II- PERSPECTIVA 2: Efectividad en nuestra actuación

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
2. EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN																		
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																		
2.1.1 Cantidad de iniciativas de innovación y ampliación en la prestación de nuestros servicios	FÓRMULA DE MEDICIÓN: Número de iniciativas de innovación y ampliación en la prestación de nuestros servicios UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Quinquenal DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: No Disponible ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Descentralización LÍMITE DE CONTROL 2020: 1; META 2020: 2 LÍMITE DE CONTROL 2021: 1; META 2021: 2 LÍMITE DE CONTROL 2024: 3; META 2024: 4																
2.1.1.1 Implementación de mecanismos innovadores de acercamiento de los servicios	Dirección de Descentralización	2.1.1.1.1 Tramitar atenciones de controversias de consumo, WhatsApp, teléfonos directos, APP, 910 y ventanillas	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente-oriente/ Gerente de atención descentralizada	11 informes de boletín institucional	Boletín institucional		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
		2.1.1.1.2 Realizar la implementación de mecanismo de video conferencia/ capacitaciones virtuales para Gerencias Regionales con las distintas Unidades DC	Director(a) de Descentralización	Cantidad de actividades realizadas por mecanismo de video conferencia/capacitaciones virtuales	Fotografías de espacios habilitados			1			1			1			1	4
		2.1.1.1.3 Implementar lineamientos, indicaciones o criterios por parte de los CSC´s para homologar actividades	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente-oriente/ Gerente de atención descentralizada	100% de lineamientos y criterios implementados	Correo electrónico y/o reuniones virtuales y/o fotografías			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
2.1.1.1 Implementación de mecanismos innovadores de acercamiento de los servicios	Dirección de Descentralización	2.1.1.1.4 Realizar medición de llamada en espera y monitoreo de llamadas entrantes y su socialización	Director(a) de Descentralización/ Gerente de atención descentralizada	2 mediciones realizadas	Informe y/o lista de asistencia y/o correo electrónico				1						1			2
		2.1.1.1.5 Implementar mecanismo de fidelización para las personas consumidoras por medios electrónicos	Director(a) de Descentralización/ Gerente de atención descentralizada	2 mecanismos implementados	Mecanismo implementado						1						1	2
		2.1.1.1.6 Atención de WhatsApp por medio de plataforma electrónica	Director(a) de Descentralización/ Gerente de atención descentralizada/ Director(a) de Administración/ Gerente de Sistemas Informáticos	Número de atenciones	Informe		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
		2.1.1.1.7 Realizar evaluación de criterios de calidad, eficiencia, certeza y oportunidad en llamadas atendidas en 910	Director(a) de Descentralización/ Gerente de atención descentralizada	4 evaluaciones realizadas	Evaluaciones			1			1			1			1	4
		2.1.1.1.8 Realizar conciliaciones virtuales por la Dirección de Descentralización	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente-oriente/ Gerente de atención descentralizada/ Coordinador de ventanillas	Cantidad de conciliaciones realizadas	Informe		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11

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
2.1.1.1 Implementación de mecanismos innovadores de acercamiento de los servicios	Dirección de Descentralización	2.1.1.1.9 Implementar encuesta telefónica para medir la percepción sobre la calidez, de los usuarios del 910	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Técnico(a) de Gestión de la Calidad	Una medición realizada que identifique oportunidades de mejora y/o fortalezas al servicio de atención ciudadana	Ficha técnica y remisión a las partes interesadas							1						1
		2.1.1.1.10 Socializar e implementar, cuando aplique, resultados de encuestas para medir la percepción sobre la calidad y calidez de los usuarios del 910	Director(a) de Descentralización/ Gerente de atención descentralizada	Resultados de encuesta socializados y planteamiento de acciones cuando aplique	Correo electrónico y/o lista de asistencia y/o fotografías									1				1
		2.1.1.1.11 Definir los productos y sus elementos, correspondientes al Círculo de Innovación y Eficiencia de Representación de derechos del consumidor	Director(a) Jurídico/ Gerente de Procuración de la Dirección Jurídica	Productos y sus elementos definidos	Documento	1												1
		2.1.1.1.12 Definir los productos y sus elementos, correspondientes al Círculo de Innovación y Eficiencia de Comunicaciones	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	Productos y sus elementos definidos	Documento	1												1
		2.1.1.1.13 Definir los productos y sus elementos, correspondientes al Círculo de Innovación y Eficiencia de Administración	Director(a) de Administración	Productos y sus elementos definidos	Documento	1												1

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

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
2.1.1.1 Implementación de mecanismos innovadores de acercamiento de los servicios	Dirección de Descentralización	2.1.1.1.14 Definir los productos y sus elementos, correspondientes al Círculo de Innovación y Eficiencia de Vigilancia de Mercado	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Productos y sus elementos definidos	Documento					1								1
		2.1.1.1.15 Definir los productos y sus elementos, correspondientes al Círculo de Innovación y Eficiencia Sancionatorio	Miembros del Tribunal Sancionador	Productos y sus elementos definidos	Documento					1								1
		2.1.1.1.16 Definir los productos y sus elementos, correspondientes al Círculo de Innovación y Eficiencia de Análisis de Consumo y Mercados	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Productos y sus elementos definidos	Documento					1								1
		2.1.1.1.17 Definir los productos y sus elementos, correspondientes al Círculo de Innovación y Eficiencia de Atención de Controversias de Consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Productos y sus elementos definidos	Documento					1								1
		2.1.1.1.18 Definir los productos y sus elementos, correspondientes al Círculo de Innovación y Eficiencia de Educación en Consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	Productos y sus elementos definidos	Documento					1								1
		2.1.1.1.19 Definir el equipo que conformará el Círculo de Innovación y Eficiencia de Representación de derechos del consumidor	Director(a) Jurídico/ Gerente de Procuración de la Dirección Jurídica	Equipo conformado	Documento	1												1

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

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
2.1.1.1 Implementación de mecanismos innovadores de acercamiento de los servicios	Dirección de Descentralización	2.1.1.1.20 Definir el equipo que conformará el Círculo de Innovación y Eficiencia de Comunicaciones	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	Equipo conformado	Documento	1												1
		2.1.1.1.21 Definir el equipo que conformará el Círculo de Innovación y Eficiencia de Administración	Director(a) de Administración	Equipo conformado	Documento	1												1
		2.1.1.1.22 Definir el equipo que conformará el Círculo de Innovación y Eficiencia de Vigilancia de Mercado	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Equipo conformado	Documento					1								1
		2.1.1.1.23 Definir el equipo que conformará el Círculo de Innovación y Eficiencia Sancionatorio	Miembros del Tribunal Sancionador	Equipo conformado	Documento					1								1
		2.1.1.1.24 Definir el equipo que conformará el Círculo de Innovación y Eficiencia de Análisis de Consumo y Mercados	Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Equipo conformado	Documento					1								1
		2.1.1.1.25 Definir el equipo que conformará el Círculo de Innovación y Eficiencia de Controversias de Consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Equipo conformado	Documento					1								1
		2.1.1.1.26 Definir el equipo que conformará el Círculo de Innovación y Eficiencia de Educación en Consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	Equipo conformado	Documento					1								1

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

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
2.1.1.1 Implementación de mecanismos innovadores de acercamiento de los servicios	Dirección de Descentralización	2.1.1.1.27 Identificar por parte del Círculo de Innovación y Eficiencia de Representación de derechos del consumidor los problemas (complicados y complejos), causas y estrategias de solución	Director(a) Jurídico/ Gerente de Procuración de la Dirección Jurídica	Problemas identificados	Documento		1											1
		2.1.1.1.28 Identificar por parte del Círculo de Comunicaciones los problemas (complicados y complejos), causas y estrategias de solución	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	Problemas identificados	Documento		1											1
		2.1.1.1.29 Identificar por parte del Círculo de Administración los problemas (complicados y complejos), causas y estrategias de solución	Director(a) de Administración	Problemas identificados	Documento		1											1
		2.1.1.1.30 Identificar por parte del Círculo de Innovación y Eficiencia de Vigilancia de Mercado los problemas (complicados y complejos), causas y estrategias de solución	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Problemas identificados	Documento						1							1
		2.1.1.1.31 Identificar por parte del Círculo de Innovación y Eficiencia Sancionatorio los problemas (complicados y complejos), causas y estrategias de solución	Miembros del Tribunal Sancionador	Problemas identificados	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

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
2.1.1.1 Implementación de mecanismos innovadores de acercamiento de los servicios	Dirección de Descentralización	2.1.1.1.32 Identificar por parte del Círculo de Innovación y Eficiencia de Análisis de Consumo y Mercados los problemas (complicados y complejos), causas y estrategias de solución	Jefe(a) de la Unidad de Consumo y Mercados	Problemas identificados	Documento						1							1
		2.1.1.1.33 Identificar por parte del Círculo de Innovación y Eficiencia de Atención de Controversias de Consumo los problemas (complicados y complejos), causas y estrategias de solución	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Problemas identificados	Documento						1							1
		2.1.1.1.34 Identificar por parte del Círculo de Innovación y Eficiencia de Educación en Consumo los problemas (complicados y complejos), causas y estrategias de solución	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	Problemas identificados	Documento						1							1
		2.1.1.1.35 Presentar la estrategia del Círculo de Innovación y Eficiencia de Representación de derechos del consumidor, a Presidencia y Comité de Innovación y Eficiencia	Director(a) Jurídico/ Gerente de Procuración de la Dirección Jurídica	Estrategia presentada	Documento			1										1
		2.1.1.1.36 Presentar la estrategia del Círculo de Innovación y Eficiencia de Comunicaciones, a Presidencia y Comité de Innovación y Eficiencia	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	Estrategia presentada	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
2.1.1.1 Implementación de mecanismos innovadores de acercamiento de los servicios	Dirección de Descentralización	2.1.1.1.37 Presentar la estrategia del Círculo de Innovación y Eficiencia de Administración, a Presidencia y Comité de Innovación y Eficiencia	Director(a) de Administración	Estrategia presentada	Documento			1										1
		2.1.1.1.38 Presentar la estrategia del Círculo de Innovación y Eficiencia de Vigilancia de Mercado, a Presidencia y Comité de Innovación y Eficiencia	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Estrategia presentada	Documento							1						1
		2.1.1.1.39 Presentar la estrategia del Círculo de Innovación y Eficiencia Sancionatorio, a Presidencia y Comité de Innovación y Eficiencia	Miembros del Tribunal Sancionador	Estrategia presentada	Documento							1						1
		2.1.1.1.40 Presentar la estrategia del Círculo de Innovación y Eficiencia de Análisis de Consumo y Mercados, a Presidencia y Comité de Innovación y Eficiencia	Jefe(a) de la Unidad de Consumo y Mercados	Estrategia presentada	Documento							1						1
		2.1.1.1.41 Presentar la estrategia del Círculo de Innovación y Eficiencia de Atención de Controversias de Consumo, a Presidencia y Comité de Innovación y Eficiencia	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Estrategia presentada	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
2.1.1.1 Implementación de mecanismos innovadores de acercamiento de los servicios	Dirección de Descentralización	2.1.1.1.42 Presentar la estrategia del Círculo de Innovación y Eficiencia de Educación en consumo, a Presidencia y Comité de Innovación y Eficiencia	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	Estrategia presentada	Documento							1						1
		2.1.1.1.43 Elaborar plan de acción con sus indicadores del Círculo de Innovación y Eficiencia de Representación de derechos del consumidor y presentarlo a Presidencia para su aprobación	Director(a) Jurídico/ Gerente de Procuración de la Dirección Jurídica	Plan elaborado y presentado a Presidencia para su aprobación	Documento				1									1
		2.1.1.1.44 Elaborar plan de acción con sus indicadores del Círculo de Innovación de Comunicaciones y presentarlo a Presidencia para su aprobación	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	Plan elaborado y presentado a Presidencia para su aprobación	Documento				1									1
		2.1.1.1.45 Elaborar plan de acción con sus indicadores del Círculo de Innovación de Administración y presentarlo a Presidencia para su aprobación	Director(a) de Administración	Plan elaborado y presentado a Presidencia para su aprobación	Documento				1									1
		2.1.1.1.46 Elaborar plan de acción con sus indicadores del Círculo de Innovación y Eficiencia de Vigilancia de Mercado y presentarlo a Presidencia para su aprobación	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Plan elaborado y presentado a Presidencia para su aprobación	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
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
2.1.1.1 Implementación de mecanismos innovadores de acercamiento de los servicios	Dirección de Descentralización	2.1.1.1.47 Elaborar plan de acción con sus indicadores del Círculo de Innovación Sancionatorio y presentarlo a Presidencia para su aprobación	Miembros del Tribunal Sancionador	Plan elaborado y presentado a Presidencia para su aprobación	Documento								1					1
		2.1.1.1.48 Elaborar plan de acción con sus indicadores del Círculo de Innovación de Análisis de Consumo y Mercados y presentarlo a Presidencia para su aprobación	Jefe(a) de la Unidad de Consumo y Mercados	Plan elaborado y presentado a Presidencia para su aprobación	Documento								1					1
		2.1.1.1.49 Elaborar plan de acción con sus indicadores del Círculo de Innovación y Eficiencia de Atención de Controversias de Consumo y presentarlo a Presidencia para su aprobación	Director(a) del Centro de Solución de Controversias de Consumo	Plan elaborado y presentado a Presidencia para su aprobación	Documento								1					1
		2.1.1.1.50 Elaborar plan de acción con sus indicadores del Círculo de Innovación y Eficiencia de Educación en Consumo y presentarlo a Presidencia para su aprobación	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	Plan elaborado y presentado a Presidencia para su aprobación	Documento								1					1
		2.1.1.1.51 Ejecutar plan de acción con sus indicadores del Círculo de Innovación y Eficiencia de Representación de derechos del consumidor	Director(a) Jurídico/ Gerente de Procuración de la Dirección Jurídica	Plan ejecutado	Documento				11%	11%	11%	11%	12%	11%	11%	11%	11%	100%
		2.1.1.1.52 Ejecutar plan de acción con sus indicadores del Círculo de Innovación y Eficiencia de Comunicaciones	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	Plan ejecutado	Documento				11%	11%	11%	11%	12%	11%	11%	11%	11%	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
2.1.1.1 Implementación de mecanismos innovadores de acercamiento de los servicios	Dirección de Descentralización	2.1.1.1.53 Ejecutar plan de acción con sus indicadores del Círculo de Innovación y Eficiencia de Administración	Director(a) de Administración	Plan ejecutado	Documento				11%	11%	11%	11%	12%	11%	11%	11%	11%	100%
		2.1.1.1.54 Ejecutar plan de acción con sus indicadores del Círculo de Innovación y Eficiencia de Vigilancia de Mercado	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Plan ejecutado	Documento									25%	25%	25%	25%	100%
		2.1.1.1.55 Ejecutar plan de acción con sus indicadores del Círculo de Innovación y Eficiencia Sancionatorio	Miembros del Tribunal Sancionador	Plan ejecutado	Documento									25%	25%	25%	25%	100%
		2.1.1.1.56 Ejecutar plan de acción con sus indicadores del Círculo de Innovación y Eficiencia de Análisis de Consumo y Mercados	Jefe(a) de la Unidad de Consumo y Mercados	Plan ejecutado	Documento									25%	25%	25%	25%	100%
		2.1.1.1.57 Ejecutar plan de acción con sus indicadores del Círculo de Innovación y Eficiencia de Atención de Controversias de Consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias de Consumo	Plan ejecutado	Documento									25%	25%	25%	25%	100%
		2.1.1.1.58 Ejecutar plan de acción con sus indicadores del Círculo de Innovación y Eficiencia de Educación en Consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	Plan ejecutado	Documento									25%	25%	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

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
2.1.1.1 Implementación de mecanismos innovadores de acercamiento de los servicios	Dirección de Descentralización	2.1.1.1.59 Dar seguimiento y evaluar la ejecución del plan de acción y sus indicadores del Círculo de innovación y eficiencia de Representación de derechos del consumidor	Director(a) Jurídico/ Gerente de Procuración de la Dirección Jurídica	Seguimiento y evaluación realizada	Informe						1			1			1	3
		2.1.1.1.60 Dar seguimiento y evaluar la ejecución del plan de acción y sus indicadores del Círculo de innovación y eficiencia de Comunicaciones	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	Seguimiento y evaluación realizada	Informe						1			1			1	3
		2.1.1.1.61 Dar seguimiento y evaluar la ejecución del plan de acción y sus indicadores del Círculo de innovación y eficiencia de Administración	Director(a) de Administración	Seguimiento y evaluación realizada	Informe						1			1			1	3
		2.1.1.1.62 Dar seguimiento y evaluar la ejecución del plan de acción y sus indicadores del Círculo de innovación y eficiencia de Vigilancia de Mercado	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Seguimiento y evaluación realizada	Informe										1		1	2
		2.1.1.1.63 Dar seguimiento y evaluar la ejecución del plan de acción y sus indicadores del Círculo de innovación y eficiencia Sancionatorio	Miembros del Tribunal Sancionador	Seguimiento y evaluación realizada	Informe										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
2.1.1.1 Implementación de mecanismos innovadores de acercamiento de los servicios	Dirección de Descentralización	2.1.1.1.64 Dar seguimiento y evaluar la ejecución del plan de acción y sus indicadores del Círculo de innovación y eficiencia de Análisis de Consumo y Mercados	Jefe(a) de la Unidad de Consumo y Mercados	Seguimiento y evaluación realizada	Informe										1		1	2
		2.1.1.1.65 Dar seguimiento y evaluar la ejecución del plan de acción y sus indicadores del Círculo de innovación y eficiencia de Atención de Controversias de Consumo	Director(a) del Centro de Solución de Controversias de Consumo	Seguimiento y evaluación realizada	Informe										1		1	2
		2.1.1.1.66 Dar seguimiento y evaluar la ejecución del plan de acción y sus indicadores del Círculo de innovación y eficiencia de Educación en Consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	Seguimiento y evaluación realizada	Informe										1		1	2
		2.1.1.1.67 Socializar los resultados obtenidos de la ejecución del plan de acción y sus indicadores del Círculo de innovación y eficiencia de Vigilancia de Mercado; y brindar reconocimientos (si aplica)	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Resultados socializados y reconocimientos brindados	Documento												1	1
		2.1.1.1.68 Socializar los resultados obtenidos de la ejecución del plan de acción y sus indicadores del Círculo de innovación y eficiencia de Atención de Controversias de Consumo; y brindar reconocimientos (si aplica)	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Resultados socializados y reconocimientos brindados	Documento												1	1

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
2.1.1.1 Implementación de mecanismos innovadores de acercamiento de los servicios	Dirección de Descentralización	2.1.1.1.69 Socializar los resultados obtenidos de la ejecución del plan de acción y sus indicadores del Círculo de innovación y eficiencia de Educación en consumo; y brindar reconocimientos (si aplica)	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	Resultados socializados y reconocimientos brindados	Documento												1	1
		2.1.1.1.70 Socializar los resultados obtenidos de la ejecución del plan de acción y sus indicadores del Círculo de innovación y eficiencia de Representación de derechos del consumidor; y brindar reconocimientos (si aplica)	Director(a) Jurídico/ Gerente de Procuración de la Dirección Jurídica	Resultados socializados y reconocimientos brindados	Documento												1	1
		2.1.1.1.71 Socializar los resultados obtenidos de la ejecución del plan de acción y sus indicadores del Círculo de innovación y eficiencia Sancionatorio; y brindar reconocimientos (si aplica)	Miembros del Tribunal Sancionador	Resultados socializados y reconocimientos brindados	Documento												1	1
		2.1.1.1.72 Socializar los resultados obtenidos de la ejecución del plan de acción y sus indicadores del Círculo de innovación y eficiencia de Análisis de Consumo y Mercados; y brindar reconocimientos (si aplica)	Jefe(a) de la Unidad de Consumo y Mercados	Resultados socializados y reconocimientos brindados	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																
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN												
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
2.1.1.1 Implementación de mecanismos innovadores de acercamiento de los servicios	Dirección de Descentralización	2.1.1.1.73 Socializar los resultados obtenidos de la ejecución del plan de acción y sus indicadores del Círculo de innovación y eficiencia de Comunicaciones; y brindar reconocimientos (si aplica)	Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	Resultados socializados y reconocimientos brindados	Documento												1	1
		2.1.1.1.74 Socializar los resultados obtenidos de la ejecución del plan de acción y sus indicadores del Círculo de innovación y eficiencia de Administración; y brindar reconocimientos (si aplica)	Director(a) de Administración	Resultados socializados y reconocimientos brindados	Documento												1	1
		2.1.1.1.75 Elaborar el Programa de educación financiera para empleados del sector público y privado	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerente del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Descentralización	Un plan elaborado	Documento presentado a presidencia	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
2.1.1.1 Implementación de mecanismos innovadores de acercamiento de los servicios	Dirección de Descentralización	2.1.1.1.76 Implementar el Programa de educación financiera para empleados del sector público y privado	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerente del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Descentralización	Un plan ejecutado	Informe de plan ejecutado												1	1
2.1.2 Cantidad de personas que acceden a protección jurídica de la DC a través de medios descentralizados	FÓRMULA DE MEDICIÓN: Número de personas atendidas a través de medios electrónicos, ventanillas y telefónicos directos UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 24,518 ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Descentralización LÍMITE DE CONTROL 2020: 25,254; META: 2020: 25,744 LÍMITE DE CONTROL 2021: 27,800; META: 2021: 28,318 LÍMITE DE CONTROL 2024: 30,353; META 2024: 31,292																
2.1.2.1 Gestión con aliados estratégicos para un mayor acercamiento de los servicios de la DC con calidad, accesibilidad y efectividad	Dirección de Descentralización	2.1.2.1.1 Implementar, socializar y ejecutar atención en ventanillas	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente-oriente/ Gerente de atención descentralizada/ Coordinador de ventanillas	12 programaciones ejecutadas	Programaciones	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		2.1.2.1.2 Dar seguimiento, realizar monitoreo e impartir capacitación en ventanillas	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente-oriente/ Gerente de atención descentralizada/ Coordinador de ventanillas	2 informes	Informe						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
2.1.2.1 Gestión con aliados estratégicos para un mayor acercamiento de los servicios de la DC con calidad, accesibilidad y efectividad	Dirección de Descentralización	2.1.2.1.3 Crear condiciones para el desarrollo de cursos virtuales desde las Gerencias Regionales	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente-oriente	Desarrollo de cursos virtuales desde Gerencias Regionales	2 licencias de plataforma funcionando			2										2
		2.1.2.1.4 Implementar acciones desde Ciudadanía y Consumo en Gerencias Regionales	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente-oriente	12 informes de acciones desde ciudadanía y consumo implementadas	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		2.1.2.1.5 Realizar evaluación de funcionamiento de las actividades de Gerencias Descentralizadas (Oriente, Occidente y GAD)	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente-oriente/ Gerente de atención descentralizada	2 evaluaciones realizadas	Documento de evaluación de eficacia					1				1				2
		2.1.2.1.6 Ejecutar actividades de verificación en el marco del observatorio de publicidad, avisos de infracción, programa de cumplimiento y planes en ejecución a proveedores para que cumplan con disposiciones LPC y otras normativas aplicables	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente-oriente	12 informes con actividades de verificación implementadas	informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		2.1.2.1.7 Elaborar informe mensual consolidado remitido a presidencia por gerencias adscritas a la DDD con énfasis en las áreas de CSC, VM y CC	Director(a) de Descentralización/ Gerente de defensoría regional de occidente-oriente/ Gerente de atención descentralizada	Retroalimentar a Presidencia de la ejecución de las gerencias	Informes presentados a Presidencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12

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
2.1.3 Porcentaje de ejecución del Plan de acción anual del SNPC	FÓRMULA DE MEDICIÓN: (Número de acciones realizadas / Total de acciones programadas del Plan de acción anual) x 100 UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: No Disponible ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Descentralización LÍMITE DE CONTROL 2020: 75%; META 2020: 80% LÍMITE DE CONTROL 2021: 75%; META 2021: 80% LÍMITE DE CONTROL 2024: 80%; META 2024: 90%																
2.1.3.1 Firma de convenios y cartas de entendimiento con instituciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC)	Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	2.1.3.1.1 Atender requerimientos de revisión de propuestas de convenios	Director(a) Jurídico(a)	3 solicitudes atendidas	Documentos (memorando, correo electrónico)			1			1			1				3
		2.1.3.1.2 Identificar y priorizar los convenios y cartas de entendimiento con instituciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor	Jefe(a) Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	Convenios priorizados para el año	Informe a Presidencia de convenios identificados con las áreas		1											1
		2.1.3.1.3 Realizar/actualizar firma de convenios con instituciones priorizadas	Jefe(a) Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales/ Director(a) Jurídico(a) / Gerente de Procuración de la Dirección Jurídica/ Directo(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Administración / Gerente de Sistemas Informáticos/ Director(a) de Descentralización	3 convenios elaborados y/o actualizados con instituciones	Documentos de convenios						1						2	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
2.1.3.2 Relaciones de cooperación de la DC con otros actores a nivel internacional, regional, nacional y local	Dirección Jurídica	2.1.3.2.1 Participar en redes e iniciativas internacionales: FIAGC, Consumers International, COMPAL, RCSS	Jefe(a) Unidad de Comunicaciones	3 participaciones de la DC en campañas impulsadas por organismos internacionales en redes	Publicaciones en redes sociales y materiales						1				1	1		3
2.1.3.3 Actuación coordinada y articulada del Sistema Nacional de Protección al Consumidor	Dirección de Descentralización	2.1.3.3.1 Elaborar y adecuar Plan de Acción Anual del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC)	Director(a) de Descentralización/ Coordinador del SNPC/ Jefaturas direcciones misionales	Un plan de acción aprobado	Documento de plan de acción		1								1			2
		2.1.3.3.2 Participación en la conformación del Plan de Acción Anual del SNPC	Jefe(a) Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	80% de participación en las convocatorias de la elaboración del Plan anual del SNPC	Documento del Plan del SNPC		80%											80%
		2.1.3.3.3 Elaborar las cartas de derecho en instituciones públicas (curso virtual)	Director(a) de Descentralización/ Coordinador del SNPC	Una convocatoria para cartas de derecho ejecutada	10 cartas listas para aprobación de entidad correspondiente						20%	20%	20%	40%				100%
		2.1.3.3.4 Realizar taller de monitoreo de cartas de derecho (webinar)	Director(a) de Descentralización/ Coordinador del SNPC	Un taller realizado	Material de apoyo y/o fotografías y/o convocatorias				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

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
2.1.3.3 Actuación coordinada y articulada del Sistema Nacional de Protección al Consumidor	Dirección de Descentralización	2.1.3.3.5 Desarrollar talleres y/o webinar a personas asalariadas del sector público y privado, en temas financieros (Ley contra la Usura, Tarjetas de Crédito y otras normativas aplicables al sector)	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerente del Centro de Solución de Controversias	10 talleres desarrollados con personas asalariadas	Informes de talleres desarrollados			1	1	1	2	1	1	1	1	1		10
		2.1.3.3.6 Desarrollar talleres y/o webinar en universidades sobre servicios financieros	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerente del Centro de Solución de Controversias	6 talleres y/o webinar desarrollados en universidades sobre temas financieros	Informes de talleres y/o webinar desarrollados			2	1	2				1				6
		2.1.3.3.7 Desarrollar curso corto virtual sobre servicios financieros, dirigido a jefes de Recursos Humanos o similares y/o docentes del sector público y privado.	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerente del Centro de Solución de Controversias	2 cursos cortos virtuales desarrollados	Informe de curso corto					1					1			2

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																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
2.1.3.3 Actuación coordinada y articulada del Sistema Nacional de Protección al Consumidor	Dirección de Descentralización	2.1.3.3.8 Participar en el Comité de inclusión y educación financiera	Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Gerente del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) Jurídico(a)	Ejecución del Plan de acción de la Política Nacional de Inclusión Financiera y en el Programa de Educación Financiera (PEF)	Informe semestral de ejecución						1						1	2
		2.1.3.3.9 Elaborar una guía metodológica para desarrollar diplomado de servicios financieros (DC-BCR-SSF)	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Especialista en educación en consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) Jurídico(a)	Guía metodológica	Documento							50%	50%					100%
		2.1.3.3.10 Desarrollar diplomado virtual de Servicios Financieros (DC-BCR-SSF)	Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Especialista en educación en consumo/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) Jurídico(a)	Un diplomado virtual desarrollado	Informe										50%	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

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
2.1.4 Procesos de la Defensoría certificados y/o acreditados en Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC)	FÓRMULA DE MEDICIÓN: Número de procesos certificados y/o acreditados que pueden ser mantenidos y/o actualizados con el Sistema de Gestión de la Calidad UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Quinquenal DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 3 ÁREA RESPONSABLE: Unidad de Planificación y Calidad LÍMITE DE CONTROL 2020: 3; META 2020: 3 LÍMITE DE CONTROL 2021: 3; META 2021: 3 LÍMITE DE CONTROL 2024: 4; META 2024: 4																
2.1.4.1 Adecuación y mejora de los procedimientos de los servicios institucionales a través del Sistema de Gestión de la Calidad y normativa vigente	Unidad de Planificación y Calidad	2.1.4.1.1 Atender la evaluación externa del Organismo de Acreditación, relativo a mantener la acreditación, como organismo de inspección según la norma ISO/IEC 17020:2012 y el Laboratorio de Cantidad de Producto en pre empacado según la norma ISO/IEC 17025:2017	Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Jefe(a) de la Unidad de Inspección/ Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad	2 informes de evaluación externa emitido por OSA para el Organismo de Inspección y para el Laboratorio de Cantidad de Producto en pre empacado	Informes de evaluación			2											2
		2.1.4.1.2 Revisar documentación relativa a los procedimientos de los servicios institucionales	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Técnico(a) de Gestión de la Calidad	40 documentos relativos al Sistema de gestión institucional revisados	Documentos presentados a Presidencia		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		40
		2.1.4.1.3 Organizar y ejecutar reuniones para revisiones por la Dirección del sistema de gestión para la norma ISO 9001:2015, ISO/IEC 17020:2012 e ISO/IEC 17025:2017	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Técnico(a) de Gestión de la Calidad	3 revisiones por la Dirección realizadas para asegurar la adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad	Ayuda memoria con acuerdos de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad								3					3

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
2.1.4.1 Adecuación y mejora de los procedimientos de los servicios institucionales a través del Sistema de Gestión de la Calidad y normativa vigente	Unidad de Planificación y Calidad	2.1.4.1.4 Elaborar y ejecutar los programas de auditoría a los procesos definidos para el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015, ISO/IEC 17020:2012 e ISO/IEC 17025:2017	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Técnico(a) de Gestión de la Calidad	3 programas de auditoría elaborados y 3 ejecutados para la Norma ISO 9001:2015, ISO/IEC 17020:2012 e ISO/IEC 17025:2017	Informes de auditoría interna con hallazgos	3						3						6
		2.1.4.1.5 Atender las auditorías externas de certificación y evaluaciones relativas al sistema de gestión de la calidad según ISO 9001:2015, ISO/IEC 17020:2012 e ISO/IEC 17025:2017	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Técnico(a) de Gestión de la Calidad	100% de las auditorías externas de certificación y evaluaciones atendidas	Informes y/o listas de evaluación			25%	25%						25%	25%		100%
		2.1.4.1.6 Realizar seguimiento a los resultados obtenidos en las auditorías internas y externas, evaluaciones externas y otros que se identifiquen por medio de otros métodos de detección, a los procesos del sistema de gestión de la calidad según ISO 9001:2015, ISO/IEC 17020:2012 e ISO/IEC 17025:2017	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Técnico(a) de Gestión de la Calidad	100% de reporte de acciones correctivas/preventivas/correcciones y oportunidades actualizadas	Reporte de acciones correctivas/ preventivas			25%			25%			25%			25%	100%
		2.1.4.1.7 Mantener actualizada la matriz de indicadores para la norma ISO 9001:2015, ISO/IEC 17020:2012 e ISO/IEC 17025:2017	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Técnico(a) de Gestión de la Calidad	Una matriz de norma actualizada	Documento	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12

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

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

III- PERSPECTIVA 3: Desarrollo institucional y humano

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
3. DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO																		
3.1 Brindar condiciones de trabajo y oportunidades de desarrollo al talento humano, contribuyendo a su formación continua, para potenciar e innovar la excelencia en los servicios institucionales																		
3.1.1 Porcentaje de temas de formación continua impartidos	FÓRMULA DE MEDICIÓN: (Número de temas de formación continua impartidos / Número de temas de formación continua programados) x 100 UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 84.88% ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Administración LÍMITE DE CONTROL 2020: 80%; META 2020: 85% LÍMITE DE CONTROL 2021: 81%; META 2021: 86% LÍMITE DE CONTROL 2024: 86%; META 2024: 90%																
3.1.1.1 Gestión del proceso de formación continua institucional	Dirección de Administración	3.1.1.1.1 Diseñar plan de capacitación institucional 2021	Director(a) de Administración/ Jefe(a) Unidad de Talento Humano	Identificar temas de formación para el personal de la DC	Documento	50%	50%											100%
		3.1.1.1.2 Gestionar la ejecución de temas de capacitación (de forma presencial o virtual)	Director(a) de Administración/ Jefe(a) Unidad de Talento Humano	Personal formado	Listas de asistencia, formularios de inscripción, etc.	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%
		3.1.1.1.3 Evaluar ejecución del plan de capacitación institucional 2021	Director(a) de Administración/ Jefe(a) Unidad de Talento Humano	Valorar la eficacia de las capacitaciones impartidas	Informe											1		1
		3.1.1.1.4 Identificar necesidades de capacitación para plan de capacitación 2022	Director(a) de Administración/ Jefe(a) Unidad de Talento Humano	Identificar temas de formación para el personal de la DC	Documento										50%	50%		100%

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
3.1.2 Índice del desempeño del talento humano	FÓRMULA DE MEDICIÓN: Promedio de calificación obtenida en evaluación de desempeño UNIDAD DE MEDIDA: Calificación; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 8.85 ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Administración LÍMITE DE CONTROL 2020: 8.86; META 2020: 8.90 LÍMITE DE CONTROL 2021: 8.86; META 2021: 8.90 LÍMITE DE CONTROL 2024: 8.91; META 2024: 9.00																
3.1.2.1 Impulsar el acceso seguro a los servicios al cliente interno en cualquier momento y lugar	Dirección de Administración	3.1.2.1.1 Realizar medición de satisfacción de cliente interno	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Técnico(a) de Gestión de la Calidad	Partes interesadas retroalimentadas con resultados de satisfacción de cliente interno	Informe					1								1
		3.1.2.1.2 Elaborar, ejecutar y evaluar plan con acciones de mejora en base a los resultados de encuesta de satisfacción de cliente interno	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Unidad de Talento Humano/ Jefe(a) de Logística/ Gerente de Sistemas Informáticos/ Jefe(a) de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional/ Oficial de Gestión Documental y Archivos	Mejorar los servicios que prestan las unidades de apoyo al cliente interno	Plan de mejoras elaborado/ Informe de mejoras realizadas/ Informe de evaluación			25%			25%			25%			25%	100%
		3.1.2.1.3 Revisar y actualizar protocolo sobre bioseguridad en el trabajo frente al covid-19	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Unidad de Talento Humano	Cumplir con los lineamientos brindados por el MTPS u otra institución competente	Documento presentado a Presidencia					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
3.1.2.2 Desarrollo y mantenimiento de una cultura organizacional con el fin de ejercer influencia en la conducta y compromiso de los(as) empleados(as) para impactar positivamente en el desempeño laboral	Dirección de Administración	3.1.2.2.1. Ejecutar actividades virtuales enfocadas al desarrollo de la cultura institucional (cumpleañeros, valores institucionales, divulgación de prestaciones adicionales a ley)	Director(a) de Administración/ Jefe(a) Unidad de Talento Humano	Mantener la cultura institucional	Correos, SINCO	8%	8%	8%	8%	9%	9%	8%	9%	8%	8%	8%	9%	100%
		3.1.2.2.2. Realizar medición de clima organizacional	Director(a) de Administración/ Jefe(a) Unidad de Talento Humano	Informe de resultados de encuesta de clima organizacional	Encuesta realizada								25%	25%	25%	25%		100%
		3.1.2.2.3 Realizar informe de resultados de evaluación de desempeño correspondiente al año 2020	Director(a) de Administración/ Jefe(a) Unidad de Talento Humano	Informe de resultados de evaluación de desempeño	Documento presentado a Presidencia	50%	50%											100%
		3.1.2.2.4 Coordinar y sistematizar el proceso de evaluación de desempeño del año 2021	Director(a) de Administración/ Jefe(a) Unidad de Talento Humano	Identificación de compromiso en el desempeño por parte del personal	Formularios de desempeño		33%					33%					34%	100%
		3.1.2.2.5 Entregar las metas del año del personal, a la Unidad de Talento Humano y evaluar el desempeño del personal del Tribunal Sancionador	Miembros Tribunal Sancionador	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño y comprobante de remisión a UTH		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
3.1.2.2 Desarrollo y mantenimiento de una cultura organizacional con el fin de ejercer influencia en la conducta y compromiso de los(as) empleados(as) para impactar positivamente en el desempeño laboral	Dirección de Administración	3.1.2.2.6 Entregar las metas del año del personal, a la Unidad de Talento Humano y evaluar el desempeño del personal de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Jefe(a) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño y comprobante de remisión a UTH		1					1					1	3
		3.1.2.2.7 Entregar las metas del año del personal, a la Unidad de Talento Humano y evaluar el desempeño del personal de la Unidad de Comunicaciones	Jefe(a) Unidad de Comunicaciones	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño y comprobante de remisión a UTH		1					1					1	3
		3.1.2.2.8 Entregar las metas del año del personal, a la Unidad de Talento Humano y evaluar el desempeño del personal de la Unidad de Planificación y Calidad	Jefe(a) Unidad de Planificación y Calidad	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño y comprobante de remisión a UTH		1					1					1	3
		3.1.2.2.9 Entregar las metas del año del personal, a la Unidad de Talento Humano y evaluar el desempeño del personal de la Unidad Financiera Institucional	Jefe(a) Unidad Financiera Institucional	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño y comprobante de remisión a UTH		1					1					1	3
		3.1.2.2.10 Entregar las metas del año del personal, a la Unidad de Talento Humano y evaluar el desempeño del personal de la Unidad de Auditoría Interna	Jefe(a) Unidad de Auditoría Interna	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño y comprobante de remisión a UTH		1					1					1	3

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
3.1.2.2 Desarrollo y mantenimiento de una cultura organizacional con el fin de ejercer influencia en la conducta y compromiso de los(as) empleados(as) para impactar positivamente en el desempeño laboral	Dirección de Administración	3.1.2.2.11 Entregar las metas del año del personal, a la Unidad de Talento Humano y evaluar el desempeño del personal de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	Jefe(a) Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño y comprobante de remisión a UTH		1					1					1	3
		3.1.2.2.12 Entregar las metas del año del personal, a la Unidad de Talento Humano y evaluar el desempeño del personal de la Dirección de Vigilancia de Mercado	Director(a) de Vigilancia de Mercado	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño y comprobante de remisión a UTH		1					1					1	3
		3.1.2.2.13 Entregar las metas del año del personal, a la Unidad de Talento Humano y evaluar el desempeño del personal de la Dirección Jurídica	Director(a) Jurídico(a)	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño y comprobante de remisión a UTH		1					1					1	3
		3.1.2.2.14 Entregar las metas del año del personal, a la Unidad de Talento Humano y evaluar el desempeño del personal de la Dirección de Ciudadanía y Consumo	Director(a) de Ciudadanía y Consumo	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño y comprobante de remisión a UTH		1					1					1	3
		3.1.2.2.15 Entregar las metas del año del personal, a la Unidad de Talento Humano y evaluar el desempeño del personal de la Dirección del Centro de Solución de Controversias	Director(a) del Centro de Solución de Controversias	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño y comprobante de remisión a UTH		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
3.1.2.2 Desarrollo y mantenimiento de una cultura organizacional con el fin de ejercer influencia en la conducta y compromiso de los(as) empleados(as) para impactar positivamente en el desempeño laboral	Dirección de Administración	3.1.2.2.16 Entregar las metas del año del personal, a la Unidad de Talento Humano y evaluar el desempeño del personal de la Dirección de Descentralización	Director(a) de Descentralización	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño y comprobante de remisión a UTH		1					1					1	3
		3.1.2.2.17 Entregar las metas del año del personal, a la Unidad de Talento Humano y evaluar el desempeño del personal de la Dirección de Administración	Director(a) de Administración	Identificación del rendimiento del personal en relación a sus metas	Registro de evaluación de desempeño y comprobante de remisión a UTH		1					1					1	3
		3.1.2.2.18 Ejecutar actividades enfocadas al desarrollo de la cultura institucional y producir insumos para publicar boletines internos.	Director(a) de Administración/ Jefe(a) la Unidad de Talento Humano/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos/ Jefe(a) Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional/ Jefe(a) Unidad de Logística/ Responsable de la Unidad Ambiental/ Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión/ Oficial de Gestión Documental y Archivos	Fortalecer la cultura institucional	Correos, SINCO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12

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

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
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
3.1.2.2 Desarrollo y mantenimiento de una cultura organizacional con el fin de ejercer influencia en la conducta y compromiso de los(as) empleados(as) para impactar positivamente en el desempeño laboral	Dirección de Administración	3.1.2.2.19 Comunicar a la Sección de Probidad de la Corte Suprema de Justicia los funcionarios(as) actuantes de la Defensoría del Consumidor	Director(a) de Administración/ Jefe(a) la Unidad de Talento Humano	Cumplir con la normativa legal establecida en la Sección de Probidad de la Corte Suprema de Justicia	Nota de remisión a la Corte Suprema de Justicia			1						1				2
		3.1.2.2.20 Dar seguimiento al plan de trabajo del Comité de Ética Gubernamental de la DC del 2021	Director(a) Administración/ Jefe(a) Unidad de Talento Humano/ Director(a) Jurídico(a)/ Gerente(a) de Procuración de la Dirección Jurídica	Cumplir con la normativa legal establecida en la Ley de Ética Gubernamental	2 informes						1					1		2
		3.1.2.2.21 Presentar Plan de trabajo del Comité de Ética Gubernamental del 2022	Director(a) Administración/ Jefe(a) de Talento Humano/ Director(a) Jurídico(a)/ Gerente(a) de Procuración	Obtener visto bueno del Tribunal de Ética Gubernamental	Informe											1		1
		3.1.2.2.22 Divulgar e implementar políticas, manuales, protocolos y documentos institucionales de la perspectiva de equidad de género e inclusión	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión/ Director(a) Jurídico(a)	Empoderar al personal sobre temas relacionados al acoso sexual y laboral	Correos electrónicos y publicaciones en SINCO										30%	40%	30%	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
3.1.2.2 Desarrollo y mantenimiento de una cultura organizacional con el fin de ejercer influencia en la conducta y compromiso de los(as) empleados(as) para impactar positivamente en el desempeño laboral	Dirección de Administración	3.1.2.2.23 Producir y publicar un boletín interno	Jefe(a) Unidad de Comunicaciones/ Director(a) de Administración/ Jefe(a) Unidad de Talento Humano	12 boletines divulgados	Correo electrónico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
3.1.3 Cooperación técnica orientada al desarrollo de capacidades	FÓRMULA DE MEDICIÓN: (Proyectos aprobados orientados a desarrollar capacidades / Proyectos de desarrollo de capacidades solicitados) x 100 UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: No Disponible ÁREA RESPONSABLE: Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales LÍMITE DE CONTROL 2020: 20%; META 2020: 40% LÍMITE DE CONTROL 2021: 20%; META 2021: 40% LÍMITE DE CONTROL 2024: 60%; META 2024: 80%																		
3.1.3.1 Administración de portafolio de proyectos de cooperación técnica	Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	3.1.3.1.1 Ejecutar proyectos de cooperación técnica con agencias homólogas	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales / Jefe(a) de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados/ Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) de Ciudadanía y Consumo/ Subdirector(a) de Ciudadanía y Consumo	Componentes de proyectos realizados	Informes de componentes de proyectos implementados													2	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
3.1.3.1 Administración de portafolio de proyectos de cooperación técnica	Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	3.1.3.1.2 Participar en proyectos o acciones internacionales con entidades homólogas de países miembros de FIAGC y CONCADECO	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	Apoyar a la presidencia de la DC en el avance del trabajo, estrechando al mismo tiempo relaciones de cooperación con las entidades homólogas	Informes de avance de proyectos FIAGC/CONCADECO										1	1		2
		3.1.3.1.3 Actualizar el diagnóstico de necesidades de proyecto en unidades misionales de la DC	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales / Directores(as) de las unidades misionales de la DC	5 nuevos proyectos potenciales identificados que apoyen la gestión de las unidades misionales	Correos o documentos de Identificación de necesidades de proyecto			3			2							5
		3.1.3.1.4 Realizar depuración de los proyectos de unidades misionales por Presidencia	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales / Directores(as) de las unidades misionales de la DC	Portafolio de proyectos depurado y alineado a Presidencia	Documento de proyectos priorizados por Presidencia que apoyan la gestión de las unidades misionales				3			2						5
		3.1.3.1.5 Realizar presentación de proyectos autorizados y alineados a Presidencia, y mecánica para la co-construcción	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales / Directores(as) de las unidades misionales de la DC	Directores conocen los proyectos aprobados para sus áreas o unidades	Presentación de proyectos alineados y autorizados por Presidencia				3			2						5

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				PROGRAMACIÓN												
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
3.1.3.1 Administración de portafolio de proyectos de cooperación técnica	Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	3.1.3.1.6 Conformar perfiles/documentos de proyecto para someter a aval de cooperación	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales / Directores(as) de las unidades misionales de la DC	5 perfiles/documentos de proyecto para el 2021	Perfiles de proyectos autorizados por presidencia para el 2021												5	5
		3.1.3.1.7 Remitir, dar seguimiento y obtener aval de proyectos por parte de los cooperantes técnicos	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	3 proyectos de cooperación técnica aprobados por Donante o implementados con otros cooperantes locales	Correos de notificación de autorización por parte de la ESCO o documentos de proyectos implementados con otros cooperantes												3	3
3.1.4 Cooperación financiera orientada a la modernización de la institución para cubrir necesidades de infraestructura y/o mejora de los servicios	FÓRMULA DE MEDICIÓN: (Proyectos aprobados orientados a cubrir necesidades de infraestructura y/o mejora de los servicios / Proyectos de cobertura de necesidades de infraestructura y/o mejora de los servicios solicitados) x 100 UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: No Disponible ÁREA RESPONSABLE: Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales LÍMITE DE CONTROL 2020: 15%; META 2020: 20% LÍMITE DE CONTROL 2021: 15%; META 2021: 20% LÍMITE DE CONTROL 2024: 75%; META 2024: 80%																	
3.1.4.1 Administración de portafolio de proyectos de cooperación financiera	Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	3.1.4.1.1 Remitir, dar seguimiento y autorizar los proyectos por parte de los cooperantes financieros	Jefe(a) de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	2 proyectos de cooperación financiera recibidos y aprobados	Correos de notificación de autorización por parte de la ESCO												2	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
3.1.5 Cantidad de iniciativas desarrolladas para mejorar los espacios de trabajo, mobiliario y equipo en nuestra institución[1] [1] De acuerdo a disponibilidad financiera.	FÓRMULA DE MEDICIÓN: Cantidad de iniciativas realizadas del Plan Anual UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 3 ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Administración LÍMITE DE CONTROL 2020: 2; META 2020: 3 LÍMITE DE CONTROL 2021: 3; META 2021: 5 LÍMITE DE CONTROL 2024: 2; META 2024: 3																	
3.1.5.1 Generación de espacios de trabajo para coadyuvar a la prestación de nuestros servicios	Dirección de Administración	3.1.5.1.1 Identificar y ejecutar proyectos de fortalecimiento institucional	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Logística	Mejorar los espacios de trabajo del personal	5 proyectos ejecutados			2			2			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

IV- PERSPECTIVA 4: Eficiencia en la gestión de los recursos

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
4. EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS																		
4.1 Modernizar la institución a través del aprovechamiento tecnológico, gestión eficiente de los recursos, presupuestos orientados a las necesidades de la población y automatización de procesos internos y externos.																		
4.1.1 Cantidad de iniciativas priorizadas automatizadas de procesos institucionales	FÓRMULA DE MEDICIÓN: Cantidad de iniciativas priorizadas automatizadas de procesos institucionales (nuevas o actualizadas) UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Quinquenal DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: No Disponible ÁREA RESPONSABLE: Dirección de Administración LÍMITE DE CONTROL 2020: 2; META 2020: 3 LÍMITE DE CONTROL 2021: 4; META 2021: 5 LÍMITE DE CONTROL 2024: 7; META 2024: 8																
4.1.1.1 Modernización y renovación tecnológica institucional para impactar en la innovación de los servicios que se brindan	Dirección de Administración	4.1.1.1.1 Actualizar diagnóstico institucional de proyectos de modernización para impactar al cliente interno y externo	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos/ Todas las jefaturas	Identificar proyectos de mejora que impacten en el quehacer institucional	Documento							1						1
		4.1.1.1.2 Realizar mantenimiento Preventivo de equipo informático (computadoras, equipo de comunicación, servidores, entre otros)	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Equipos de cómputo funcionando	Informe							1					1	2
		4.1.1.1.3 Migrar e implementar sitio web Defensoría.gob.sv a estándar definido por Secretaría de Innovación de la Presidencia	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos/ Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones	Sitio web estandarizado y funcionando	Carta de aceptación de la UCOM y visto bueno de la Secretaría de Innovación						1							1
		4.1.1.1.4 Actualizar plataforma aula virtual de la Defensoría del Consumidor	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos/ Director(a) de Ciudadanía Y Consumo	Sitio web actualizado y funcionando	Carta de aceptación del Director(a) de Ciudadanía Y Consumo				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
4.1.1.1 Modernización y renovación tecnológica institucional para impactar en la innovación de los servicios que se brindan	Dirección de Administración	4.1.1.1.5 Actualizar el Diagnóstico Ambiental Institucional	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad Ambiental	Documento actualizado	Documento presentado a Presidencia	50%	10%	40%										100%
		4.1.1.1.6 Elaborar el Programa de Gestión Ambiental Institucional (nuevo instrumento)	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad Ambiental	Cumplir con los lineamientos brindados por MARN	Documento presentado a Presidencia				20%	20%	30%	20%	10%					100%
		4.1.1.1.7 Elaborar la Guía de transversalización de la Gestión Ambiental	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad Ambiental	Cumplir con los lineamientos brindados por MARN	Documento presentado a Presidencia				20%	20%	30%	20%	10%					100%
		4.1.1.1.8 Integrar y desarrollar el Sistema SARA v2 para módulos de la DDD, DCC, DVM, DJUR, DCSC y TSDC	Director(a) de Administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos/ Director(a) del Centro de Solución de Controversias/ Director(a) Jurídico(a)/ Director(a) de Descentralización/ Director(a) de Vigilancia de Mercado/ Director(a) de Ciudadanía y Consumo	Sistema funcional e implementado	Carta de aceptación por líder del proceso		9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	10%	100%
		4.1.1.1.9. Desarrollar una Plataforma dinámica de consulta de los sondeos comparativos "Quién es quién en los precios de productos y servicios"	Director(a) de administración/ Gerente(a) de Sistemas Informáticos	Una plataforma desarrollada	Plataforma entregada							10%	10%	10%	20%	25%	25%	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

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
4.1.2 Resultados de auditorías externas sin hallazgos en el cumplimiento de las normas de auditoría interna del sector gubernamental	FÓRMULA DE MEDICIÓN: (Cantidad de hallazgos de incumplimiento de las normas de auditoría interna del sector gubernamental / Cantidad total de hallazgos reportados por auditorías externas) x 100 UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: - ; LÍNEA BASE: 20% ÁREA RESPONSABLE: Unidad de Auditoría Interna LÍMITE DE CONTROL 2020: 0%; META 2020: 0% LÍMITE DE CONTROL 2021: 0%; META 2021: 0% LÍMITE DE CONTROL 2024: 0%; META 2024: 0%																
4.1.2.1 Vigilancia del cumplimiento legal de las transacciones, registros, informes financieros y el control interno institucional	Unidad de Auditoria Interna	4.1.2.1.1 Auditar los registros y saldos de almacén de proveeduría a diciembre 2020 (toma física) y a septiembre 2021	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	2 informes de auditoría elaborados	Comprobante de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas de la República	1									1			2
		4.1.2.1.2 Auditar los procesos de adquisición de bienes y servicios a diciembre 2020 (fraccionamiento) y a octubre 2021	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	2 informes de auditoría elaborados	Comprobante de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas de la República	1											1	2
		4.1.2.1.3 Evaluar el Control Interno Institucional	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	Un informe de auditoría elaborado	Comprobante de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas de la República		1											1
		4.1.2.1.4 Formular Plan de Trabajo 2021 de Auditoría Interna	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	Plan de trabajo aprobado por Presidencia DC	Carta de remisión a Corte de Cuentas de la República			1										1
		4.1.2.1.5 Formular Plan de Trabajo 2022 de Auditoría Interna	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	Plan de trabajo presentado a Corte de Cuentas de la República	Carta de remisión a Corte de Cuentas de la República			1										1

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

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
4.1.2.1 Vigilancia del cumplimiento legal de las transacciones, registros, informes financieros y el control interno institucional	Unidad de Auditoria Interna	4.1.2.1.6 Auditar la administración y custodia de fondos y valores en Oficina Central y Regionales	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	2 informes de auditoría elaborados	Comprobante de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas de la República						1					1		2
		4.1.2.1.7 Revisar matrices de riesgo por proceso 2021 de todas las Unidades organizativas	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	Una matriz de riesgos de todas las unidades organizativas revisada	Matriz de riesgos por proceso 2021 consolidada, aprobada por Presidencia DC			1										1
		4.1.2.1.8 Revisar la eficacia de las acciones evaluadas en la matriz de riesgos 2020 y 2021 de todas las Unidades Organizativas	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	2 reportes de evaluación de eficacia de acciones de gestión de riesgos 2020 y 2021 de todas las Unidades organizativas revisados	Evaluación de acciones de gestión de riesgos por proceso 2020 y 2021 reportadas a Presidencia DC			1							1			2
		4.1.2.1.9 Revisar la administración y custodia de la documentación del archivo institucional	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	Un informe de auditoría elaborado	Comprobante de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas de la República					1								1
		4.1.2.1.10 Realizar inventario físico de los expedientes del Tribunal Sancionador DC	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	Un informe de auditoría elaborado	Comprobante de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas de la República				1									1

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

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

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
4.1.2.1 Vigilancia del cumplimiento legal de las transacciones, registros, informes financieros y el control interno institucional	Unidad de Auditoria Interna	4.1.2.1.11 Auditar la ejecución presupuestaria institucional a junio 2021	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	Un informe de auditoría elaborado	Comprobante de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas de la República								1					1
		4.1.2.1.12 Auditar el uso de vehículos y consumo de combustible a julio 2021	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	Un informe de auditoría elaborado	Comprobante de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas de la República									1				1
		4.1.2.1.13 Dar seguimiento a recomendaciones de auditoría de la Corte de Cuentas de la República (si las hay)	Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna	Un informe de auditoría elaborado	Comprobante de remisión a Presidencia DC y Corte de Cuentas de la República											1		1
4.1.2.2 Fomento de la igualdad y equidad en el personal de la institución	Dirección de Administración	4.1.2.2.1. Elaborar e impulsar plan de formación para los(as) empleados(as) sobre normativas de igualdad y equidad de género y no discriminación	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión	Talento humano ejerce sus derechos y conoce sus obligaciones en temas de igualdad, equidad y no discriminación	Documento aprobado por Presidencia			1								1		2
		4.1.2.2.2 Realizar actividades permanentes de difusión de la UEGI y Política Institucional de Igualdad y no discriminación en coordinación con el Comité Institucional de Género	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión	Sensibilizar a los(as) empleados(as) en temas de igualdad, equidad y no discriminación	Correos electrónicos y publicaciones en SINCO		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

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
4.1.2.2 Fomento de la igualdad y equidad en el personal de la institución	Dirección de Administración	4.1.2.2.3 Realizar campañas en las oficinas de la institución encaminadas a fomentar la igualdad, equidad y no discriminación	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión	Sensibilizar a los(as) empleados(as) en temas de igualdad, equidad y no discriminación	Publicaciones o fotografías			50%								50%		100%
		4.1.2.2.4 Elaborar informes requeridos por ISDEMU	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión	Cumplir con los lineamientos establecidos por el ISDEMU como ente rector	Informes												1	1
4.1.2.3 Mejoras de la gestión ambiental institucional	Dirección de Administración	4.1.2.3.1 Promover el uso eficiente y responsable de los recursos institucionales	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad Ambiental	Generar una cultura de uso eficiente de los recursos	Correos electrónicos y fotografías			1			1			1			1	4
		4.1.2.3.2 Coordinar la implementación del manejo de desechos sólidos con todas las oficinas de la Defensoría	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad Ambiental	Reciclar la mayor cantidad de desechos que se generen a nivel institucional	2 informes y fotografías								1				1	2
		4.1.2.3.3 Ejecutar, verificar y evaluar el cumplimiento de las medidas de eficiencia energética, hídrica en la institución	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad Ambiental	Hacer uso racional de agua y electricidad por parte del talento humano	Informes	5%	10%	5%	10%	5%	10%	5%	10%	15%	10%	5%	10%	100%
		4.1.2.3.4 Aplicar los lineamientos recibidos del SINAMA mediante el envío de indicadores de desechos sólidos institucionales al MARN	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad Ambiental	Cumplir con los lineamientos establecidos por el MARN como ente rector	Documentos								1				1	2

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
4.1.2.3 Mejoras de la gestión ambiental institucional	Dirección de Administración	4.1.2.3.5 Realizar gestiones y presentar informe de resultados de estudio del sistema eléctrico de las oficinas de la DC (Plan de La Laguna, Escalón y Oficinas Regionales de Santa Ana y San Miguel)	Director(a) de Administración/ Responsable de la Unidad Ambiental	Generar una cultura de uso eficiente de los recursos	Notas, un documento con resultado de estudio realizado									1				1
4.1.2.4 Mecanismos y procedimientos de control interno de las unidades de apoyo que procuren la eficiencia institucional	Dirección de Administración	4.1.2.4.1 Actualizar el activo fijo institucional en las distintas unidades organizativas de acuerdo a programación	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Logística	Identificar prioridades de inversión y descarga de activo fijo	Informe y/o actas de asignación firmadas por el personal	1			1			1			1			4
		4.1.2.4.2 Dar seguimiento a la ejecución de los contratos de servicios en lo relativo al cumplimiento de las cláusulas contractuales establecidas	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Logística	Asegurar el cumplimiento de lo contratado en bienes y servicios	Actas de recepción, facturas y/o reportes de servicios recibidos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		4.1.2.4.3 Elaborar y analizar mensualmente informe de control de gastos prioritarios	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Logística	Monitorear e implementar acciones preventivas a nivel administrativo	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		4.1.2.4.4 Elaborar un plan de medidas de Ahorro a nivel institucional	Director(a) de Administración/ Jefe(a) de Logística	Generar impacto positivo en el presupuesto institucional	Documento			1										1

DEFENSORÍA 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
4.1.2.4 Mecanismos y procedimientos de control interno de las unidades de apoyo que procuren la eficiencia institucional	Dirección de Administración	4.1.2.4.5 Elaborar informe de las adquisiciones y contrataciones institucional procesos libre gestión, contratación directa y licitación pública	Director de Administración/ Jefe(a) de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional	Cumplir con la normativa legal establecida en la LACAP	Documentos	1			1			1			1			4
		4.1.2.4.6 Revisar y/o actualizar los procedimientos de la Unidad de Talento Humano (Procedimiento de contratación, procedimiento de capacitación, procedimiento de eficacia de la formación)	Director de Administración/ Jefe(a) Unidad de Talento Humano	Brindar lineamientos claros al personal	Procedimiento enviado a Presidencia para aprobación						1		1		1			3
		4.1.2.4.7 Actualizar manuales (MOF)	Director de Administración/ Jefe(a) Unidad de Talento Humano	Documentación actualizada para brindar respuesta a nuevas necesidades institucionales	Manual enviado a Presidencia para aprobación									1				1
		4.1.2.4.8 Realizar actividades de actualización de información relacionada con el personal de la Defensoría	Director de Administración/ Jefe(a) Unidad de Talento Humano	Documentación actualizada en los expedientes del personal	Correos electrónicos, formularios, etc.		1						1					2
		4.1.2.4.9 Elaborar y remitir información para publicación oficiosa de las contrataciones y adquisiciones formalizadas o adjudicadas	Director de Administración/Jefe(a) de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional	Cumplir con la normativa legal establecida en la LAIP	Documentos				1			1			1			3

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

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
4.1.2.5 Gestionar la información y archivos institucionales	Dirección de Administración	4.1.2.5.1. Dar cumplimiento a los lineamientos del Instituto de Acceso a la Información Pública respecto a la gestión documental	Director(a) de Administración/ Oficial de Gestión Documental y Archivos/ Todas las jefaturas	Cumplir con la normativa legal establecida en la LAIP	Informes que respalden el cumplimiento de Ley			1			1			1		1		4
		4.1.2.5.2. Recibir y revisar los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de las diferentes Unidades, Gerencias o Direcciones	Director(a) de Administración/ Oficial de Gestión Documental y Archivos/ Todas las jefaturas	Cumplir con la normativa legal establecida en la LAIP como parte del proyecto de digitalización de documentos	Documentos	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	900
		4.1.2.5.3 Remitir los cuadros de control de documentos y los cuadros de monitoreo a la digitalización de UPYC	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Técnico(a) de Gestión de la Calidad	24 cuadros de control de documentos y de monitoreo a la digitalización A y B remitidos a la UGDA	Correos electrónicos	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
4.1.2.6 Fortalecimiento institucional para la transparencia, el acceso de la población a la información pública y datos personales	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4.1.2.6.1 Revisar y/o actualizar documentos normativos u otros requerimientos de la UAIP	Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia	6 procedimientos revisados y/o actualizados	Expediente que contenga el proceso seguido en la revisión y/o actualización de los documentos normativos						3						3	6
		4.1.2.6.2 Gestionar con las Unidades administrativas internas, las solicitudes de información y datos personales	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% de las atenciones con seguimientos de atención implementado	Expedientes que muestren las gestiones realizadas	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	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

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
4.1.2.6 Fortalecimiento institucional para la transparencia, el acceso de la población a la información pública y datos personales	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4.1.2.6.3 Realizar atenciones de denuncias de actos de corrupción	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% de las atenciones con seguimientos	Carpeta organizada que contiene las gestiones ante las denuncias de actos de corrupción	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%
		4.1.2.6.4 Realizar atenciones a la ciudadanía de acuerdo con la Política de Transparencia de la DC	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% de las atenciones realizadas	Expedientes de las atenciones y sus seguimientos	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%
		4.1.2.6.5 Realizar la recolección de información estadística sobre las solicitudes de información y datos personales	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% de la información de solicitudes de información y datos personales recolectada	Mecanismo que contiene información anual de las solicitudes de información y datos personales	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%
		4.1.2.6.6 Realizar la recolección de información anual sobre las atenciones brindadas a la ciudadanía	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% de la información de atenciones recolectada	Mecanismo que contiene información anual de las atenciones brindadas a la ciudadanía	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	8%	9%	100%
		4.1.2.6.7 Coordinar y gestionar con las unidades administrativas de la DC para la efectiva publicación de la información Oficiosa según la LAIP y lineamientos emitidos por el Instituto de Acceso a la Información Pública	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% de seguimiento para la publicación de información oficiosa	Expediente que muestre las gestiones realizadas con las diferentes unidades administrativas de la DC	25%			25%			25%			25%			100%

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
4.1.2.6 Fortalecimiento institucional para la transparencia, el acceso de la población a la información pública y datos personales	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4.1.2.6.8 Elaborar material divulgativo y publicación interna en temas relacionados al Acceso a la Información Pública, datos personales, atención ciudadana, transparencia y anticorrupción	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	6 materiales elaborados y/o divulgados	Materiales elaborados y/o divulgados		1		1		1		1		1		1	6
		4.1.2.6.9 Elaborar y/o actualizar el índice de información reservada	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	2 actualizaciones del Índice de información reservada realizadas	Documento que contenga el Índice de Información Reservada	1						1						2
		4.1.2.6.10 Elaborar informe anual y perfil del oficial al Instituto de Acceso a la Información Pública	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	Informe anual y perfil elaborado	Documento elaborado y presentado al Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP)	2												2
		4.1.2.6.11 Elaborar informes estadísticos de la Unidad de acceso a la información Pública y Transparencia a la Presidencia de la DC	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	2 informes remitidos a Presidencia de la DC	Expediente que contiene los informes presentados							1					1	2
		4.1.2.6.12 Desarrollar y/o participar en actividades que fortalecen los resultados de las evaluaciones realizadas por las entidades responsables	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% participaciones realizadas	Documento anual que respalde las gestiones llevadas a cabo para el cumplimiento						50%						50%	100%

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
4.1.2.6 Fortalecimiento institucional para la transparencia, el acceso de la población a la información pública y datos personales	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	4.1.2.6.13 Realizar acciones y/o participar en capacitaciones para el efectivo cumplimiento de los esquemas de certificación y/o acreditación, Ley de Acceso a la Información Pública, Archivo, Transparencia, Anticorrupción y otros temas que contribuyan al fortalecimiento del Talento Humano de la UAIP	Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	100% de participación en capacitaciones, charlas, talleres o similares	Expediente que muestre las capacitaciones realizadas y/o participaciones						50%						50%	100%
4.1.3 Cantidad de Informes del Sistema de Planificación actualizado y analizado oportunamente	FÓRMULA DE MEDICIÓN: Cantidad de informes del Sistema de Planificación elaborados UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad; PERIODICIDAD: Anual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 12 ÁREA RESPONSABLE: Unidad de Planificación y Calidad LÍMITE DE CONTROL 2020: 12; META 2020: 12 LÍMITE DE CONTROL 2021: 12; META 2021: 12 LÍMITE DE CONTROL 2024: 12; META 2024: 12																	
4.1.3.1 Gestión del Sistema de Planificación, monitoreo y evaluación	Unidad de Planificación y Calidad	4.1.3.1.1 Coordinar la adecuación del Plan Operativo Anual 2021 y/o del Plan Estratégico Táctico 2020-2024 de la Defensoría del Consumidor (si aplica o es requerido)	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Analista de Planificación	Plan Operativo Anual 2021 y/o del Plan Estratégico Táctico 2020-2024 adecuado	Documentos							1						1
		4.1.3.1.2 Rediseñar y/o actualizar la herramienta de seguimiento y monitoreo del Plan Operativo Anual 2021 y del Plan Estratégico Táctico 2020-2024 de la Defensoría del Consumidor (si aplica o es requerido)	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Analista de Planificación	Herramienta de seguimiento y monitoreo diseñada, rediseñada e implementada	Herramientas	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
4.1.3.1 Gestión del Sistema de Planificación, monitoreo y evaluación	Unidad de Planificación y Calidad	4.1.3.1.3 Dar seguimiento a la ejecución de los Planes Operativos Anuales 2020 y 2021, y del Plan Estratégico Táctico 2020-2024 de la Defensoría del Consumidor	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Analista de Planificación	12 informes de seguimiento de Planes Anuales 2020 y 2021, y del Plan Estratégico Táctico 2020-2024 de la Defensoría del Consumidor, con resultados mensuales	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		4.1.3.1.4 Realizar verificación y evaluación de la gestión institucional 2021	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Analista de Planificación	Una verificación y una evaluación bilaterales realizadas con todas las unidades organizativas	Informes									1	1			2
		4.1.3.1.5 Coordinar la elaboración del Plan Operativo Anual 2022 Indicativo de la Defensoría del Consumidor (si es requerido)	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Analista de Planificación	Plan Operativo Anual 2022 elaborado y entregado a Presidencia	Documentos									1				1
		4.1.3.1.6 Coordinar la elaboración del Plan Operativo Anual 2022 de la Defensoría del Consumidor	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Analista de Planificación	Plan Operativo Anual 2022 elaborado y entregado a Presidencia	Documento												1	1
		4.1.3.1.7 Elaborar y gestionar una propuesta para el fortalecimiento del sistema de planificación, su automatización y dinamización de la información institucional	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Jefe(a) Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	Propuesta elaborada y gestionada	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

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
4.1.3.1 Gestión del Sistema de Planificación, monitoreo y evaluación	Unidad de Planificación y Calidad	4.1.3.1.8 Elaborar e ingresar en el sistema de CAPRES el Informe de Acciones de Impacto de la DC	Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad/ Analista de Planificación	48 informes elaborados e ingresados	Correo electrónico	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4.1.4 Ejecución eficiente del presupuesto institucional	FÓRMULA DE MEDICIÓN: (Monto devengado al mes de evaluación según estado de ejecución presupuestaria de egresos (-) monto devengado mes anterior / Monto programado según PEP inicial) * 100 UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje; PERIODICIDAD: Mensual DIRECCIONALIDAD: +; LÍNEA BASE: 95% ÁREA RESPONSABLE: Unidad Financiera Institucional LÍMITE DE CONTROL 2020: 90%; META 2020: 95% LÍMITE DE CONTROL 2021: 90%; META 2021: 95% LÍMITE DE CONTROL 2024: 90%; META 2024: 95%																	
4.1.4.1 Gestión del proceso financiero institucional	Unidad Financiera Institucional	4.1.4.1.1 Declarar y pagar impuestos retenidos	Jefe(a) Unidad Financiera Institucional/ Tesorero(a) Institucional	Cumplir con las obligaciones fiscales dentro de las fechas establecidas	Declaraciones presentadas y/o pagadas	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
		4.1.4.1.2 Realizar cierres mensuales y anual de la contabilidad institucional	Jefe(a) Unidad Financiera Institucional/ Tesorero(a) Institucional	Cierre contable efectuado en el tiempo establecido según normativa vigente	Informes de cierres mensuales y anual remitidos oportunamente	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		4.1.4.1.3 Presentar informes de ejecución presupuestaria para análisis y toma de decisiones	Jefe(a) Unidad Financiera Institucional/ Encargado(a) de Presupuesto	11 informes de ejecución presupuestaria presentados a Presidencia	Remisión de informe a Presidencia		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
		4.1.4.1.4 Elaborar y presentar proyecto de presupuesto 2022	Jefe(a) Unidad Financiera Institucional	Un proyecto de presupuesto 2022 elaborado y remitido a la DGP oportunamente	Nota de remisión de proyecto de presupuesto a DGP								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																	
		ACTIVIDAD(ES)	CARGO RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN													
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
4.1.4.1 Gestión del Proceso financiero institucional	Unidad Financiera Institucional	4.1.4.1.5 Implementar las recomendaciones de auditoría de las diferentes instancias auditoras o supervisoras, si aplica	Jefe(a) Unidad Financiera Institucional / Tesorero(a) Institucional/ Contador(a) Institucional/ Encargado(a) de Presupuesto	Seguimiento al 100% de las observaciones de auditoría	Memorándum, correos y otros medios verificables de seguimiento						50%						50%	100%
		4.1.4.1.6 Actualizar los instrumentos institucionales del proceso financiero para su alineación con la normativa técnica y legal vigente, si aplica	Jefe(a) Unidad Financiera Institucional/ Tesorero(a) Institucional/ Contador(a) Institucional/ Encargado(a) de Presupuesto	Instrumentos de la Unidad Financiera Institucional que requieren adecuación actualizados	Envíos de documentos para aprobación						50%						50%	100%

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

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