



PLAN OPERATIVO 2013

Antiguo Cuscatlán, Enero 2013



h.

INTRODUCCION	3
VISION, MISION, VALORES	3
CUADRO RESUMEN DEL PLAN OPERATIVO 2013	5
MAPA ESTRATEGICO DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR	6
PERSPECTIVA 1 "CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS"	7
PERSPECTIVA 2 "EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS"	8
PERSPECTIVA 3 "EFICIENCIA EN LOS PROCESOS INSTITUCIONALES"	9
PERSPECTIVA 4 "CRECIMIENTO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL Y DEL TALENTO HUMANO"	10

INTRODUCCIÓN

En atención a los objetivos definidos en el Plan Estratégico Institucional 2010-2014, la máxima autoridad y cuerpo directivo de la Defensoría del Consumidor, presentan el Plan de Operativo para el año 2013, en el cual se definen los compromisos a desarrollar para el presente año, especialmente aquellos que se orientan a la mejora de los procesos que permitan brindar un mejor servicio al usuario y usuaria de los servicios de la Defensoría, a la Vigilancia del Mercado, a promover una mejor cultura de consumo, a través de la implementación de estrategias que contribuyan a la educación al consumidor, acercamiento de servicios, así como también al cumplimiento de lo establecido en la Política Nacional de Protección al Consumidor.

La Planificación Operativa de la Defensoría del Consumidor, se enmarca en el pensamiento estratégico institucional, cuyo planteamiento ha sido elaborado utilizando la metodología del Cuadro de Mando Integral, que consta de Perspectivas Estratégicas, Objetivos Estratégicos, Indicadores Clave de Gestión, Iniciativas y Metas Operativas.

VISIÓN:

Ser una institución confiable y accesible, respetada nacionalmente y reconocida internacionalmente como la entidad que protege de manera efectiva los derechos de consumidores y consumidoras y que procura el equilibrio y la seguridad jurídica en las relaciones de consumo.

MISIÓN:

Proteger efectivamente los derechos de consumidores y consumidoras, facilitando la solución de conflictos en materia de consumo, acercando los servicios, profundizando la vigilancia de los proveedores, promoviendo la educación y la participación ciudadana y coordinando la acción conjunta con otras instituciones del Estado, para contribuir a un mejor funcionamiento del mercado.

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.

La perspectiva es una categoría que provee un contexto para los objetivos estratégico. El objetivo estratégico representa la descripción del cómo la perspectiva será alcanzada.

El plan agrupa los objetivos en torno a 4 perspectivas, siendo estas las siguientes:

- Calidad en el servicio a los usuarios,
- Eficiencia en el uso de los recursos,
- Eficacia en los procesos institucionales,
- Crecimiento y desarrollo institucional y del talento humano.

CUADRO RESUMEN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2013

Perspectivas	Objetivos	Indicadores	Iniciativas	Actividades
1	4	13	28	125
2	3	7	22	118
3	6	17	45	155
4	6	13	27	69
Totales				
4	19	50	122	467

En el siguiente cuadro denominado "Mapa Estratégico" se muestran los objetivos estratégico de La Defensoría, de acuerdo a la perspectiva a que pertenecen.

MAPA ESTRATÉGICO DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

