

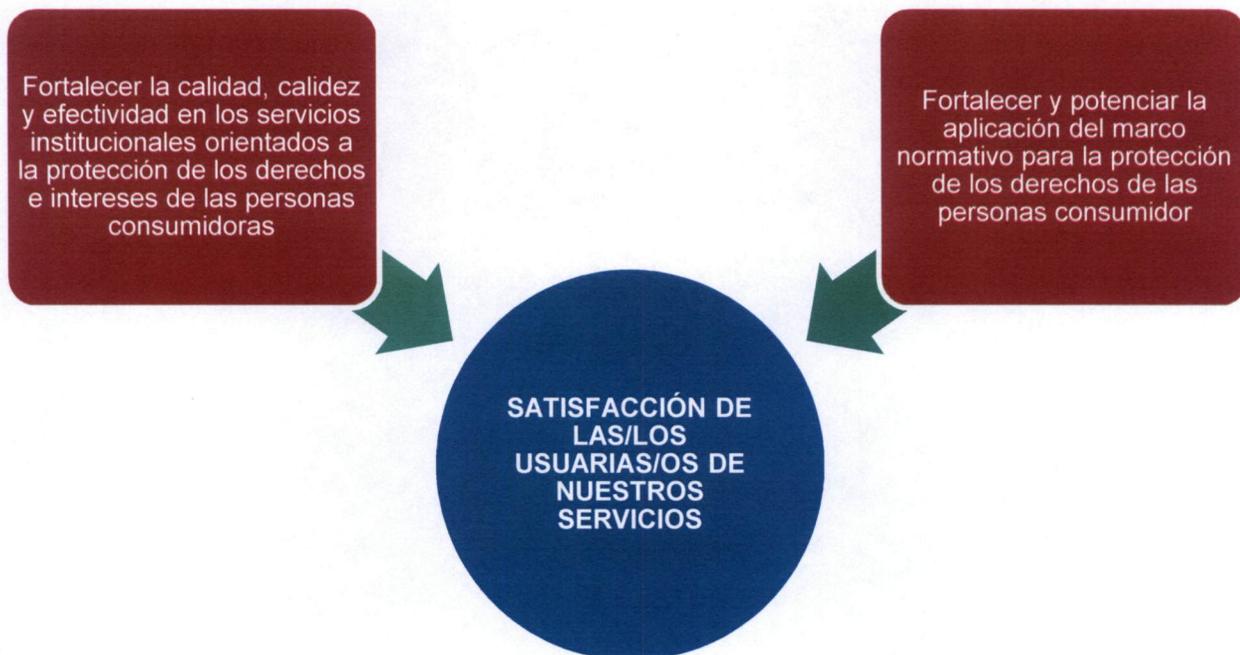
# PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016 - 2019

## 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.



PERSPECTIVA 1: SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIAS/OS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI'S										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	Unidad de medida	Temp./ Period.	Dir.	Linea base	2016		2019			
							Lim.C	Meta	Lim.C	Meta		
1.1 Fortalecer la calidad, calidez y efectividad en los servicios institucionales orientados a la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras.	1.1.1 Atenciones brindadas por la Institución	Total de atenciones (asesorías, orientación, denuncias, etc.) brindadas por la Institución	Cantidad	Mensual	+	5788	5800	6000	7000	7500	Implementar estrategia de innovación (Incluye: Conciliación virtual, web consumidor, atenciones en horas y días no hábiles - buzones y horarios especiales).	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización
											Implementar estrategia de atención territorial (DC móvil, ventanillas, etc.).	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo
											Establecer y/o reactivar acuerdos de entendimiento con entes aliados en los territorios con énfasis en entidades públicas colaboradoras.	Dirección de Descentralización Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales
											Evaluar y monitorear el cumplimiento de criterios en CSC y 910	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización
											Implementar estrategia de promoción y comunicación de los mecanismos, horarios y lugares de atención de controversias de consumo.	Unidad de Comunicaciones Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización
	1.1.2 Tramitación oportuna de denuncias en avenimiento y conciliación	Promedio de (fecha de resolución del caso - menos-fecha de ingreso del caso)	Días	Mensual	-	23	23	22	21	20	Implementar herramientas y mejoras al proceso de atención de controversias de consumo.	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización
1.1.3 Tramitación oportuna de denuncias colectivas en el proceso de atención de controversias de consumo	(Casos colectivos tramitados en tiempo de acuerdo al proceso / casos colectivos tramitados) * 100	%	Trimestral	+	No dato	40%	45%	80%	90%	Atender casos de controversias de consumo colectivas de interés colectivo (casos en el territorio y en oficina)	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección Jurídica Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo	

PERSPECTIVA 1: SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIAS/OS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI'S										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	Unidad de medida	Temp./ Period.	Dir.	Linea base	2016		2019			
							Lim.C	Meta	Lim.C	Meta		
1.1 Fortalecer la calidad, calidez y efectividad en los servicios institucionales orientados a la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras.	1.1.4 Tramitación oportuna de procesos sancionatorios de denuncias individuales	Promedio de (fecha de resolución de casos individuales -menos- fecha de ingreso de casos individuales en Tribunal Sancionador)	Días	Semestral	-	507	324	288	180	120	Implementar las "medidas de mejora" de procesos sancionatorios de casos individuales.	Tribunal Sancionador
											Evaluar la efectividad del procedimiento de tramitación de casos individuales	Tribunal Sancionador
											Actualizar el procedimiento de tramitación de casos individuales	Tribunal Sancionador
											Sistematizar los criterios aplicados en la resolución de casos individuales	Tribunal Sancionador Dirección del Centro de Solución de Controversias
											Diseñar e implementar un programa de mentoría para la formación de expedientes de casos sancionatorios.	Tribunal Sancionador
	1.1.5 Tramitación oportuna de procesos sancionatorios de denuncias colectivos	Promedio de (fecha de resolución del caso - menos- fecha de ingreso del caso en Tribunal Sancionador colectivos)	Días	Semestral	-	507	324	288	180	120	Rediseñar el procedimiento interno para la tramitación de denuncias por casos colectivos	Tribunal Sancionador Dirección Jurídica Unidad de Planificación y Calidad
											Evaluar la efectividad del procedimiento de tramitación de denuncias por casos colectivos	Tribunal Sancionador Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección Jurídica Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias
											Implementar mejoras en base a la evaluación de la efectividad de la denuncia de casos colectivos con afectación económica presentados	Tribunal Sancionador Dirección Centro del Solución de Controversias Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección Jurídica Dirección de Descentralización
											Sistematizar los criterios aplicados en la tramitación de denuncias por casos colectivos	Dirección Jurídica Tribunal Sancionador

PERSPECTIVA 1: SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIAS/OS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI'S										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	Unidad de medida	Temp./ Períod.	Dir.	Linea base	2016		2019			
							Lim.C	Meta	Lim.C	Meta		
1.1 Fortalecer la calidad, calidez y efectividad en los servicios institucionales orientados a la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras.	1.1.6 Tramitación oportuna de procesos sancionatorios de casos de oficio	Promedio de (fecha de resolución del caso - menos-fecha de ingreso del caso en Tribunal Sancionador): Oficio	Días	Semestral	-	415	144	128	80	60	Evaluar la efectividad del procedimiento de tramitación de casos de oficio	Tribunal Sancionador
											Actualizar y aplicar el procedimiento de tramitación de casos de oficio	Tribunal Sancionador
											Sistematizar los criterios aplicados en la resolución de casos de oficio	Tribunal Sancionador
											Implementar las "medidas de mejora" de procesos sancionatorios de casos de oficio	Dirección Jurídica Tribunal Sancionador
1.1.7 Calidad en las denuncias de intereses colectivos y/o difusos de las personas consumidoras	(Resoluciones de admisibilidad [totales o parciales] de denuncias colectivas [Interés difuso y colectivo] / Resoluciones iniciales de denuncias colectivas [interés difuso y colectivo]) * 100	%	Anual	+	90%	91%	91%	94%	95%	Análisis y tramitar posibles casos colectivos y / o difusos e informar su pertinencia.	Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización	
										Informar sobre avance de estimaciones o desestimaciones (que incluya: mecanismo de control que informe en tiempo a la Presidencia que ocurre con los casos colectivos).	Dirección Jurídica Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Tribunal Sancionador	
1.1.8 Percepción de los usuarios sobre la calidad y calidez en la atención brindada en los Centros de Solución de Controversias	Nota obtenida en encuesta de satisfacción	Calificación	Trimestral	+	8.98	9.00	9.05	9.20	9.25	Implementar sistema de medición, análisis y divulgación interna de las encuestas de satisfacción y promotor neto de las personas usuarias de los Centros de Solución de Controversias de la DC.	Unidad de Planificación y Calidad Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Unidad de Comunicaciones	

PERSPECTIVA 1: SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIAS/OS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI'S										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	Unidad de medida	Temp./ Period.	Dir.	Linea base	2016		2019			
							Lim.C	Meta	Lim.C	Meta		
1.1 Fortalecer la calidad, calidez y efectividad en los servicios institucionales orientados a la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras.	1.1.8 Percepción de los usuarios sobre la calidad y calidez en la atención brindada en los Centros de Solución de Controversias	Nota obtenida en encuesta de satisfacción	Calificación	Trimestral	+	8.98	9.00	9.05	9.20	9.25	Implementar acciones para aumentar la percepción de calidad y calidez por parte de las personas usuarias (Incluye: CRM, atención a personas con alto potencial de conflicto).	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Unidad de Comunicaciones
											Implementar estrategia para atención inclusiva y especializada para personas con discapacidad	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Unidad de Comunicaciones
	1.1.9 Percepción de los usuarios sobre la calidad y calidez en la atención brindada en el 910.	Nota obtenida en encuesta de satisfacción	Calificación	Trimestral	+	8.25	8.50	8.55	9.00	9.25	Implementar sistema de medición, análisis y divulgación interna de las encuestas de percepción de las personas usuarias de 910	Unidad de Planificación y Calidad Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Unidad de Comunicaciones
											Implementar acciones para aumentar la percepción de calidad y calidez por parte de las personas usuarias (Incluye: CRM, atención especializada para personas con alto potencial de conflicto).	Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias Unidad de Comunicaciones
	1.1.10 Percepción de los usuarios sobre la calidad y calidez en la atención brindada en Dirección Jurídica.	Nota obtenida en encuesta de satisfacción	Calificación	Trimestral	+	6.79	6.80	7.00	7.50	8.00	Implementar sistema de medición, análisis y divulgación interna de las encuestas de percepción del servicio de representación judicial de la DC	Unidad de Planificación y Calidad Dirección Jurídica
											Implementar el fortalecimiento de capacidades de atención a las personas usuarias del servicio de representación judicial	Dirección Jurídica
1.1.11 Percepción de los usuarios sobre la calidad y calidez en la atención brindada en la Dirección de Ciudadanía y Consumo.	Nota obtenida en encuesta de satisfacción	Calificación	Trimestral	+	No dato	6.00	7.00	7.50	8.00	Implementar sistema de medición, análisis y divulgación interna de las encuestas de percepción de servicios brindados para la participación ciudadana y educación.	Unidad de Planificación y Calidad Dirección de Ciudadanía y Consumo	

PERSPECTIVA 1: SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIAS/OS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI'S										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	Unidad de medida	Temp./ Períod.	Dir.	Linea base	2016		2019			
							Lim.C	Meta	Lim.C	Meta		
1.1 Fortalecer la calidad, calidez y efectividad en los servicios institucionales orientados a la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras.	1.1.12 Percepción de los usuarios sobre la calidad y calidez en la atención brindada en Tribunal Sancionador.	Nota obtenida en encuesta de satisfacción	Calificación	Trimestral	+	6.43	6.50	7.00	7.50	8.00	Implementar sistema de medición, análisis y divulgación interna de las encuestas de percepción de servicios brindados por el Tribunal Sancionador	Unidad de Planificación y Calidad Tribunal Sancionador
											Implementar mejoras en base a las mediciones periódicas	Tribunal Sancionador
	1.1.13 Efectividad en la tramitación de Denuncias cerradas con acuerdos en avenimiento y conciliación con monto recuperado	(Denuncias individuales cerradas con acuerdos en avenimiento o conciliación con monto recuperado / Denuncias individuales cerradas con acuerdos en avenimiento o conciliación) * 100	%	Mensual	+	82%	83%	84%	85%	90%	Implementar estrategia de especialización en la atención de controversias de consumo (Incluye: identificación de prácticas empresariales, identificación, estudio y desarrollo de temas relevantes para la atención de controversias de consumo)	Dirección del Centro de Solución de Controversias de Consumo Dirección de Descentralización
											Implementar estrategia de estandarización en las oficinas de los CSC (Incluye: programas de mentoría, programa de lineamiento)	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización
	1.1.14 Efectividad sancionatoria	(Cantidad de sanciones / Cantidad de casos cerrados) x 100	%	Anual	+	61%	63%	65%	68%	70%	Establecer, socializar y aplicar criterios jurídicos unificados entre el Tribunal Sancionador, el Centro de Solución de Controversias, la Dirección de Vigilancia de Mercado y la Dirección Jurídica, sobre controversias de consumo.	Tribunal Sancionador Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Descentralización Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección Jurídica

PERSPECTIVA 1: SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIAS/OS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI'S										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	Unidad de medida	Temp./ Period.	Dir.	Linea base	2016		2019			
							Lim.C	Meta	Lim.C	Meta		
1.1 Fortalecer la calidad, calidez y efectividad en los servicios institucionales orientados a la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras.	1.1.14 Efectividad sancionatoria	(Cantidad de sanciones / Cantidad de casos cerrados) x 100	%	Anual	+	61%	63%	65%	68%	70%	Evaluar que las denuncias por casos individuales y de oficio sean presentadas de conformidad con el Procedimiento	Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección Jurídica
											Dar seguimiento a las denuncias por casos individuales y de oficio presentadas al Tribunal Sancionador	Dirección Jurídica
											Atender oportunamente los requerimientos y prevenciones que haga el Tribunal Sancionador	Dirección Jurídica Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección del Centro de Solución de Controversias
											Celebrar convenios para la efectividad sancionatoria con la Fiscalía General de la República (FGR), Centro Nacional de Registros (CNR) y Ministerio de Hacienda (MH)	Dirección Jurídica Tribunal Sancionador Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Vigilancia de Mercado Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales
	Identificar violaciones a la normativa de consumo y activar procedimientos sancionatorios que den lugar a sanciones ejemplarizantes y que permitan sentar precedentes en materia de consumo	Dirección Jurídica Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección del Centro de Solución de Controversias										
1.1.15 Efectividad en los servicios de atención telefónica	(No. De llamadas contestadas en el período (t) / Total de llamadas entrantes en el período (t) x100	%	Mensual	+	99%	98.3%	98.8%	98.5%	99.5%	Tramitar oportunamente controversias de consumo de forma telefónica	Dirección de Descentralización Dirección del Centro de Solución de Controversias	

PERSPECTIVA 1: SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIAS/OS DE NUESTROS SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI'S										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	Unidad de medida	Temp./ Period.	Dir.	Linea base	2016		2019			
							Lim.C	Meta	Lim.C	Meta		
1.2. Fortalecer y potenciar la aplicación del marco normativo para la protección de los derechos de las personas consumidoras.	1.2.1 Propuestas de ampliación del marco normativo para la protección al Consumidor	Propuestas integrales de mejora para la aplicación del marco normativo para problemáticas identificadas en sectores priorizados	Cantidad	Anual	+	3	2	3	2	3	Analizar y proponer modificaciones y ampliaciones a los marcos normativos (Telecomunicaciones, Servicios Financieros, Ley de Creación SIGET, Soberanía y seguridad alimentaria, Ley General de agua, Norma de Garantía, Comisión Nacional de Plagidas (CONAPLAG), Reglamentos técnicos; u otros).	<b>Dirección Jurídica</b> Dirección del Centro de Solución de Controversias Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección de Descentralización Dirección de Ciudadanía y Consumo
1.2. Fortalecer y potenciar la aplicación del marco normativo para la protección de los derechos de las personas consumidoras.	1.2.1 Propuestas de ampliación del marco normativo para la protección al Consumidor	Propuestas integrales de mejora para la aplicación del marco normativo para problemáticas identificadas en sectores priorizados	Cantidad	Anual	+	3	2	3	2	3	Divulgar marcos normativos para la protección de derechos e intereses de las personas consumidoras	<b>Unidad de Comunicaciones</b> Dirección Jurídica Dirección de Vigilancia de Mercado Dirección del Centro de Solución de Controversias
	1.2.2 Porcentaje de cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas vinculantes	(Cantidad de inspecciones que cumplen la normativa aplicable para la protección al consumidor / Cantidad de inspecciones realizadas) x100	%	Mensual	+	79%	80%	82%	82%	85%	Verificar que los proveedores cumplan con las disposiciones establecidas en la LPC y con las regulaciones vinculantes con el marco de protección al consumidor en el país. (auditorías, inspecciones, etc. en sectores priorizados)	<b>Dirección de Vigilancia de Mercado</b>
	1.2.3 Casos identificados y promovidos por el observatorio por publicidad ilícita, engañosa y falsa (que atenta contra la dignidad, el honor, la intimidad y la imagen propia), con proceso sancionatorio implementado	Casos registrados en el observatorio	Cantidad	Anual	+	5	5	6	5	6	Crear e implementar el observatorio de publicidad ilícita, engañosa y falsa	<b>Dirección de Vigilancia de Mercado</b> Dirección de Descentralización Dirección Centro de Solución de Controversias Dirección Jurídica
											Crear e implementar nuevas acciones para ampliar la verificación del cumplimiento de las normativas de protección al consumidor	<b>Dirección de Vigilancia de Mercado</b> <b>Dirección Jurídica</b> <b>Dirección Centro de Solución de Controversias</b>