinar en comunidades y colonias sobre mercados/temas priorizados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo	24 talleres y/o webinars desarrollados en 10 comunidades y colonias sobre temas priorizados	Informes de talleres y/o webinars realizados en 10 comunidades y colonias			3	3	3	2	3	2	3	3	2		24
		1.2.1.1.3 Desarrollar talleres y/o webinars 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	30 talleres y/o webinars desarrollados	Informes de talleres y/o webinars realizados sobre sectores/temas priorizados		1	3	3	4	4	3	3	3	3	3		30

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPÚBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMÉRICA CENTRAL
PRESIDENCIA

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

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

GOBIERNO DE EL SALVADOR

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS				PROGRAMACIÓN												
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
1.2.1.2 Mecanismos de atención y divulgación territorial (Centros de atención y campañas)	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.1.2.1 Elaborar Plan de implementación de los Centros de atención y campañas de divulgación sobre temas priorizados	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	Plan de implementación de Centros de atención y campañas aprobado	1 plan presentado a presidencia		1											1
		1.2.1.2.2 Implementar los Centros de atención en puntos estratégicos de alto impacto	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo	50 Centros de atención realizados	Reportes de Centros de atención realizados		4	4	6	6	4	6	4	4	8	4		50
		1.2.1.2.3 Implementar los Centros de atención a solicitud de instituciones públicas, privadas y ONGs	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo	9 Centros de atención realizados	Reportes de Centros de atención realizados				3				3				3	9
		1.2.1.2.4 Implementar Centros de atención 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	100 Centros de atención de temporada implementadas	Reportes de Centros de atención	5			7	10	7	12	15			20	24	100

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

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS				PROGRAMACIÓN												
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
1.2.1.2 Mecanismos de atención y divulgación territorial (Centros de atención y campañas)	Dirección de Ciudadanía y Consumo	1.2.1.2.5 Implementar y elaborar informes de resultados de los Centros de atención de Temporada con criterios de impacto	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	9 Centros de atención de temporada implementadas	Informes de Centros de atención de Temporada	1	1		1	1	1		2				2	9
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 USC para su divulgación	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	11 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	11
		1.2.1.3.2 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
		1.2.1.3.3 Actualizar la información de la DC en 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	5 actualizaciones del SIAR con las alertas emitidas	Información publicada en el Sistema Interamericano de Alerta Rápida (SIAR)			1		1		1		1		1		5

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

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPÚBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMÉRICA CENTRAL
PRESIDENCIA

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS				PROGRAMACIÓN												
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
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 2021: 1,000; META 2021: 1,300 LÍMITE DE CONTROL 2024: 2,000; META 2024: 2,300																	
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 Coordinar y desarrollar cursos cortos presenciales y/o virtuales 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	3 cursos cortos desarrollados con docentes de colegios públicos y privados	Informes de cursos realizados				1		1		1					3
		1.2.2.1.2 Coordinar y desarrollar cursos cortos presenciales y/o virtuales 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	5 cursos cortos desarrollados con estudiantes universitarios	Informes de cursos cortos realizados				1		1			2		1		5
		1.2.2.1.3 Desarrollar talleres presenciales y/o virtuales 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	20 talleres desarrollados con empleados	Informes de talleres		1	2	2	3	2	2	2	2	2	2		20

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

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS				PROGRAMACIÓN												
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
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 cursos cortos presenciales y/o virtuales en temas de consumo (derechos de las personas consumidoras, servicios financieros y de telecomunicaciones) dirigidos a empleados públicos y privados, y líderes de comunidades y colonias	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo	2 cursos desarrollados	Informes de cursos								1		1			2
		1.2.2.1.5 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%
		1.2.2.1.6 Coordinar la implementación de los cursos cortos 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, privados 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	5 cursos cortos virtuales con tutores implementados	Informes de cursos virtuales con tutores				1	1	1	1	1					5
		1.2.2.1.7 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			1	1	1	1	1	1	1	1			8

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

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS				PROGRAMACIÓN												
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
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 Coordinar la implementación de webinar sobre la LPC y otras normativas aplicables, con proveedores de bienes y servicios.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Director(a) de Vigilancia de Mercado	8 webinar desarrollados	Informes de webinar			2				3			2	1		8
		1.2.2.1.9 Evaluar los servicios de educación virtual brindados a través de la plataforma, para implementar mejoras en la ejecución de los cursos.	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 evaluaciones implementadas	Informe de evaluación						1					1		2
		1.2.2.1.10 Elaborar el plan de fortalecimiento del Programa de Educación Virtual en consumo	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/ Director(a) de Descentralización	Un plan elaborado	Documento	1												1

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

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS				PROGRAMACIÓN												
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
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	1.2.2.1.11 Implementar el plan de fortalecimiento del Programa de Educación Virtual en consumo	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 Director(a) de Descentralización	Programa de Educación Virtual en consumo fortalecido	Informe de plan ejecutado						1						1	2
		1.2.2.1.12 Elaborar e implementar plan de mejoras de los servicios de educación virtual, a partir de los resultados de la evaluación	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 planes de mejoras elaborados e implementados 2020 y 2021	Documento					1					1			2

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

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

GOBIERNO DE EL SALVADOR

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS				PROGRAMACIÓN												
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
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.	FÓRMULA DE MEDICIÓN: Número de representantes de prestadores de bienes y servicios en el ámbito privado y público formados en el derecho de consumo UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: No Disponible ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Ciudadanía y Consumo LÍMITE DE CONTROL 2020: 200; META 2020: 300 LÍMITE DE CONTROL 2021: 300; META 2021: 400 LÍMITE DE CONTROL 2024: 600; META 2024: 800																	
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 Identificar el segmento de proveedores de bienes y servicios en el ámbito privado y público, con los cuales se realizará formación, así como temas a impartir	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo	Proveedores de bienes y servicios del ámbito privado y público identificados	Informe		1											1
		1.2.3.1.2 Desarrollar contenido educativo para la formación de proveedores de bienes y servicios en el ámbito privado y público	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo	Contenido educativo desarrollado	Informe			1										1
		1.2.3.1.3 Homologar la formación de conocimientos en el talento humano de la DCC y regionales, para brindar formación a proveedores de bienes y servicios en el ámbito privado y público	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo/ Director(a) de Descentralización/ Gerentes regionales	Facilitadores capacitados	Informe				1									1

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

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS				PROGRAMACIÓN												
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
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	1.2.3.1.4 Desarrollar webinar y/o talleres con proveedores de bienes y servicios en el ámbito privado y público, para la divulgación de las competencias de la LPC y otras normativas y calidad en los servicios	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo	12 webinars y/o talleres implementados	Informes de webinars y/o talleres					2	2	2	2	2	2			12
		1.2.3.1.5 Realizar evaluación del programa de educación en consumo para la identificación de acciones innovadoras y oportunidades de mejora	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo	Programa de educación en consumo fortalecido	Documento											1		1
		1.2.3.1.6 Elaborar Plan de acciones innovadoras y oportunidades de mejora	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Coordinador(a) educación y divulgación en consumo	Plan elaborado	Documento												1	1
1.2.4 Cantidad de casos colectivos promovidos con las asociaciones de consumidores	FÓRMULA DE MEDICIÓN: Sumatoria de casos colectivos promovidos con las asociaciones de consumidores UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: No Disponible ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Ciudadanía y Consumo LÍMITE DE CONTROL 2020: 1; META 2020: 1 LÍMITE DE CONTROL 2021: 4; META 2021: 6 LÍMITE DE CONTROL 2024: 8; META 2024: 10																
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 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	3 talleres desarrollados	Informes de talleres				1	1	1							3

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

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

GOBIERNO DE EL SALVADOR

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS				PROGRAMACIÓN												
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
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	1.2.4.1.2 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	9 talleres desarrollados	Informes			1	1	1	1	1	1	1	1	1		9
		1.2.4.1.3 Desarrollar conversatorios para la promoción e identificación de casos colectivos de los sectores 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	5 conversatorios desarrollados	Informes			1		1		1		1		1		5
		1.2.4.1.4 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
		1.2.4.1.5 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	4 conversatorios desarrollados	Informes				1		1		1		1			4

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

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

GOBIERNO DE EL SALVADOR

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS				PROGRAMACIÓN												
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
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	1.2.4.1.6 Desarrollar conversatorios sobre 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	4 conversatorios desarrollados	Informes					1		1		1		1		4
		1.2.4.1.7 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	5 conversatorios desarrollados	Informes		1		1		1		1		1			5
		1.2.4.1.8 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
		1.2.4.1.9 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	Un documento de Plan			1										1
		1.2.4.1.10 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	Un plan evaluado	Informe											1		1

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

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPÚBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMÉRICA CENTRAL
PRESIDENCIA

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

GOBIERNO DE EL SALVADOR

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

PERSPECTIVA / OBJETIVO ESTRATÉGICO / KPI(S) / INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE	METAS OPERATIVAS				PROGRAMACIÓN												
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
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	1.2.4.1.11 Desarrollar el Congreso Nacional de las Asociaciones de Consumidores	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	Un congreso desarrollado	Informe								1					1
1.2.5 Percepción de las personas usuarias sobre la calidez en los servicios de educación en consumo	FÓRMULA DE MEDICIÓN: Nota promedio otorgada en talleres, cursos cortos, webinar y diplomados a nivel nacional UNIDAD DE MEDIDA: Calificación; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: No Disponible ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Ciudadanía y Consumo LÍMITE DE CONTROL 2020: 7.5; META 2020: 8.0 LÍMITE DE CONTROL 2021: 8.0; META 2021: 8.5 LÍMITE DE CONTROL 2024: 8.5; META 2024: 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 presencial y virtual	Director de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	Documentación relativa al proceso de educación actualizada y socializada	Documentación aprobada por presidencia			1			1			1			1	4
		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/ Director(a) de Descentralización/ Jefes Oficinas regionales	Proceso de Educación monitoreado	Fichas de monitoreo realizado a nivel nacional					1					1			2

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

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA