

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
PLAN DE ACCIÓN 2011 - FICHA PROGRAMACIÓN GENERAL

MACROPROCESO:		VIGILANCIA ADMINISTRATIVA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR							FICHA: 5.1
PROCESO :		VIGILANCIA Y CONTROL PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR							
TEMA:		SUPERVISIÓN EMPRESARIAL							
RESPONSABLE:		DELEGADO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y METROLOGÍA							
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	%	
Fortalecimiento vigilancia de los derechos del consumidor	Mejoramiento en la gestión institucional para el incremento de los niveles de eficiencia en la atención de tramites y servicios	Evaluar informes control y vigilancia	1	Evaluación informes control y vigilancia	Periodo promedio de evaluación final informes	Semana	6	20,0%	
		Atender investigaciones supervisión empresarial	2	Atención investigaciones supervisión empresarial	Periodo promedio de decisión final investigaciones	Semana	8	14,0%	
		Fortalecer el esquema de supervisión empresarial	3	Implementación sistema de alertas, capacitaciones y estudios de mercado	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	16,0%	
	Plan de Implementación de la Red Nacional de protección al consumidor	Implementar red de protección al consumidor	4	Implementación red nacional de protección al consumidor	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	10,0%	
Divulgación de los derechos del consumidor	Desarrollo de actividades de divulgación y educación en los derechos del consumidor	Formular de instructivos y mecanismos de supervisión	5	Diseño, formulación y elaboración de instructivos y mecanismos de supervisión	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	15,0%	
		Implementar actividades de divulgación	6	Diseño contenido link con información para los ciudadanos para acceso a tramites virtuales	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	15,0%	
Desarrollo normativo en materia de protección del consumidor	Apoyo a las entidades gubernamentales responsables de adelantar los ajustes a las disposiciones legales en materia de protección del consumidor	Impartir instrucciones a sectores críticos que afectan la protección del consumidor	7	Propuesta de Circular externa que instruya sectores críticos que afectan los derechos del consumidor	Propuesta Circular Externa	Documentos	1	10,0%	
TOTAL								100,0%	