

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

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							
ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:		CRECIMIENTO SOSTENIBLE Y COMPETITIVIDAD / COMPETITIVIDAD Y CRECIMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD / APOYOS TRANSVERSALES A LA COMPETITIVIDAD /							
ARTICULACIÓN PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL:		FORTALECER EL ESQUEMA INSTITUCIONAL DE CONTROL Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR / FORTALECIMIENTO VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL							
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 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%	
		Evaluar informes control y vigilancia	2	Evaluación informes control y vigilancia	Periodo promedio de evaluación final informes	Semana	5	12%	
		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	10%	
		Evaluar solicitudes levantamiento de prohibiciones	4	Levantamiento de prohibiciones	Periodo promedio de decisión final levantamiento de prohibiciones	Semanas	3	4%	
		Evaluar solicitudes de registro obligatorio de productores e importadores	5	Registro obligatorio de productores e importadores	Periodo promedio de evaluación final solicitud	Semana	3	8,0%	
		Evaluar solicitudes de registro de calidad e idoneidad	6	Registro de calidad e idoneidad	Periodo promedio de decisión final solicitud	Semana	10	6,0%	
<b>REGLAMENTOS TÉCNICOS</b>									
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%	9%	
		Capacitación y fortalecimiento del esquema jurídico técnico que permita cumplir las funciones asignadas	8	Capacitaciones, implementación sistema de calidad basado norma 17020, propuesta modificación decreto 2269 de 1993	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	9%	
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%	9%	
<b>METROLOGIA LEGAL</b>									
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	Adecuación normativa y fortalecimiento para la ejecución de las funciones	10	Propuesta proyecto de ley metrología legal, reglamentación oficinas control metrologico, entre otros	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	16%	
Divulgación de los derechos del consumidor	Desarrollo de actividades de divulgación y educación en los derechos del consumidor	Divulgación, descentralización a nivel nacional	11	Implementación esquema de divulgación	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	13%	
<b>TOTAL</b>							<b>100,0%</b>		