

# DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

## Vinculación con el Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019 El Salvador productivo, educado y seguro

Antiguo Cuscatlán, 17 de abril de 2018

# Estructura de la Presentación

Visión, Misión, Valores, Políticas Estratégicas y Mapa Estratégico

Indicadores e Intervenciones DC - PQD

Vinculación de Indicadores e Intervenciones DC con el PQD

## Visión

- Ser una institución confiable y accesible, reconocida, respetada y apreciada por su efectividad en la protección y promoción de los derechos de las personas consumidoras para contribuir al buen vivir.

# Misión

- Proteger y promover efectivamente los derechos de las personas consumidoras, facilitando la solución de controversias de consumo con altos estándares de calidad, calidez e innovación, acercando los servicios a la población, fomentando el conocimiento y pleno ejercicio de sus derechos de consumo, fortaleciendo la vigilancia de mercado y robusteciendo la acción conjunta del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, para contribuir a un mejor funcionamiento del mercado y a la seguridad jurídica en sus relaciones de consumo.

# Valores

- Transparencia
- Imparcialidad
  - Probidad
  - Proactividad
- Confidencialidad
  - Equidad
  - Solidaridad
- Trabajo en equipo
- Excelencia en el servicio
- Identificación institucional

# Políticas Estratégicas

- Prevención de abusos y afectación de derechos de los consumidores mediante la actuación oportuna y preventiva de la Defensoría del Consumidor para corregir las fallas existentes en el mercado, y de esa manera, prevenir transgresiones y violaciones a los derechos de los consumidores.
- Protección efectiva de las personas consumidoras fortaleciendo el marco legal, estructural y operativo de la institucionalidad para proteger efectiva y eficientemente los derechos de los consumidores.
- Promoción de los derechos de las personas consumidoras facilitando a los consumidores los conocimientos y herramientas necesarias para que puedan ejercer una participación más activa en la protección de sus derechos.

# Políticas Estratégicas

- Fomento de la participación ciudadana promoviendo la participación activa y organización de los consumidores en la difusión, prevención y defensa de sus derechos.
- Descentralización de los servicios de la Defensoría del Consumidor acercando los servicios a los consumidores, logrando así una mayor accesibilidad y cobertura.
- Fortalecimiento de la actuación coordinada del Sistema Nacional de Protección al Consumidor a fin de agilizar y hacer más eficiente la tutela de los derechos de los consumidores.

# Mapa estratégico 2016-2019

1. Fortalecer la calidad, calidez y efectividad en los servicios institucionales orientados a la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras.

2. Fortalecer y potenciar la aplicación del marco normativo para la protección de los derechos de las personas consumidoras.

1. Fomentar la mejora continua y la búsqueda de la excelencia en todo nuestro quehacer institucional.

2. Implementar un SI y estudios sectoriales en temas priorizados de consumo.

3. Potenciar en las personas consumidoras el ejercicio de ciudadanía desde el enfoque de derechos

4. Fomentar en los proveedores prácticas respetuosas de los derechos de las personas consumidoras

5. Fortalecer la actuación conjunta del SNPC y coordinar la implementación de la PNPC

6. Socializar por medio de la comunicación efectiva el quehacer institucional de la DC

1. Fortalecer nuestra cultura de trabajo y las competencias del personal en temas específicos del quehacer institucional.

2. Consolidar y diversificar las relaciones de cooperación financiera y técnica.

1. Gestionar la asignación y el uso eficiente y oportuno de los recursos en función de las prioridades institucionales.

2. Gestionar y utilizar los recursos asignados con probidad y transparencia.



# Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019

## El Salvador productivo, educado y seguro

	INDICADORES DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
1	Porcentaje de cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas vinculantes
2	Eficacia Sancionatoria en el cumplimiento de Protección al Consumidor
3	Efectividad en la tramitación de Denuncias cerradas en medios alternos con monto recuperado
4	Cumplimiento de la Política Nacional de Protección al Consumidor (PNPC)

# Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019

## El Salvador productivo, educado y seguro

	INTERVENCIONES DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
1	Sondeo de precios de los alimentos básicos y esenciales
2	Verificación del cumplimiento de normas técnicas sobre eficiencia energética referente a la comercialización de aparatos y utensilios eléctricos de uso doméstico.
3	Verificación a proveedores para velar por el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la LPC y con las regulaciones vinculantes con el marco de protección al consumidor en el país (inspecciones).
4	Auditorías a proveedores para verificar cumplimiento de las disposiciones normativas de protección al consumidor
5	Capacitación sobre derechos, consumo y producción sostenible para las personas consumidoras.
6	Estudios, investigaciones e informes técnicos relacionados al consumo y a los mercados
7	Casos cerrados en procedimientos sancionatorios ventilados contra proveedores denunciados
8	Resolver controversias de consumo que permiten resarcir a los consumidores el derecho vulnerado
9	Acciones interinstitucionales coordinadas para la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras
10	Procesos de la Defensoría del Consumidor certificados y acreditados en sistemas de gestión de la calidad
11	Prestación de servicios misionales de la DC de forma desconcentrada, ampliados e innovados
12	Cobertura del territorio brindando servicios misionales por medio de la modalidad de “Defensoría Móvil”.
13	Espacios de participación de la ciudadanía para la protección de sus derechos e intereses como personas consumidoras

# Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019

## El Salvador productivo, educado y seguro

### VINCULACIÓN DE INDICADORES E INTERVENCIONES DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Objetivo 1: Dinamizar la economía nacional para generar oportunidades y prosperidad a las familias, a las empresas y al país

E.1.3. Fortalecimiento de los niveles de soberanía y seguridad alimentaria

Indicador PQD: Porcentaje de autoabastecimiento de granos básicos

Intervención PQD: Sondeo de precios de los alimentos básicos y esenciales.

# Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019

## El Salvador productivo, educado y seguro

### VINCULACIÓN DE INDICADORES E INTERVENCIONES DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Objetivo 1: Dinamizar la economía nacional para generar oportunidades y prosperidad a las familias, a las empresas y al país

E.1.4. Diversificación de la matriz energética priorizando las fuentes renovables y sustentables

Indicador PQD: Variación de la oferta nacional de energía renovable

Intervención PQD: Verificación del cumplimiento de normas técnicas sobre eficiencia energética referente a la comercialización de aparatos y utensilios eléctricos de uso doméstico.

# Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019

## El Salvador productivo, educado y seguro

### VINCULACIÓN DE INDICADORES E INTERVENCIONES DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Objetivo 1: Dinamizar la economía nacional para generar oportunidades y prosperidad a las familias, a las empresas y al país

E.1.11. Protección de la economía familiar, especialmente de los sectores excluidos

Indicador PQD: Porcentaje de cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas vinculantes

Intervención PQD: Verificación a proveedores para velar por el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la LPC y con las regulaciones vinculantes con el marco de protección al consumidor en el país (inspecciones).

Intervención PQD: Auditorías a proveedores para verificar cumplimiento de las disposiciones normativas de protección al consumidor.

Intervención PQD: Capacitación sobre derechos, consumo y producción sostenible para las personas consumidoras.

Intervención PQD: Estudios, investigaciones e informes técnicos relacionados al consumo y a los mercados.

# Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019

## El Salvador productivo, educado y seguro

### VINCULACIÓN DE INDICADORES E INTERVENCIONES DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Objetivo 1: Dinamizar la economía nacional para generar oportunidades y prosperidad a las familias, a las empresas y al país

E.1.11. Protección de la economía familiar, especialmente de los sectores excluidos

Indicador PQD: Eficacia Sancionatoria en el cumplimiento de Protección al Consumidor

Intervención PQD: Casos cerrados en procedimientos sancionatorios ventilados contra proveedores denunciados.(Tribunal Sancionador).

# Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019

## El Salvador productivo, educado y seguro

### VINCULACIÓN DE INDICADORES E INTERVENCIONES DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Objetivo 1: Dinamizar la economía nacional para generar oportunidades y prosperidad a las familias, a las empresas y al país

E.1.11. Protección de la economía familiar, especialmente de los sectores excluidos

Indicador PQD: Efectividad en la tramitación de Denuncias cerradas en medios alternos con monto recuperado

Intervención PQD: Resolver controversias de consumo que permiten resarcir a los consumidores el derecho vulnerado.

# Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019

## El Salvador productivo, educado y seguro

### VINCULACIÓN DE INDICADORES E INTERVENCIONES DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Objetivo 1: Dinamizar la economía nacional para generar oportunidades y prosperidad a las familias, a las empresas y al país

E.1.11. Protección de la economía familiar, especialmente de los sectores excluidos

Indicador PQD: Cumplimiento de la Política Nacional de Protección al Consumidor (PNPC)

Intervención PQD: Acciones interinstitucionales coordinadas para la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras.



# Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019

## El Salvador productivo, educado y seguro

### VINCULACIÓN DE INDICADORES E INTERVENCIONES DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Objetivo 11: Avanzar hacia la construcción de un Estado concertador, centrado en la ciudadanía y orientado a resultados

E.11.2. Construcción de un Gobierno con capacidad de planificar y gestionar el desarrollo, y una administración pública profesional que garantice el acceso y la calidad en la prestación de bienes y servicios públicos

Indicador PQD: Indicador de Efectividad Gubernamental

Intervención PQD: Procesos de la Defensoría del Consumidor certificados y acreditados en sistemas de gestión de la calidad.

# Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019

## El Salvador productivo, educado y seguro

### VINCULACIÓN DE INDICADORES E INTERVENCIONES DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Objetivo 11: Avanzar hacia la construcción de un Estado concertador, centrado en la ciudadanía y orientado a resultados

E.11.3. Dinamización del desarrollo local y territorialización del Estado para acercarlo y hacerlo accesible a todas las personas

Indicador PQD: Número de instituciones del órgano ejecutivo con servicios integrados desconcentrados a nivel regional.

Intervención PQD: Prestación de servicios misionales de la DC de forma desconcentrada, ampliados e innovados.

Intervención PQD: Cobertura del territorio brindando servicios misionales por medio de la modalidad de “Defensoría Móvil”.

# Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019

## El Salvador productivo, educado y seguro

### VINCULACIÓN DE INDICADORES E INTERVENCIONES DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Objetivo 11: Avanzar hacia la construcción de un Estado concertador, centrado en la ciudadanía y orientado a resultados

E.11.4. Promoción de la participación de la ciudadanía como protagonista en la gestión pública y la gobernabilidad democrática.

Indicador PQD: Porcentaje de instituciones del Órgano Ejecutivo que cuentan con espacios y mecanismos de participación contemplados en la Política de Participación Ciudadana

Intervención PQD: Espacios de participación de la ciudadanía para la protección de sus derechos e intereses como personas consumidoras.

# Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019

## El Salvador productivo, educado y seguro



The screenshot displays the SETEPLAN website interface. The browser address bar shows the URL [seteplan.gob.sv/indicadores/](http://seteplan.gob.sv/indicadores/). The page header includes the El Salvador logo with the slogan "UNÁMONOS PARA CRECER" and navigation tabs: "ANTECEDENTES", "MÓDULOS DEL SEV", and "ANTES DE USAR, LEER". Below the header is a banner image featuring three panels: a group of people working, two men in suits reviewing a document, and a young girl holding a book titled "EL SALVADOR" with the subtitle "Grande como su gente".

### EL SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Es una herramienta de gestión de información que facilita la oportuna toma de decisiones y la identificación de acciones que aseguren el logro de las metas del gobierno, retroalimentando el ciclo de gestión de las políticas públicas. Tiene como propósito retroalimentar las acciones y resultados obtenidos de la gestión pública a partir de una implementación de políticas públicas, para contribuir de manera continua a alcanzar los objetivos establecidos en

# Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019


## El Salvador productivo, educado y seguro

S E V / SETEPLAN | Sister x

seteplan.gob.sv/indicadores/

Aplicaciones Kerio Connect Client Inicio Documentos Oficiales SINCO Informe PQD Noticias de El Salvador

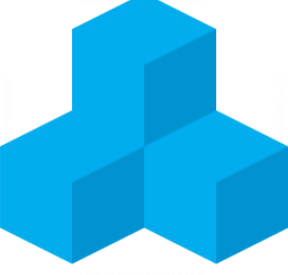
SECRETARÍA TÉCNICA Y DE PLANIFICACIÓN / GOBIERNO DE EL SALVADOR



### Plan Quinquenal de Desarrollo

El Módulo de Seguimiento y Monitoreo del Plan Quinquenal de Desarrollo (PQD) genera información objetiva, consistente, confiable, pertinente, actualizada, oportuna...


[Leer más...](#)



### Pobreza Multidimensional

El Módulo de Seguimiento y Monitoreo Multidimensional de Pobreza mide anualmente los indicadores de pobreza asociados a cada una de las dimensiones de pobreza...

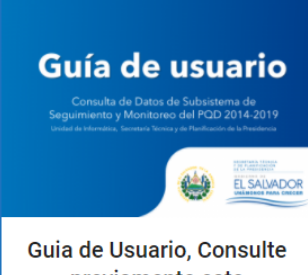
[Leer más...](#)



### Seguimiento y monitoreo de la Inversión Pública

El Módulo de Seguimiento y Monitoreo de la Inversión pública mide de manera sistemática, periódica y objetiva los indicadores de inversión pública. Este módulo...

[Leer más...](#)



### Guía de usuario

Consulta de Datos de Subsistema de Seguimiento y Monitoreo del PQD 2014-2019

Unidad de Informática, Secretaría Técnica y de Planificación de la Presidencia

#### Guía de Usuario, Consulte previamente este apartado de interés

La Guía de Usuario de los Módulos del Sistema de Seguimiento y Evaluación es indispensable consultar para tener conocimiento de como encontrar la información de...

[Leer más...](#)

de nuestras obligaciones.

15:19 17/4/2018

# Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019

## El Salvador productivo, educado y seguro

Plan Quinquenal de Desarrollo x Inicio x

190.5.135.86/KPI/es/0/BSS

Aplicaciones Kerio Connect Client Inicio Documentos Oficiales SINCO InformePQD Noticias de El Salvador

EL SALVADOR PRODUCTIVO, EDUCADO Y SEGURO | 2014-2019

Inicio Indicadores Documentos Indicadores del Plan Quinquenal Otros Indicadores

SUBSISTEMA DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PLAN QUINQUENAL

### Indicadores de Seguimiento y Monitoreo del PQD

Objetivo 1 Económico	Objetivo 2 Educación
Objetivo 3 Seguridad	Objetivo 4 Salud
Objetivo 5 Protección Social	Objetivo 6 Vivienda
Objetivo 7 Ambiente	Objetivo 8 Cultura
Objetivo 9 Salvadoreños en Exterior	Objetivo 10 Política Exterior
	Objetivo 11 Estado

### Otros módulos para consulta de información

Ejecución de la Inversión Pública	Ejecución Fiscal y Presupuestaria
Programas Estratégicos	Proyectos Especiales
Seguimiento Indicadores ODM - ODS	Medición Multidimensional de Pobreza
Plan de Desarrollo Social	

Tasa de Supervivencia al 6° grado de educación primaria

Tasa de Transición (1er. Año Brto.)

Consultas Promedio por Habitante

Porcentaje de Instituciones del Ejecutivo con Espacios y

Windows Taskbar: 17/4/2018 15:21

*Gracias*