



**Defensoría
del Consumidor**

GOBIERNO DE
EL SALVADOR
UNÁMONOS PARA CRECER



PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR 2016-2019

ALINEADO AL PLAN QUINQUENAL DE DESARROLLO 2014-2019
"EL SALVADOR PRODUCTIVO, EDUCADO Y SEGURO"

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD

INDICE

I.	INTRODUCCIÓN	1
II.	OBJETIVOS.	2
III.	PENSAMIENTO ESTRATÉGICO ORGANIZACIONAL.	3
IV.	PILARES ESTRATÉGICOS	5
V.	MAPA ESTRATÉGICO ORGANIZACIONAL 2016-2019.	6
VI.	PLAN ESTRATÉGICO-TÁCTICO / OBJETIVOS.	7

PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016 - 2019

I. INTRODUCCIÓN

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

Es conocido que el mercado tiene diversas fallas, las cuales generan condiciones de desigualdad en perjuicio de las personas consumidoras. Estas fallas son causadas por diversos factores tales como la estructura monopolística de las empresas en el mercado (Monopolios, monopsonios, oligopolios y oligopsonios, entre otros), prácticas anticompetitivas y asimetrías de información que colocan en una marcada desventaja al consumidor, prácticas de abuso contrarias a la Ley de Protección al Consumidor y a otros marcos normativos complementarios que lesionan la economía de la familia salvadoreña. Ante esta realidad, el Estado debe asumir un rol activo para proteger a las consumidoras y los consumidores y combatir las imperfecciones del mercado, implementando acciones que potencien los beneficios y promuevan las condiciones necesarias para mejorar su funcionamiento, transparentar su composición y promover prácticas empresariales donde los derechos de las personas consumidoras sean respetados. De esta manera, se fortalece la democracia en el ámbito económico.

Este compromiso, expresado por el presidente Sánchez Cerén, de cumplir y hacer cumplir la Constitución y las leyes, particularmente aquellas relacionadas con el orden económico y los derechos de las consumidoras y los consumidores, se expresa con toda claridad en el Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019 “El Salvador Productivo, Educado y Seguro”. El compromiso se resume en el Buen Vivir para la ciudadanía, en su comunidad y el entorno nacional. Y de igual manera, surge el compromiso de la Defensoría del Consumidor de aportar al plan de Gobierno.

En este contexto, la Defensoría del Consumidor mantiene una revisión permanente de su Plan Estratégico Táctico. Para ello, el presente documento contiene la planificación estratégica de la Defensoría del Consumidor 2016-2019, el cual se ha adecuado considerando el compromiso en el Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019 “El Salvador Productivo, Educado y Seguro”, capitalizando la experiencia de la ejecución operativa y resultados de la evaluación del año 2015. La metodología utilizada es del Cuadro de Mando Integral (CMI), que consta de perspectivas, objetivos estratégicos, indicadores clave de gestión e iniciativas.

PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016 - 2019

II. OBJETIVOS.

2.1 OBJETIVO GENERAL

Adecuación del Plan Estratégico Táctico de la Defensoría del Consumidor al Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019 “El Salvador Productivo, Educado y Seguro”, capitalizando la experiencia de la ejecución operativa y resultados de la evaluación del año 2015, a través del análisis y reestructuración de los objetivos estratégicos, los indicadores, metas estratégicas y las iniciativas, obteniendo así un Plan Estratégico (de largo plazo) y un Plan Táctico (mediano y corto plazo) ajustado al entorno y coyuntura actual que asegure el cumplimiento de la misión institucional y el compromiso, expresado por el presidente Sánchez Cerén, de cumplir y hacer cumplir la Constitución y las leyes, particularmente aquellas relacionadas con el orden económico y los derechos de las consumidoras y los consumidores, para lograr así el Buen Vivir para la ciudadanía, en su comunidad y el entorno nacional.

PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016 - 2019

III. PENSAMIENTO ESTRATÉGICO ORGANIZACIONAL.

MISIÓN

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

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.

VISIÓN

Nuestra visión representa como nos queremos ver y cómo queremos ser vistos en el transcurso de los próximos cuatro años. Nos permite plantear un futuro deseable claro y motivador.

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.

PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016 - 2019

VALORES

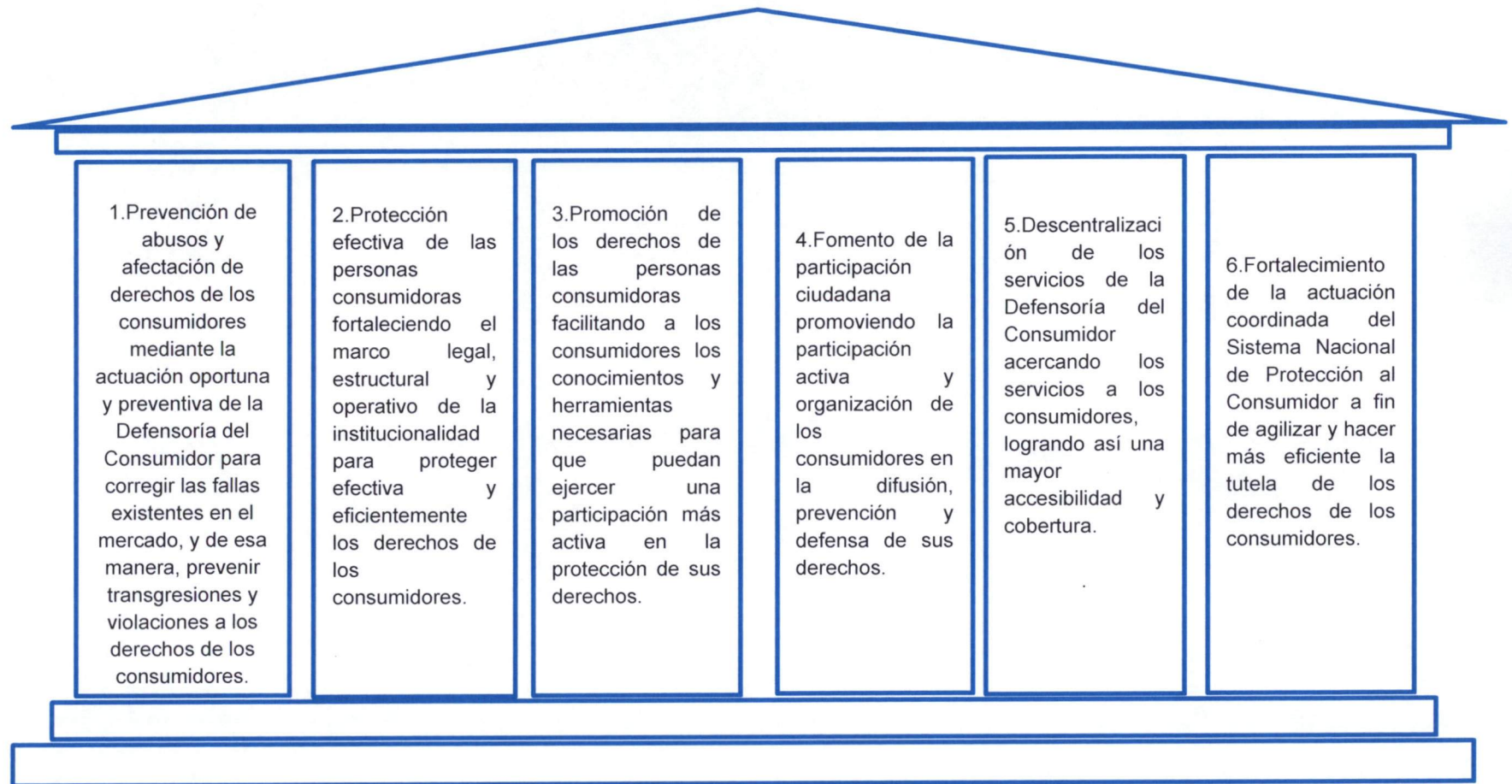
Los valores reflejan las creencias más profundas como institución.

TRANSPARENCIA	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• Actuamos con honradez, integridad, rectitud, respeto y sobriedad.
IMPARCIALIDAD	<ul style="list-style-type: none">• Actuamos con objetividad y sin designio anticipado a favor o en contra de alguien. No discriminamos por motivos de nacionalidad, raza, sexo, religión, ideología política, posición social o económica.
EQUIDAD	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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 consumidores y consumidoras.
PROACTIVIDAD	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• Guardamos reserva sobre hechos o información lícita que conocemos en el ejercicio de nuestras funciones y no la utilizamos para fines privados.

PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016 - 2019

IV. PILARES ESTRATÉGICOS

La Defensoría del Consumidor ha realizado sus acciones institucionales considerando seis pilares estratégicos de intervención que permiten comunicar los resultados importantes en el logro de su misión, son los siguientes:



PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016 - 2019

V. MAPA ESTRATÉGICO ORGANIZACIONAL 2016-2019.

Las perspectivas constituyen los cuatro puntos estratégicos en los cuales Defensoría del Consumidor busca lograr el cumplimiento de su misión y sobre los cuales se han tomado las decisiones estratégicas para mejorar la situación actual y alcanzar la visión de la institución.



El mapa estratégico organizacional ha sido construido en base a las principales líneas de acción identificadas por la institución y que derivan del pensamiento filosófico organizacional.

PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016 - 2019

VI. PLAN ESTRATÉGICO-TÁCTICO / OBJETIVOS.

Las líneas de acción están construidas partiendo de cuatro principales perspectivas desde las cuales se aborda la totalidad de las actividades que realiza la Defensoría del Consumidor, las cuales se definen a continuación:

1. SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIAS/OS DE NUESTROS SERVICIOS

Esta perspectiva responde a la forma en que se van a satisfacer las necesidades de la población de manera que los servicios que brinda la Defensoría del Consumidor sean accesibles fortaleciendo la calidad, calidez y efectividad de los mismos.

