

**INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCION DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR
PRO CONSUMIDOR**

PLAN ESTRATEGICO PRO CONSUMIDOR 2009 - 2013

MAPA ESTRATEGICO

ESTRATEGIAS	OBJETIVOS	EJES	RESULTADOS ESPERADOS	FECHAS		LIDER
				INICIO	FIN	
E.1. Gestionar mecanismos que redefinan y fortalezcan la capacidad sancionadora del Instituto.	1.1. Promover que la protección al derecho de los consumidores y usuarios sea reconocido como precepto constitucional.	POLITICA / INSTITUCIONAL	Derechos de los consumidores y usuarios sean reconocidos como precepto constitucional	15-Feb-09	15-Mar-10	Dirección Ejecutiva
	1.2. Gestionar la modificación del Reglamento de aplicación de la Ley No. 358-05, con el fin de que sean correctamente interpretadas la capacidad sancionadora administrativa.		Fortalecimiento de la capacidad institucional para hacer cumplir la ley eficiente, oportuna y rápidamente.	15-Feb-09	05-Sep-10	Dirección Ejecutiva
	1.3. Gestionar el reconocimiento del carácter supletorio de la Ley 358-05 sobre las leyes especiales o sectoriales.		Reconocimiento e inclusión de funciones y labores conjuntas en pro de hacer eficiente la aplicación de la Ley.	15-Feb-09	15-Mar-11	Dirección Ejecutiva y Departamento Jurídico
	1.4. Evidenciar la necesidad de la aplicación de la Ley General de Competencia - No. 42-08.		Aplicación conjunta de las leyes 358-05 y 42-08	15-Aug-09	15-Feb-13	Dirección Ejecutiva
	1.5. Implementar la Junta Arbitral de Consumo dentro de la institución y promover su funcionalidad y reconocimiento como método alternativo de resolución de conflictos.		Junta Arbitral en funcionamiento.	15-Feb-09	15-Aug-09	Dirección Ejecutiva
	1.6. Obtener de las autoridades Judiciales el apoyo y reconocimiento de las atribuciones administrativa del instituto.		Decisiones administrativas reconocidas como titulo ejecutivo, por parte de las autoridades identificadas.	15-Feb-09	15-Feb-13	Dirección Ejecutiva
E.2. Fortalecer la presencia activa y permanente de Pro consumidor a nivel nacional.	2.1. Mantener actualizado el portal de la institución	IMAGEN	Posicionamiento de la institución a nivel nacional e internacional a través del Portal WEB.	15-Feb-09	15-Feb-13	Relaciones Públicas y Comunicaciones
	2.2. Definir e implementar las políticas de comunicación hacia lo interno y lo externo de la institución		Imagen del Pro consumidor transformada	15-feb-09	15-feb-13	Relaciones Públicas y Comunicaciones
	2.3. Definir e implementar la imagen corporativa y comunicacional para posicionar la institución a lo interno y externo.		Imagen sólida de la institución tanto a lo interno como a lo externos.	1-nov-09	15-feb-13	Relaciones Públicas y Comunicaciones
	2.4. Fortalecer los mecanismos de comunicación y publicidad para mejorar la percepción de la ciudadanía y apuntalar el posicionamiento de Pro Consumidor.		Sólido posicionamiento de la institución	15-feb-09	15-feb-13	Relaciones Públicas y Comunicaciones
E.3. Establecer alianzas y convenios con organismos nacionales e internacionales vinculados con el ejercicio de la defensoría de los derechos al consumidor.	3.1. Enrolar a sectores claves como aliados para la difusión e implementación de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario - Ley No. 358-05.	POLITICA	Convenios de cooperación y de mutuo fortalecimiento con sectores claves establecidos.	15-Feb-09	15-Feb-13	Dirección Ejecutiva
	3.2. Formalizar alianzas estratégicas y/o gestionar nuevos convenios con instituciones nacionales y sectoriales, con el propósito de efficientizar los procesos institucionales necesarios para la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios		Eficiencia de los procesos institucionales.	15-Feb-09	15-Feb-13	Dirección Ejecutiva / Planificación y Desarrollo
	3.3. Establecer convenios de cooperación con organizaciones sin fines de lucro tales como: juntas de vecinos, clubes socio-culturales, asociaciones de amas de casa, asociaciones de consumidores, que están legalmente constituidas, a fin de que sean aliados voluntarios en la promoción y vigilancia del cumplimiento de la Ley 358-05.		Grupos de la Sociedad Civil colaborando voluntariamente en las acciones promoción y vigilancia de los derechos de los consumidores y usuarios	15-Feb-09	15-Feb-13	Dirección Ejecutiva / Planificación y Desarrollo

	3.4. Formalizar alianzas estratégicas y/o gestionar convenios interinstitucionales con instituciones extranjeras afines, con el propósito de eficientizar los procesos institucionales necesarios para la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.		Eficiencia de los procesos institucionales.	15-Feb-09	15-Feb-13	Dirección Ejecutiva / Planificación y Desarrollo
E.4. Fomentar la información, la formación y la educación en materia de consumo, prestando especial atención a los grupos y sectores más vulnerables y promoviendo el consumo inteligente de bienes y servicios.	3.5. Establecer convenios de capacitación y entrenamientos con organismos internacionales homólogos, con fin de incorporar sus experiencias y buenas prácticas gerenciales en el tema de consumo.		Optimización de nuestro servicio como institución.	15-Feb-09	15-Feb-13	Dirección Ejecutiva / Planificación y Desarrollo
	4.1. Promover y gestionar acuerdos y alianzas interinstitucionales que permitan crear mecanismos para la inserción del tema de consumo en el sistema educativo nacional, según lo dispone el Art. 91 de la ley 358-05.	EDUCACION	Inserción formal del tema de consumo en el Sistema Educativo Nacional	15-Feb-09	15-Feb-13	Educación / Planificación y Desarrollo
	4.2. Desarrollar programas educativos de promoción y divulgación a nivel nacional dirigidos a la sociedad civil y autoridades de la comunidad para la difusión de los derechos y deberes de los consumidores y usuarios		Difusión a nivel nacional (sociedad civil y autoridades de la comunidad) de los derechos y deberes de los consumidores y usuarios.	15-Feb-09	15-Feb-13	Educación
	4.3. Fomentar, promover y apoyar el desarrollo de organizaciones genuinas de consumidores como soporte en la promoción y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, de acuerdo al mandato de la ley 358-05 en su Art. 93 y siguientes.		Creación y fortalecimiento de las asociaciones genuinas de consumidores como cauces de la defensa, información, educación, formación, asistencia y representación de las personas consumidoras y usuarias.	15-Feb-09	15-Feb-13	Educación
	4.4. Fomentar el consumo consciente, responsable, sostenible y saludable.		Mejoría de hábitos de consumo saludable en los consumidores y usuarios	15-Feb-09	15-Feb-13	Educación
	4.5. Desarrollar y promover la investigación y la documentación en materia de consumo como herramienta para la toma de decisiones y para dotar de información suficiente y oportuna a clientes internos y externos.		Mejoría del conocimiento en materia de consumo de los clientes internos y externos de la institución .	15-May-09	15-Feb-13	Educación
E.5. Desarrollar la capacidad de gestión administrativa a fin de contar con una institución eficiente, moderna, funcional y con una excelente imagen	5.1. Lograr el compromiso ante el Consejo Directivo de Pro Consumidor de la implementación del Catalogo Proyectos contenidos en el Plan Estratégico Pro Consumidor 2009 - 2013.	GESTION / INSTITUCIONAL	Ruta Critica definida y aprobada por el CD.	15-Feb-09	15-Apr-09	Dirección Ejecutiva
	5.2. Coordinar y facilitar el proceso de Planificación de la institución		Efectividad en las tomas de decisiones	15-Feb-09	15-Feb-13	Planificación y Desarrollo
	5.3. Facilitar el Desarrollo e implementación del Sistema de Información Gerencial		Sistema de Información Gerencial eficiente	15-Feb-09	15-Feb-13	Planificación y Desarrollo
	5.4. Formular y evaluar la política presupuestaria		Políticas definidas y acordes a los lineamientos establecidos por la DIGEPRES	15-Feb-09	30-Nov-09	Planificación y Desarrollo
	5.5. Fortalecer el Desarrollo Organizacional de la Institución.		Desarrollo organizacional fortalecido	15-Feb-09	15-Feb-13	Planificación y Desarrollo
	5.6. Facilitar el diseño, desarrollo e implementación de la Gestión de Calidad de la institución.		Mejoramiento continuo de la gestión	15-Feb-09	15-Feb-13	Planificación y Desarrollo
	5.7. Automatizar los procesos y operaciones de la institución a través de la implementación de tecnología para proveer una asistencia oportuna y de calidad a los consumidores y usuarios.		Procesos y operaciones de la institución y oficinas regionales automatizadas en un Sistema Gerencial de Información Integral.	15-Feb-09	15-Feb-13	Tecnología
	5.8. Adecuar y/o habilitar la infraestructura física de acuerdo a la demanda.		Infraestructura adecuada y/o habilitada acorde a las necesidades	15-Feb-09	15-Feb-13	Subdirección Administrativa y Financiera
	5.9. Definir, documentar e implementar los procesos y procedimientos administrativos, financieros y contables.		Eficiencia y Eficacia en la gestión	15-Feb-09	30-Jun-09	Subdirección Administrativa y Financiera

institucional.	5.10. Gestionar la creación e implementación de la plataforma tecnológica a fin que nos permita desarrollar sistemáticamente las funciones del área.		Procesos eficientes y óptimos para la toma de decisiones.	30-Mar-09	15-Feb-13	Subdirección Administrativa y Financiera
	5.11. Salvaguardar los activos fijos de la Institución para un control permanente de sus bienes.		Control de los activos de la institución.	15-Feb-09	15-Feb-13	Subdirección Administrativa y Financiera
	5.12. Implementar programas de auditoria permanente para mayor transparencia institucional		Reportes de auditoría donde muestre puntos de mejoras y puntos fuertes encontrados en las mismas.	30-Mar-09	15-Feb-13	Subdirección Administrativa y Financiera
	5.14. Contribuir al buen manejo de los recursos financieros asignados a la institución.		Aseguramiento en la utilización de los recursos	15-Feb-09	15-Feb-13	Subdirección Administrativa y Financiera
	5.15. Desarrollar, documentar e implementar los sub-sistemas de RRHH en coordinación con la SEAP.		a) Sub sistemas debidamente implementados, b) Procesos eficientísimos.	15-Feb-09	15-Dec-09	Recursos Humanos
	5.16. Asesorar, coordinar y dirigir la gestión de RR-HH a fin de que las políticas y resoluciones emanadas de la Dirección Ejecutiva sean implantadas acorde a las necesidades identificadas y siguiendo un espíritu de contribución a la mejoría continua.		Mejora continua de la Gestión de Recursos Humanos.	15-Feb-09	15-Feb-13	Recursos Humanos
E.6. Desarrollar la capacidad de la institución para hacer cumplir los deberes de los proveedores y garantizar la equidad en las relaciones con los consumidores y usuarios de bienes y servicios.	6.1. Intervenir en las prácticas comerciales de los proveedores de productos alimenticios para asegurar la preservación de la calidad e inocuidad requerida en los mismos.	GESTION	10% de los proveedores asociados a nivel nacional cumpliendo con los requerimientos de Buenas Prácticas Comerciales (BPC)	15-Feb-09	15-Feb-13	Subdirección Técnica / Inspección y Vigilancia.
	6.2. Fortalecer el programa de verificación de la publicidad de bienes y servicios, con el propósito de que los proveedores realicen ofertas y promociones claras y precisas a los consumidores y usuarios.		El 40% de los establecimientos visitados, tienen una publicidad veraz y objetiva.	15-Feb-09	15-Feb-13	Inspección y Vigilancia
	6.3. Asegurar el cumplimiento de las normativas vigentes por parte de los fabricantes e importadores, referentes a especificaciones de sanidad, etiquetado, envasado, seguridad y calidad de los productos que ofertan.		El 25% de los fabricantes e importadores visitados ofertan productos con los requerimientos establecidos.	15-Oct-09	15-Feb-13	Inspección y Vigilancia
	6.4. Desarrollar e implementar una estructura para la realización de estudios de costos y precios de los productos de la canasta básica a fin de incidir en su adecuada comercialización y consumo inteligente.		Procesos y procedimientos definidos. Herramienta de calculo diseñada y funcionando. Personal del área capacitado. Estudios de costos y precios de los productos de la canasta básica realizados.	15-Feb-09	15-Feb-13	Inspección y Vigilancia
E.7. Desarrollar la capacidad de la institución en lo relativo a la respuesta oportuna de las solicitudes de los consumidores y usuarios de bienes y servicios.	7.1. Analizar, Modificar y/o mejorar los procesos y procedimientos del departamento de Reclamaciones	GESTION	Respuesta oportuna a solicitudes internas y externas	15-Feb-09	01-Oct-09	Planificación y Desarrollo/ Reclamaciones
	7.2. Adecuar plataforma tecnológica de la Institución		Plataforma tecnológica de servicios adecuada y eficiente.	17-Oct-09	17-Nov-09	Reclamaciones/ Tecnología/
	7.3. Atender de manera eficiente las solicitudes de consumidores y/o usuarios		Brindar un servicio eficiente	15-Feb-09	15-Feb-13	Reclamaciones / Servicio al Usuario
	7.4. Fortalecer y agilizar la resolución de conflictos entre consumidores y proveedores.		Controversias que se suscitan entre consumidores y proveedores de bienes y servicios concluidas en forma eficiente y efectiva.	15-Feb-09	15-Feb-13	Conciliación