

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
 PLAN DE ACCIÓN - PROGRAMACIÓN ANUAL  
 DELEGATURA PARA LA PROTECCION DEL CONSUMIDOR  
 DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCION AL CONSUMIDOR  
 SUPERVISIÓN EMPRESARIAL 2013

MACROPROCESO:		VIGILANCIA ADMINISTRATIVA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR											3.4		
PROCESO :		VIGILANCIA Y CONTROL PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR													
TEMA:		SUPERVISIÓN EMPRESARIAL													
RESPONSABLE:		DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR													
ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:		CRECIMIENTO SOSTENIBLE Y COMPETITIVIDAD / COMPETITIVIDAD Y CRECIMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD / APOYOS TRANSVERSALES A LA COMPETITIVIDAD / MEJORAMIENTO DEL ENTORNO DE NEGOCIOS / FORTALECER EL ESQUEMA DE CONTROL Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR													
ARTICULACIÓN PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL:		FORTALECER EL ESQUEMA INSTITUCIONAL DE CONTROL Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR / FORTALECIMIENTO VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y DESARROLLO NORMATIVO EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR													
PROGRAMA	ACCIÓN	No	PRODUCTO	PART. %	ACTIVIDAD	META 2013		UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR	EVALUACION 2013					
						FECHA INICIO	FECHA FINAL			Octubre	Noviembre	Diciembre	AVANCE DICIEMBRE 2013	% de cumplimiento	Evaluación
Fortalecimiento vigilancia de los derechos del consumidor	Mejoramiento en la gestión institucional para el incremento de los niveles de eficiencia en la atención de trámites y servicios de Protección al Consumidor	1	Informes recibidos, evaluados (sector automotor, espectáculos públicos entre otros)	10%	Realizar evaluación a los informes enviados por los sectores	1,5		Semanas	Periodo promedio de evaluación final	2,0	N.A.	N.A.	1,2	129%	10%
		2	Informes bimestrales de monitoreo de medios presentados	10%	Monitorear permanentemente los medios de comunicación nacionales e internacionales (televisión, impresos y radiales)	6		Informe	Informe presentado	1	0	1	6	100%	10%
					Monitorear redes de alerta	6		Informe	Informe presentado	1	0	1	6		
		3	Informes trimestrales sobre consumo masivo de productos en el mercado nacional, elaborados y publicados en página web	10%	Realizar informes trimestrales sobre consumo masivo de productos en el mercado nacional, con el fin de realizar barridos en los diferentes portales web	4		Informe	Informe presentado	0	0	1	4	100%	10%
		4	Capacitaciones sobre supervisión empresarial dictadas	15%	Reunión de definición de productos y público objetivo requeridos por la Delegatura	08/01/2013	28/02/2013	Fechas programadas	Cumplimiento de cronograma	N.A.	N.A.	N.A.	100%	100%	15%
					Dictar cuatro (4) capacitaciones a consumidores en edad escolar	8		Capacitaciones	Capacitaciones dictadas	0	0	0	8		
5	Mesas de trabajo con sectores, realizadas (II Semestre)	15%	Adelantar mesas de trabajo con los diferentes sectores, con el fin de brindar apoyo institucional y operacional sobre las instrucciones impartidas	3		Mesas de trabajo	Actas de las mesas de trabajo	0	2	0	3	100%	15%		
6	Campañas de verificación en materia de protección del consumidor, realizados	20%	Realizar campañas de verificación en materia de protección del consumidor e informes sobre las mismas	6		Informe	Número de informes de campañas	0	2	1	6	100%	20%		

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
 PLAN DE ACCIÓN - PROGRAMACIÓN ANUAL  
 DELEGATURA PARA LA PROTECCION DEL CONSUMIDOR  
 DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCION AL CONSUMIDOR  
 SUPERVISIÓN EMPRESARIAL 2013

PROGRAMA	ACCIÓN	No	PRODUCTO	PART. %	ACTIVIDAD	META 2013		UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR	EVALUACION 2013					
						FECHA INICIO	FECHA FINAL			Octubre	Noviembre	Diciembre	AVANCE DICIEMBRE 2013	% de cumplimiento	Evaluación
Fortalecimiento vigilancia de los derechos del consumidor	Mejoramiento en la gestión institucional para el incremento de los niveles de eficiencia en la atención de trámites y servicios de Protección al Consumidor	7	2 Documentos con advertencias sobre supervisión empresarial del semestre impresos y/o publicados en web	15%	Reunión de definición de productos y público objetivo requeridos por la Delegatura	04/02/2013	08/02/2013	Fechas programadas	Cumplimiento de cronograma	N.A.	N.A.	N.A.	100%	100%	15%
					Elaboración y entrega de contenidos por parte de la Oficina a OSCAE	11/02/2013	30/04/2013			N.A.	N.A.	N.A.	100%		
					Aprobación de arte final	04/06/2013	14/06/2013			N.A.	N.A.	N.A.	100%		
					Elaboración y entrega de contenidos por parte de la Oficina a OSCAE	18/07/2013	17/09/2013			N.A.	N.A.	N.A.	100%		
					Aprobación de arte final	21/10/2013	31/10/2013			100%	N.A.	N.A.	100%		
		8	Sala de monitoreo de medios en operación	5%	Definir los requerimientos funcionales	01/02/2013	15/02/2013	Fechas de Programación	Cumplimiento de Cronograma	N.A.	N.A.	N.A.	100%	100%	5%
<b>TOTAL</b>				<b>100%</b>											<b>100%</b>