

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
PLAN DE ACCIÓN 2011 - EVALUACIÓN 2011

MACROPROCESO:		VIGILANCIA ADMINISTRATIVA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR									FICHA: 5.2
PROCESO :		VIGILANCIA Y CONTROL PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - REGISTROS PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR									
TEMA:		REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL - REGISTROS PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR									
RESPONSABLE:		DELEGADO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y METROLOGÍA - DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - GRUPO DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL									
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	ACTIVIDAD	No	PRODUCTO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META 2011	PART. %	Indicador	Logro	AVANCE 2011
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	Atender consultas y conceptos	1	Atención consultas y conceptos	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semana	3	4%	57,1%	87,0%	
		Evaluar informes control y vigilancia	2	Evaluación informes control y vigilancia	Periodo promedio de evaluación final informes	Semana	5	13%	44,4%	68,4%	
		Resolver investigaciones sobre posibles violaciones a las normas de protección al consumidor - Cumplimiento reglamentos técnicos y metrología legal	3	Investigaciones sobre posibles violaciones a las normas de protección al consumidor - Cumplimiento reglamentos técnicos y metrología legal	Periodo promedio de decisión final investigaciones	Mes	4	11%	20,0%	20,3%	
		Evaluar solicitudes levantamiento de prohibiciones	4	Levantamiento de prohibiciones	Periodo promedio de decisión final levantamiento de prohibiciones	Semanas	3	6%	57,1%	100,0%	
		Evaluar solicitudes de registro obligatorio de productores e importadores	5	Registro obligatorio de productores e importadores	Periodo promedio de evaluación final solicitud	Semana	3	10,0%	57,1%	100,0%	
		Evaluar solicitudes de registro de calidad e idoneidad	6	Registro de calidad e idoneidad	Periodo promedio de decisión final solicitud	Semana	10	8,0%	28,6%	100,0%	
REGLAMENTOS TÉCNICOS											
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	Actuar como organismos de apoyo técnico para los entes reguladores en la expedición de reglamentos técnicos	7	Plan de acción para cada reglamento y gestión de convenios para el control y vigilancia de reglamentos técnicos	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	11%	100%	100%	
		Capacitación y fortalecimiento del esquema jurídico técnico que permita cumplir las funciones asignadas	8	Capacitaciones, propuesta modificación decreto 2269 de 1993	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	11%	100%	100%	
Divulgación de los derechos del consumidor	Desarrollo de actividades de divulgación y educación en los derechos del consumidor	Estrategia de comunicación que garantice el suministro de información permanente a todos los actores involucrados en la operación	9	Foros virtuales, publicaciones y eventos de divulgación y capacitación	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	11%	100%	100%	
METROLOGIA LEGAL											
Divulgación de los derechos del consumidor	Desarrollo de actividades de divulgación y educación en los derechos del consumidor	Divulgación, descentralización a nivel nacional	10	Implementación esquema de divulgación	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	15%	100%	100%	
TOTAL							100,0%				