



**PLAN ESTRATEGICO
INSTITUCIONAL 2015-2019 Y
PLAN OPERATIVO ANUAL
2015**

Antiguo Cuscatlán, Febrero 2015

INTRODUCCION	2
VISIÓN Y MISIÓN	2
VALORES	2
MAPA ESTRATÉGICO DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR	4
CUADRO RESUMEN DE ACTIVIDADES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2014	5
PERSPECTIVA 1 “CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS”	
PERSPECTIVA 2 “EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS”	
PERSPECTIVA 3 “EFICIENCIA EN LOS PROCESOS INSTITUCIONALES”	
PERSPECTIVA 4 “CRECIMIENTO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL Y DEL TALENTO HUMANO”	

INTRODUCCIÓN

En el contexto de un nuevo periodo gubernamental, La máxima autoridad de la Defensoría del Consumidor y su equipo directivo, diseñaron el nuevo plan estratégico institucional para el periodo 2015-2019 a fin de trazar los nuevos objetivos a desarrollar durante el próximo quinquenio.

La metodología utilizada para la formulación del plan estratégico institucional, es la del cuadro de mando integral, la cual que consta de perspectivas estratégicas, objetivos estratégicos, indicadores clave de gestión e iniciativas.

La perspectiva es una categoría que provee un contexto para los objetivos estratégico siendo estas las siguientes:

- Perspectiva 1 Satisfacción de las/los usuarios/as de nuestros servicios
- Perspectiva 2 Efectividad en nuestra actuación
- Perspectiva 3 Desarrollo institucional y humano
- Perspectiva 4 Eficiencia en la movilización y manejo de los recursos

Aunado a este proceso y para iniciar la puesta en marcha del plan estratégico, se diseñó el plan operativo anual para el año 2015, en el cual se plantean las actividades que se proyecta desarrollar para cada una de las iniciativas.

VISIÓN

Ser una Institución confiable y accesible, reconocida, respetada y apreciada por su efectividad en la protección y promoción de los derechos de las personas consumidoras para contribuir al buen vivir.

MISIÓN

Proteger y promover efectivamente los derechos de las personas consumidoras, facilitando la solución de controversias de consumo con altos estándares de calidad, calidez e innovación, acercando los servicios a la población, fomentando el conocimiento y pleno ejercicio de sus derechos de consumo, fortaleciendo la vigilancia de mercado y robusteciendo la acción conjunta del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, para contribuir a un mejor funcionamiento del mercado y a la seguridad jurídica en sus relaciones de consumo.

VALORES

Transparencia

Estamos dispuestos a actuar de acuerdo a nuestros ideales. Comunicamos abierta y directamente nuestras intenciones, ideas y sentimientos. Tenemos disposición para rendir cuentas y asumir las consecuencias de nuestros actos en el cumplimiento de nuestras obligaciones.

Probidad

Actuamos con honradez, integridad, rectitud, respeto y sobriedad.

Imparcialidad

Actuamos con objetividad y sin designio anticipado en favor o en contra de alguien. No discriminamos por motivos de nacionalidad, raza, sexo, religión, ideología política, posición social o económica.

Equidad

Atendemos a usuarios y usuarias de nuestros servicios desde la igualdad y en consonancia y equilibrio con las diferencias y especificidades individuales, lo que nos permite juzgar y proceder con rectitud.

Solidaridad

Mantenemos un alto nivel de fraternidad entre compañeros y compañeras y con nuestros usuarios y usuarias. Nuestras acciones se orientan a favorecer a toda la población que requiera de nuestros servicios.

Excelencia en el servicio

Hacemos nuestro trabajo con calidad y calidez, somos efectivos, eficientes y disciplinados. Nos actualizamos permanentemente y nos fundamentamos en la rigurosidad para lograr altos niveles en la defensa y protección de los consumidores y las consumidoras.

Proactividad

Desarrollamos ideas innovadoras y creativas, cuestionamos las formas habituales y disfuncionales de proceder para un óptimo funcionamiento de la Institución y de los servicios que prestamos.

Trabajo en equipo

Valoramos el trabajo en equipo como la clave para desarrollar una cultura organizacional que genere un ambiente de alta confianza y cooperación entre nuestros miembros. Estamos dispuestos y dispuestas a dialogar y promover alianzas con otras instituciones afines nacionales y/o internacionales con las cuales podamos generar complementariedades.

Identificación institucional

Estamos identificados/as y comprometidos/as con la visión, la misión y las estrategias organizacionales como la base de la motivación, el desarrollo y el éxito operacional de nuestro quehacer institucional.

Confidencialidad

Guardamos reserva sobre hechos o información lícita que conocemos en el ejercicio de nuestras funciones y no la utilizamos para fines privados.

Mapa Estratégico para el quinquenio 2015 – 2019

