

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA
ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL



**“APLICACIÓN DEL ENFOQUE BASADO EN PROCESOS
EN LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR”**

PRESENTADO POR:

WENDY LIZETH DAHBURA RAMOS

KARLA MARIA FLORES MOLINA

PARA OPTAR AL TITULO DE:

INGENIERA INDUSTRIAL

CIUDAD UNIVERSITARIA, SEPTIEMBRE DE 2008

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

RECTOR :

MSc. RUFINO ANTONIO QUEZADA SÁNCHEZ

SECRETARIO GENERAL :

LIC. DOUGLAS VLADIMIR ALFARO CHÁVEZ

FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA

DECANO :

ING. MARIO ROBERTO NIETO LOVO

SECRETARIO :

ING. OSCAR EDUARDO MARROQUÍN HERNÁNDEZ

ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL

DIRECTOR :

ING. OSCAR RENÉ ERNESTO MONGE

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA
ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL

Trabajo de Graduación previo a la opción al Grado de:

INGENIERA INDUSTRIAL

Título:

**“APLICACIÓN DEL ENFOQUE BASADO EN PROCESOS
EN LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR”**

Presentado por:

WENDY LIZETH DAHBURA RAMOS

KARLA MARIA FLORES MOLINA

Trabajo de Graduación Aprobado por:

Docente Director:

ING. JEREMÍAS CABRERA REGALADO

San Salvador, Septiembre de 2008

Trabajo de Graduación Aprobado por:

Docente Director:

ING. JEREMÍAS CABRERA REGALADO

AGRADECIMIENTOS.

A nuestro Asesor, Ing. Jeremías Cabrera Regalado por compartir sus conocimientos y ayudarnos en la realización de nuestro trabajo de graduación con éxito, por incentivarnos a continuar a pesar de los obstáculos que se nos presentaron, por su apoyo y comprensión en todo momento. Que Dios derrame infinitas bendiciones sobre usted y su familia.

A Ing. Jeannette de Pocasangre, quien con su apoyo incondicional en todo momento fue una guía en nuestro camino, gracias por su paciencia, dedicación y por compartir sus conocimientos a lo largo de nuestra formación profesional y sobre todo para la realización de nuestro trabajo de graduación. Que Dios bendiga su camino y el de toda su familia.

A Nuestros Asesores Externos, Lic. Mayra Serrano e Ing. Oscar López quienes desinteresadamente nos apoyaron en todo momento para alcanzar nuestra meta con éxito, compartiendo cada uno sus conocimientos los cuales nos permitieron y facilitaron el desarrollo de nuestro trabajo de graduación. Muchas gracias y que Dios los colme de bendiciones y éxitos en sus vidas.

A Ing. Flor de María Ávalos de Vargas, Por su aporte al Trabajo de Graduación desde sus inicios con la formulación de la idea que le dio vida a este proyecto, por su apoyo brindado, su paciencia, comprensión y facilitarnos la información para la realización del trabajo. Muchos éxitos y que Dios la cuide y la bendiga siempre.

A todo el Personal que labora en la Defensoría del Consumidor (Plan de la Laguna) y Oficina Regional de Occidente, que de una u otra forma contribuyeron con información para realizar con éxito nuestro proyecto, por su amabilidad, respeto y colaboración muchas gracias.

A los Docentes de la Escuela de Ingeniería Industrial, que han contribuido en nuestra educación y formación como profesionales, gracias por todas sus enseñanzas, consejos y dedicación, que Dios los colme de bendiciones.

A Roxanita, gracias por su apoyo y amistad brindada en todo momento y por facilitarnos el desarrollo de nuestras actividades académicas.

A todos nuestros compañeros de estudios, con quienes compartimos muchas alegrías, tristezas, noches de desvelos y el logro de metas a lo largo de estos años. Gracias por emprender con nosotras ésta carrera profesional.

Wendy y Karla.

Ahora que llego al final de esta etapa deseo dedicar este trabajo a todas esas personas que contribuyeron al logro de mi meta:

A Dios todopoderosa, por darme salud y por haberme permitido alcanzar esta meta, por brindarme la luz en los momentos de oscuridad y ayudarme en esos momentos difíciles cuando las cosas parecían imposibles a nuestra Madre María por su protección, guía y haberme brindado esas fuerzas necesarias en los momentos difíciles, al Espíritu Santo por derramar infinitas bendiciones sobre mi persona, a San Judas Tadeo por su ayuda para superar los obstáculos que encontré en este camino.

A mis Padres, Eduardo Alfredo y Dinora Elena por todo su amor y cariño, por su comprensión y apoyo incondicional que me han brindado en la vida, gracias por todo el esfuerzo que han hecho a lo largo de estos años para que yo pudiera convertirme en una profesional, por todos sus consejos y palabras de afecto y por estar conmigo en esos momentos difíciles, gracias por ser mis padres y quererme tanto.

A mis Hermanos, Juan Carlos y Luis Ernesto, por todo el cariño que me han brindado en la vida, gracias por ayudarme cuando recurrí a ustedes y por comprenderme y tenerme paciencia en esos momentos difíciles, gracias por estar conmigo no solo en los momentos de alegría sino también en los difíciles, gracias niños no lo hubiera logrado sin su apoyo.

A mis amigas, Dios a lo largo de la vida ha puesto en mi camino muy buenas amigas que se han convertido en algo más que amigas, son para mí unas verdaderas hermanas, gracias Jessica Pérez, Cristina Pérez, Jessica Mauricio, Gilma Martínez, Celia Monge y Karla Huezo, gracias por compartir conmigo cada una de mis locuras que he tenido en mi vida, gracias por llenar mi vida de momentos alegres y felicidad y por estar conmigo cuando lo he necesitado, gracias por todas sus palabras de aliento y consuelo en esos momentos difíciles cuando las cosas parecían imposibles, gracias por todo su comprensión y en especial por todo el cariño que me brindan, gracias sisters!!!!

A mi familia, gracias a toda mi familia por compartir conmigo cada una de las alegrías en mi vida, por todo el apoyo y palabras de aliento que me han brindado, por estar pendientes siempre de mí, por acompañarme y apoyarme en esos momentos difíciles, en especial gracias a Papa Chepe, tía Viole, Tío Ricardo, Tía Alma, Tío Armando, Tía Alicia, Tío Mauricio, a mi prima Sandrita de Bautista, a mi primo Danilo Ramos, por todo ese cariño y apoyo que me han brindado, a la vez hay personas que Dios ha puesto en mi vida en estos años y que los considero más que amigos son para mí como mi familia, gracias a mis abuelos adoptivos Sr. Francisco

Moreno y Tere de Moreno, y mi tía Loly por todo su apoyo incondicional, por escucharme y brindarme sus consejos y sobre todo por todo ese cariño que me han brindado en estos años, gracias a mi otra familia adoptiva a mi Tía Lilian de Magaña y familia por todo su apoyo y palabras de aliento a lo largo de mi vida y por compartir conmigo cada uno de mis triunfos.

A Karlita Flores, gracias por todos los momentos de risas y felicidad que compartimos, gracias por compartir esas innumerables noches de desvelo conmigo, gracias por tu esfuerzo, dedicación y trabajo y por formar un gran equipo que nos permitió culminar con éxito esta meta tan anhelada por nosotras.

A Edgar y Rafita, Gracias por todo su apoyo en esos momentos que más los necesitamos, gracias por siempre ayudarnos sin importar que tan difícil fuera el problema, que Dios llene sus vidas de éxitos y alegrías.

A mis Amigos, Fredy, Moisés, José Miguel, Mariacela, Leonardo, Fátima, Maggy, Nuria, Angelito, Ruth, Francisco, Ana Frank, Gerardo, Kenny, David, y Aldo, por todas las locuras y los momentos de felicidad que a lo largo de mi vida hemos compartido y disfrutado, gracias porque cuando necesite su mano amiga en los momentos difíciles en la vida siempre me la han brindado, gracias por reír y llorar conmigo, gracias por brindarme su amistad.

Finalmente quiero agradecer a todas las personas que directa o indirectamente han contribuido al logro de mi meta, que Dios los bendiga a todos.

Wendy Dahbura.

Ahora que culmino mis estudios, quiero agradecer a todos aquellos que de una u otra forma colaboraron en el logro de esta meta y el apoyo incondicional que me han brindado:

A Dios todo poderoso que en su infinita misericordia me permitió terminar mi carrera universitaria, iluminando mi camino para seguir adelante y apoyándome siempre en su palabra en el libro de Josué Cap.1 ver.5-9 permitiéndome conocer así lo maravilloso que es su poder en mi vida.

A mi padre José Armando Flores Pinto, gracias por tu esfuerzo al brindarme la oportunidad de estudiar, tus valores y enseñanzas se quedan conmigo, tu apoyo profesional, tu amor, dedicación, tus oraciones contribuyeron de gran manera a lograr mi meta y gracias por haberme regalado un hogar lleno de amor y comprensión.

A mi madre Nora Eugenia Molina de Flores por que llenaste mi vida de alegría haciendo que los problemas fueran menos pesados, por ser la amiga incondicional que Dios me regalo, por cuidar de mí siempre y ayudarme a ser mejor persona. Gracias mamá por tus oraciones, por estar siempre pendiente de mis necesidades brindándome tu apoyo y todo tu amor en los momentos de tristeza y felicitándome en cada triunfo logrado.

A mis hermanas Lic. Tania Flores y Carolina Flores por brindarme su cariño, comprensión en los momentos que más lo necesitaba y sus palabras de aliento durante el desarrollo de mis estudios. Gracias porque siempre han estado disponibles cuando las necesite.

A mi Asesor y profesor, Ing. Jeremías Cabrera quien con sus conocimientos y experiencias siempre estuvo dispuesto a contribuir en el desarrollo de nuestro trabajo de graduación, porque desde el inicio deposito su confianza en nosotras.

Wendy Dahbura con quien hemos compartido logros y tristezas durante el desarrollo de nuestros estudios universitarios y durante nuestro proyecto de tesis. Este triunfo que logramos juntas es principalmente por el trabajo en equipo que constantemente tuvimos presente, sin separarnos y siempre apoyándome y motivándome en situaciones difíciles que enfrentamos y que solo nosotras podríamos entender.

A la familia Dahbura Ramos por recibirme con cariño en su hogar, gracias por la confianza y las palabras de apoyo, que siempre nos animaron a seguir adelante, por todas sus atenciones y recibirme como un miembro más de su familia.

A mi amiga Fátima Henríquez, gracias por apoyarme en los momentos más difíciles y por tus atenciones y palabras de ánimo para continuar adelante. Muchas veces no todos los ángeles tienen alas y es por eso que les llamamos amigos.

A mi Amigo, Rafita de verdad muchas gracias por todo el apoyo que nos distes cuando más te necesitamos siempre estuviste con nosotras. Que tu vida este colmada de éxitos y que Dios te cuide siempre.

A mis Amigos: Nuria, Richie, Ángel, René, Francisco, Fredy, Mario (enano), Juan Pablo, Rocío, Maggy, Ruth, Alejandro (Ing. en sistemas) y Aldo, muchas gracias por su apoyo y compartir sus conocimientos conmigo.

Karla Flores.

INDICE

	Pág.
Introducción	i
Objetivos	iii
Alcances Y Limitantes	v
Importancia	vi
Justificación	viii
Metodología Del Proyecto	xii

CAPITULO I MARCO CONTEXTUAL

A. Marco Teórico

1.1 Teoría De Sistemas

1.1.1 Orígenes De La Teoría De Sistemas	2
1.1.2 Componentes De Un Sistema	3
1.1.3 Dimensión De Los Sistemas	4
1.1.4 Características De Los Sistemas	4
1.1.5 Tipos De Sistemas	5
1.1.6 Enfoque De Sistema	6
1.1.6.1 Fenómeno Organizacional	6
1.1.6.2 Las Organizaciones Como Sistemas	7
1.1.6.3 Análisis De Sistemas	9
1.1.6.4 Diseño De Sistemas	10
1.1.6.5 Gestión De Sistemas	10

B. Marco Conceptual

1.2 El Concepto Calidad

1.2.1 Evolución Del Concepto De Calidad	12
1.2.1.1 Primera Etapa: "Control De La Calidad"	13

1.2.1.2 Segunda Etapa: "Aseguramiento De La Calidad"	15
1.2.1.3 Tercera Etapa: "Gestión De La Calidad Total"	16
1.2.2 ¿Qué Es ISO?	18
1.2.2.1 La Familia De Normas ISO 9000	18
1.2.2.2 La Familia De Normas ISO 9001:2000	21
1.2.3 Enfoque Basado En Procesos	23
1.2.3.1 Enfoque	23
1.2.3.2 Proceso	23
1.2.3.3 Beneficios Del Enfoque Basado En Procesos	26
1.2.4 Satisfacción Del Cliente	28
1.2.4.1 Niveles De Satisfacción	28
1.2.4.2 ¿Por Qué Son Tan Importantes Los Clientes Satisfechos?	29
1.2.4.3 La Satisfacción Del Cliente Y Los Sistemas De Gestión De La Calidad	29
1.2.4.4 "7 Dimensiones De La Calidad Del Servicio"	30
1.2.5 Técnicas A Utilizar En El Desarrollo De La Investigación	32
1.2.5.1 Diagrama Causa -Efecto	32
1.2.5.2 Diagrama De Flujo	34
1.2.5.3 Diagrama De Operación De Procesos (OTIDA)	36
1.2.5.4 Diagrama De Recorrido	38
1.2.5.5 Diagrama PEPSU	39
1.2.5.6 Distribución Del Trabajo	40
1.2.5.7 Distribución En Planta De La Oficina	41
1.2.5.8 Documentación De Acciones De Mejora	41
1.2.5.9 Encuesta	42
1.2.5.10 Entrevista	44
1.2.5.11 Estudio De Tiempos	46
1.2.5.12 Ficha De Procesos	49
1.2.5.13 Grafico De Gantt	50
1.2.5.14 Hoja De Proceso	51
1.2.5.15 Listas De Chequeo (Check-List)	52
1.2.5.16 Lluvia De Ideas O Tormenta De Ideas	53

1.2.5.17 Mapa De Procesos (1º Nivel)	54
1.2.5.18 Mapas De Proceso Cascada (2º Nivel)	55
1.2.5.19 Observación Directa	56
1.2.5.20 Revisión De Documentos	57
1.2.5.21 Trabajo En Equipo	58
1.2.5.22 Valor Agregado De Los Procesos	60

C. Marco Situacional

1.3 Antecedentes De La Institución	61
1.3.1 Contraparte Del Estudio	66
1.3.2 Oficina Regional De Occidente (Lugar Donde Se Realiza El Proyecto)	68
1.3.3 Análisis De La Estructura Organizativa De La Oficina Regional De Occidente	69

D. Marco Legal

1.4 Marco Legal Del Proyecto	73
------------------------------	----

CAPITULO II PRE-DIAGNOSTICO

2.1 Metodología Para La Elaboración Del Pre-Diagnostico	76
2.2 Enfoque De Sistema En La Oficina Regional De Occidente	78
2.2.1 Identificación De Los Elementos Que Forman Parte Del Sistema: Oficina Regional De Occidente	81
2.3 Área: División De Verificación Y Vigilancia	85
2.4 Área: Centro De Solución De Controversias	103
2.5 Área: Educación Y Participación Ciudadana	116
2.6 Despliegue De La Función De Calidad (Qfd)	127
2.6.1 Estructura Del Despliegue De La Función De Calidad (Qfd)	132
2.6.2 Aplicación Del Despliegue De La Función De Calidad En La Oficina Regional De Occidente De La Defensoría Del Consumidor	136
2.6.2.1 Ambito	136
2.6.2.2 Objetivo	136

2.6.2.3 Voz Del Cliente	136
2.6.2.4 Casa De La Calidad	139
2.6.2.5 Resultados De La Aplicación De La Casa De La Calidad	158

CAPITULO III DIAGNOSTICO

3.1 Metodología Para La Elaboración Del Diagnostico	161
Situación Actual	
3.2 Metodología De Recolección De Información De La Situación Actual	164
3.2.1 Situación Actual	164
3.2.2 Estudio De Tiempos	166
3.2.3 Eficiencia	171
3.3 Situación Actual De La División De Verificación Y Vigilancia	172
3.3.1 Proceso: Inspección De Publicidad Engañosa.	174
3.3.1.1 Sub-Proceso: Precios Ofertados En Supermercados	174
3.3.1.2 Sub-Proceso: Precios Ofertados En Almacenes	186
3.3.2 Proceso: Inspección De Fecha De Vencimiento De Productos	198
3.3.3 Proceso: Inspección De Etiquetado De Productos Envasados	210
3.4 Situación Actual Del Centro De Solución De Controversias (CSC)	227
3.4.1 Proceso: Recepción De Denuncia	230
3.4.2 Proceso: Avenimiento	241
3.4.3 Proceso: Conciliación	256
3.5 Situación Actual De La División De Educación y Participación Ciudadana	283
3.5.1 Proceso: Gestión De Campaña Informativa y/o Educativa	285
3.5.2 Proceso: Recepción De Denuncia En Campaña	299
3.5.3 Proceso: Asesoría En Campaña	307
3.6 Definición Del Universo Y Muestra	321
3.6.1 Diseño Del Cuestionario	323
3.6.2 Proceso De Validación	324
3.6.3 Tabulación De Datos	325

Análisis De Situación Actual	
3.7 Metodología Para Realizar El Análisis	326
3.8 Análisis De Causas	330
3.8.1 Recurso Humano	330
3.8.2 Recurso Físico	337
3.9 Método	341
3.9.1 Área: División De Verificación Y Vigilancia	341
3.9.1.1 Proceso: Inspección De Publicidad Engañosa	341
3.9.1.1.1 sub-Proceso: Precios Ofertados En Supermercados	341
3.9.1.1.2 Sub-Proceso: Precios Ofertados En Almacenes	352
3.9.1.2 Proceso: Inspección De Fecha De Vencimiento De Productos	363
3.9.1.3 Proceso: Inspección De Etiquetado De Productos	374
3.9.2 Área: Centro De Solución De Controversias	385
3.9.2.1 Proceso: Recepción De Denuncia	385
3.9.2.2 Proceso: Avenimiento	394
3.9.2.3 Proceso: Conciliación	406
3.9.3 Área: División De Educación Y Participación Ciudadana	417
3.9.3.1 Proceso: Gestión De Campaña Educativa Y/O Informativa	417
3.9.3.2 Proceso: Recepción De Denuncia En Campaña	426
3.9.3.3 Proceso: Asesoría En Campaña	433
3.10 Análisis De Efectos	438
3.11 Hallazgos del Diagnostico	447

CAPITULO IV CONCEPTUALIZACIÓN DE LA SOLUCIÓN

4.1 Metodología Para La Elaboración De Conceptualización Del Diseño	450
4.2 "Proceso De Diseño"	451
4.3 Aplicación Del Proceso De Diseño	454
4.3.1 Formulación Del Problema	454
4.3.2 Análisis Del Problema	454
4.3.3 Búsqueda De Alternativas De Solución	458

4.3.4 Evaluación De Alternativas	460
4.3.5 Especificación De La Solución Seleccionada	469

CAPITULO V DISEÑO DETALLADO DE LA SOLUCIÓN

5.1 Metodología Para La Realización Del Diseño Detallado	478
5.2 Planeación Del Diseño	481
5.2.1 Escenario De Aplicación Del Diseño	481
5.2.2 Criterios De Diseño	483
5.2.3 Identificación Del Tipo De Cliente	484
5.3 Formulación De Mejora A Los Procesos	485
5.3.1 Macroproceso: Atención De Denuncias	487
5.3.2 Macroproceso: Campañas Educativas Y/O Informativas	499
5.3.3 Macroproceso: Inspección De Productos	509
5.4 Normalización De Los Procesos	520
5.4.1 Mapa De Procesos	522
5.4.2 Macroproceso De Atención De Denuncia	524
5.4.2.1 Representación Gráfica En Cascada	524
5.4.2.2 Identificación Y Establecimiento De Requisitos Del Cliente	525
5.4.2.3 Proceso: Recepción De Denuncia	526
5.4.2.4 Proceso: Avenimiento	533
5.4.2.4.1 Sub-Proceso: Avenimiento Respuesta Favorable	533
5.4.2.4.2 Sub-Proceso: Avenimiento Respuesta No Favorable	536
5.4.2.5 Proceso: Conciliación	544
5.4.2.6 Formatos Utilizados	561
5.4.2.7 Terminología Empleada	562
5.4.3 Macroproceso De Campaña Informativa Y/O Educativa	564
5.4.3.1 Representación Gráfica En Cascada	564
5.4.3.2 Identificación Y Establecimiento De Requisitos Del Cliente	565
5.4.3.3 Proceso: Gestión De Campaña Informativa Y/O Educativa	566
5.4.3.4 Proceso: Recepción De Denuncia En Campaña	573

5.4.3.5	Proceso: Asesoría En Campaña	579
5.4.3.6	Formatos Utilizados	585
5.4.3.7	Terminología Empleada	586
5.4.4	Macroproceso De Inspección De Productos	588
5.4.4.1	Representación Gráfica En Cascada	588
5.4.4.2	Identificación Y Establecimiento De Requisitos Del Cliente	589
5.4.4.3	Proceso: Inspección De Publicidad	590
5.4.4.3.1	Sub-Proceso: Inspección De Publicidad En Supermercados	590
5.4.4.3.2	Sub-Proceso: Inspección De Publicidad En Establecimiento Comercial	597
5.4.4.4	Proceso: Inspección De Etiquetado De Producto	604
5.4.4.5	Formatos Utilizados	612
5.4.4.6	Terminología Empleada	613
5.5	Ficha Del Puesto De Trabajo	615
5.6	Medición Y Control De Los Procesos	645
5.6.1	Evaluación De La Satisfacción De Los Clientes	647
5.6.1.1	Representación Gráfica En Cascada	647
5.6.2	Proceso: Evaluación Del Cliente Externo	648
5.6.2.1	Sub-Proceso: Recepción De Quejas Y/O Sugerencias	648
5.6.2.2	Sub-Proceso: Encuesta De Satisfacción Del Cliente	654
5.6.3	Proceso: Evaluación Del Cliente Interno	660
5.6.4	Medición Y Control De Los Procesos	665
5.6.4.1	Ficha De Indicadores De Los Procesos	666
5.6.4.1.1	Macroproceso: Atención De Denuncia	666
5.6.4.1.2	Macroproceso: Campañas Educativas Y/O Informativas	675
5.6.4.1.3	Macroproceso: Inspección De Productos	684
5.6.4.1.4	Macroproceso: Evaluación De La Satisfacción Del Cliente	693
5.6.4.2	Auditorias	697
5.7	Mejora Continua	702
5.7.1	Requisitos Para Aplicar La Mejora Continua	704
5.7.2	Metodología Para La Aplicación De La Mejora Continua	705

CAPITULO VIEVALUACIONES

6.1 Metodología De La Evaluación	712
6.2 Estudio Económico	713
6.2.1 Inversiones	713
6.2.1.1 Inversiones Fijas Tangibles	713
6.2.1.2 Inversiones Fijas Intangibles	714
6.2.2 Estimación De Costos	723
6.2.2.1 Costeo Absorbente	723
6.2.2.2 Procedencia De Los Fondos Para Llevar A Cabo El Proyecto	723
6.2.2.3 Costos De Prestar El Servicio	723
6.2.2.4 Costos Fijos Y Costos Variables	726
6.2.3 Estimación De Costos De Prestar El Servicio Por La Institución	735
6.2.3.1 Costo Del Macroproceso Atención De Denuncias	740
6.2.3.1.1 Costo Por Prestar El Servicio De Recepción De Denuncia	745
6.2.3.1.2 Costo Por Prestar El Servicio De Avenimiento Favorable	749
6.2.3.1.3 Costo Por Prestar El Servicio De Avenimiento No Favorable	753
6.2.3.1.4 Costo Por Prestar El Servicio De Conciliación	757
6.2.3.2 Costo Del Macroproceso Campañas Educativas E Informativas	761
6.2.3.2.1 Costo Por Prestar El Servicio De Gestión De Campaña	765
6.2.3.2.2 Costo Por Prestar El Servicio De Recepción De Denuncia Campaña	770
6.2.3.2.3 Costo Por Prestar El Servicio De Asesoría En Campaña	774
6.2.3.3 Costo Del Macroproceso Inspección De Productos	778
6.2.3.3.1 Costo Por Prestar El Servicio De Inspección De Supermercados	783
6.2.3.3.2 Costo Por Prestar El Servicio De Inspección De Establecimientos Comerciales	788
6.2.3.3.3 Costo Por Prestar El Servicio De Inspección De Etiquetado De Productos	793
6.2.4 Costo Del Macroproceso Y Costo Unitario Por Servicio	798
6.2.5 Comparación Costos Situación Actual Vrs. Situación Propuesta De Prestar El Servicio	799
6.3 Evaluación Económica Institucional	800
6.3.1 Análisis De Sensibilidad	800
6.3.2 Análisis Beneficio Costo	801

6.3.3 Ahorros En El Proceso De Certificación	801
6.4 Evaluación Costos- Beneficios Del Proyecto (Evaluación Social)	803
6.4.1 Situación Sin Proyecto	804
6.4.2 Situación Con Proyecto	807
6.4.3 Diagramas De Matriz Para La Priorización De Criterios	809
6.4.3.1 Método Actual	810
6.4.3.2 Método Propuesto	811
6.4.4 Ahorros Generados En Los Consumidores Por La Mejora De Los Servicios	812
6.4.5 Flujo De Efectivo	822
6.4.6 Tasa Mínima Atractiva De Rendimiento	823
6.4.7 Valor Actual Neto (Van)	823
6.4.8 Evaluación Costo A Beneficio Del Proyecto	825
6.5 Evaluación De Calidad Del Proyecto	826
6.6 Plan De Implantación	830
6.6.1 Planificación	831
6.6.1.1 Desgloce Analítico	832
6.6.1.2 Descripción De Sub-Sistemas.	833
6.6.1.3 Paquetes De Trabajo	836
6.6.1.4 Estrategias De Ejecución Para La Implantación Del Proyecto	846
6.6.1.5 Listado De Actividades, Tiempo Y Secuencia	848
6.6.1.6 Calendarización Del Desarrollo Del Proyecto	849
6.6.1.7 Diagrama De Red	851
6.6.2 Organización Para La Implantación	852
6.6.2.1 Evaluación Del Tipo De Organización	852
6.6.2.2 Selección De La Estructura Organizativa	856
6.6.2.3 Organigrama Del Proyecto	857
6.6.2.4 Nomina De Trabajadores Clave	858
6.6.2.5 Manuales De Organización Del Proyecto	858
6.6.2.6 Matriz De Tarea – Responsabilidades	875
6.6.3 Control Para La Implantación De La Aplicación Del Enfoque Basado En Procesos	877

Conclusiones	886
Recomendaciones	889
Bibliografía	890
Glosario Técnico	893
Anexos	911

ABREVIATURAS

Abreviaturas a utilizar en el desarrollo del trabajo

- **CSC:** Centro de Solución de Controversias
 - **DEFENSORIA:** Defensoría del Consumidor
 - **EPC:** División de Educación y Participación Ciudadana
 - **LPC:** Ley de Protección al Consumidor
 - **VYV:** División de Verificación y Vigilancia
-

INTRODUCCION

Cada vez más, los ciudadanos y las empresas reclaman de las Instituciones Públicas que la prestación de sus servicios sea con calidad. Los Servicios públicos, la mayoría gratuitos, se han desarrollado bajo una cierta concepción, que trabajan para personas poco exigentes, no se les puede pedir un esfuerzo, "una calidad" como la exigida a las empresas privadas de bienes y servicios de consumo, donde el cliente paga por lo que compra.

Para ello se hace necesario introducir en las Instituciones públicas Sistemas de Calidad, incorporar la metodología de la mejora continua y adoptar los principios de esa filosofía de Gestión de la calidad. Uno de los principios básicos de un Sistema de Calidad es El Enfoque basado en Procesos; según la Norma ISO 9000:2000 lo define como "Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso". Los procesos según la nomenclatura usada por el Enfoque no las considera en forma aislada, sino formando parte de un conjunto estrechamente interrelacionado.

Hasta hace pocos años no habían surgido cambios significativos en los servicios brindados a los usuarios en el sector público, reconociendo que ellos debían someterse a servicios en la forma en que las Instituciones lo determinaran; así también debían someterse a la calidad, eficiencia, tiempos de trámite y trato que los que prestaban el servicio establecían. Hoy en día son los usuarios quienes definen los servicios que requieren, ellos son cada vez más exigentes en reclamar sus derechos y demandar servicios con mayor calidad, rapidez en su entrega y sobre todo de un mejor trato.

La Defensoría del Consumidor es una Institución Gubernamental destinada a realizar una intensa labor en la defensa y protección de los derechos de los consumidores, y debe desarrollar una función eficiente y con un efectivo servicio a la sociedad salvadoreña. Bajo ésta perspectiva la Institución ha iniciado su expansión, para atender a los usuarios con diversos problemas; exigentes y conscientes de sus derechos. Para alcanzar estos "buenos resultados", la Institución necesita gestionar sus actividades y recursos con la finalidad de orientarlos hacia la consecución de los objetivos Institucionales. Esto vuelve necesario la búsqueda de aspectos innovadores que permitan mejorar y fortalecer el servicio brindado. La Institución no puede continuar desarrollándose bajo los mismos esquemas tradicionales; pues éste es un proceso demasiado lento que ocasiona al usuario, pérdida de tiempo y gastos innecesarios y por sobre todo insatisfacción.

El Enfoque basado en Procesos, cuyo tema es tratado en el presente trabajo de graduación, es una herramienta de calidad que se apoya en la idea de que la mejor manera de avanzar y mejorar el funcionamiento de una cualquier organización es a través de sus procesos, el cual esta dirigido con un doble objetivo: por un lado, optimizar los recursos para garantizar la mayor eficiencia posible, y por otro lado, mejorar el nivel de resultados en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios. Se espera que con este estudio se de respuesta a la mejora en la satisfacción de los usuarios y a facilitar las tareas a los empleados.

El Enfoque por Procesos, es sin duda, entonces el primer paso obligado hacia la mejora continúa de la dependencia para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

En síntesis, este estudio pretende ser un instrumento de trabajo y también de reflexión, acerca de cómo mejorar la prestación del servicio brindado a los usuarios por la Defensoría del Consumidor y de una manera más general al público interesado por la gestión de calidad en el sector servicios.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Aplicar el Enfoque basado en Procesos en la Oficina Regional de Occidente de la Defensoría del Consumidor, para que la Institución brinde un servicio que satisfaga mejor a sus usuarios.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer el marco conceptual del Enfoque basado en Procesos con la finalidad de conocer el tema y su aplicación en Instituciones Gubernamentales en el país.
- Establecer el método y la metodología de investigación que permita el desarrollo del estudio en la Oficina Regional de la Defensoría del Consumidor.
- Identificar los aspectos principales de los servicios que brinda la Defensoría del Consumidor que demandan los usuarios para orientar a la Institución hacia su satisfacción.
- Establecer el diagnóstico de la situación actual de los procesos claves que se ejecutan en la Oficina Regional de Occidente, para la búsqueda de oportunidades de mejora de los mismos.
- Elaborar una propuesta de diseño, de acuerdo al principio 4 de la Norma ISO 9000:2000 Enfoque basado en Procesos, para mejorar los procesos de la Institución y ofrecer así servicios en forma eficiente a los usuarios.
- Definir los indicadores que permita evaluar la eficacia y eficiencia de los procesos desde el punto de vista interno (rendimiento) y externo (percepción).
- Realizar una evaluación económica para determinar la rentabilidad del proyecto en función de la inversión necesaria en la propuesta de implantación.
- Establecer el costo de prestar el servicio a los consumidores por la Oficina Regional de Occidente.
- Establecer los costos unitarios por cada servicio que brinda la Oficina Regional de Occidente.

-
- Realizar una evaluación social de la aplicación del Enfoque basado en Procesos para identificar los beneficios que generaría en la atención de los usuarios actuales y potenciales de la Oficina Regional de Occidente.
 - Realizar la evaluación de calidad para presentar los resultados que generara la aplicación del proyecto en la calidad de cada uno de los procesos de la Oficina Regional de Occidente para la prestación de los diferentes servicios.
 - Elaborar la propuesta de un plan de implantación que facilite la ejecución y control de la aplicación del Enfoque basado en Procesos en la Oficina Regional de Occidente.

ALCANCES Y LIMITANTES

ALCANCES

- Geográficamente el estudio tendrá un alcance en la zona occidental del país específicamente en la Defensoría del Consumidor Departamento de Santa Ana.
- La aplicación del Enfoque basado en Procesos se realizará en la Oficina Regional de Occidente de la Defensoría del Consumidor en las tres áreas que forman parte de la Institución:
 - Centro de Solución de Controversias.
 - División de Verificación y Vigilancia.
 - División de Educación y Participación ciudadana.
- La aplicación del Enfoque basado en Procesos tomara como referencia el Principio 4 de la Norma ISO 9000:2000
Principio 4: Enfoque basado en procesos: “Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso”.
- La aplicación del Enfoque basado en Procesos en la Oficina Regional de Occidente se realizara a los procesos claves que ejecuta dicha Institución.

LIMITANTES

- Actualmente existen dos Instituciones Gubernamentales que han aplicado el Enfoque por Procesos que sirvan de referencia en la propuesta a realizar
 - Ministerio de Hacienda
 - Ministerio de Obras Públicas (FOVIAL)
- El desarrollo del diseño dependerá parcialmente de la normativa establecida en la Ley de Protección al Consumidor.
- El proyecto debe de llevarse a cabo en un periodo de 12 meses.

IMPORTANCIA

La Defensoría del Consumidor de El Salvador (Institución de carácter público) debe de estar en consonancia con las corrientes internacionales modernas en materia de protección al consumidor, como cumplir las directrices emitidas por la ONU y aprobadas por la Asamblea General de Naciones Unidas en dicho tema^{*}.

Lo antes expuesto es coherente con el hecho que cada vez son más los ciudadanos, organizaciones y empresas, en calidad de consumidores, quienes se acercan a la Defensoría del Consumidor para reclamar sus derechos en espera de que se les ofrezca un servicio con calidad, es decir un servicio que cumpla con sus expectativas.

Sin embargo, es de aclarar que estas expectativas han ido evolucionando con el tiempo, donde los usuarios de una actitud pasiva han pasado a ser cada vez más “exigentes” demandando servicios con mayor calidad, en virtud de la creciente competencia.

A esto se aúna la crítica común en la gestión del sector público, la cual “se refiere a la ineficiencia de las grandes estructuras jerárquicas de la Administración a la hora de intentar adaptarse a un mundo en plena transformación tecnológica y económica”^{**}. Es decir, tradicionalmente las organizaciones se estructuran sobre la base de departamentos funcionales, lo que a la larga trae como consecuencia que sea difícil que estas se adapten a los requerimientos del usuario.

La Defensoría del Consumidor presenta condiciones similares en su estructura organizativa, al estar constituida en forma jerárquica así como con una amplia departamentalización en sus funciones. Este tipo de estructura permite que se adopte una división del trabajo o lo que es lo mismo la agrupación de tareas especializadas en áreas funcionales, lo anterior da como resultado la fragmentación de los procesos y es cuando el cumplimiento de los requisitos del usuario se vuelve lento, costoso e ineficiente.

En función de lo antes mencionado es necesario que la Defensoría del Consumidor:

- Ante un entorno de transformación, apueste a aspectos innovadores que permitan mejorar y fortalecer el desarrollo institucional de forma continua.

^{*} Ver Anexo I: Los siete derechos básicos del consumidor.

^{**} D. Salvador Parrado, D. César Colino. Módulo XI. “La participación ciudadana en los servicios públicos.” De Master de Gerencia Pública. FIIAPP. Pág. 15.

-
- Ante usuarios exigentes, que logre una gestión que esté en la capacidad de responder a las expectativas particulares de los usuarios.
 - Ante esquemas tradicionales de gestión basados en la fragmentación de procesos, gestione de manera óptima sus actividades y recursos, adoptando herramientas y metodologías que permitan obtener el mejor provecho de las mismas.

Es importante que la Institución adopte un esquema alternativo llamado Enfoque Basado en Procesos. Este nuevo enfoque eliminará los inconvenientes que genera el esquema tradicional de organización funcional, permitirá adquirir un sistema interrelacionado de procesos que contribuya conjuntamente a incrementar la satisfacción del usuario de una manera continua. Al aplicar este enfoque se obtendrán los siguientes beneficios:

- Atender la voz del cliente para incrementar la satisfacción de él.
- Acrecentar la calidad y la exactitud del servicio brindado.
- Aumentar el impacto de valor agregado de los procesos en los usuarios.
- Reducir la fragmentación de las tareas para lograr procesos más eficientes.
- Lograr la eficacia en los servicios ofrecidos al usuario.

En síntesis este Enfoque permitirá a la Institución aumentar la satisfacción en los requisitos más exigentes de los usuarios, en virtud de la creciente competencia en que las empresas están inmersas en la actualidad, y a la vez permitirá un mejor cumplimiento a Ley de Protección del Consumidor.

JUSTIFICACION

La Defensoría del Consumidor tiene como objetivo principal el defender y velar por el cumplimiento de los derechos de los consumidores, esta Institución posee a nivel nacional 4 oficinas 2 ubicadas en el Área Metropolitana de San Salvador (Servicios Financieros y Oficina Central) y 2 Oficinas Regionales una en la zona Occidental (Santa Ana) y la segunda en la zona Oriental (San Miguel). Y es la Dirección de Descentralización la que se encarga de coordinar y dirigir las actividades que ejecutan las oficinas antes mencionadas. Es de aclarar que la Oficina Central no esta bajo la gestión de esta Dirección, solo las tres oficinas restantes.

Según se observa en el siguiente cuadro, la Oficina Central es la que recibe el mayor número de casos, sin embargo se excluye por no formar parte de la Dirección de Descentralización. Por lo que de las tres oficinas restantes es la Oficina Regional de Occidente (Santa Ana) la que proporcionalmente presenta el mayor número de casos recibidos. Por tanto la Oficina Regional de Occidente fue elegida por la Dirección de Descentralización para realizar el presente trabajo de graduación.

A partir del 10 de Octubre del 2005 al 31 de mayo del 2007 la Defensoría del Consumidor recibió un total de casos de 37,055 los cuales se están distribuidos de la siguiente forma:

Cuadro N°1

Categoría	Oficinas Centrales		Santa Ana		Unidad Servicios Financieros		San Miguel		Total
Casos recibidos	14,848		8,974		7,633		5,600		37,055
	40.07%		24.22%		20.60%		15.11%		
Casos Resueltos	6158	83.22%	2,895	84.06%	617	80.34%	1,664	88.75%	11,334
	54.33%		25.54%		5.44%		14.68%		
Casos pendientes	931	12.58%	530	15.39%	137	17.84%	162	8.64%	1760
	52.90%		30.11%		7.78%		9.20%		

Conforme a lo presentado en el cuadro anterior la Oficina Regional de Occidente recibe 8,974 casos de los cuales el 84.06 % de las denuncias se resolvieron y el 15.39% se encuentra pendiente de resolver.

Actualmente los usuarios se sienten insatisfechos con los servicios que le brinda la Institución, razón por la cual la jefe de la Dirección de Descentralización plantea la necesidad de identificar cuales son las causas que generan esas quejas por parte de los usuarios.

Las principales quejas que se han recibido en la Oficina Regional de Occidente de la Defensoría del Consumidor por parte de los usuarios son las siguientes:

1. Falta de atención a las necesidades de información de consumidores
2. Técnicos no responden con la habilidad para la interpretación de las denuncias.
3. Establecimientos con productos vencidos
4. Falta de promoción de campañas educativas
5. Establecimientos con productos sin precio y etiqueta
6. Técnicos no cumplen con los requisitos del puesto de trabajo
7. Tiempos tardíos en la atención de casos.
8. Información proporcionada en campaña no satisface las necesidades
9. Técnicos no brindan trato cortés a los consumidores.
10. Consumidores victimas de publicidad engañosa
11. Técnicos no capacitados para la toma de denuncias en campañas
12. Procesos tardíos en brindar solución al usuario.

Estas quejas son las que con más frecuencia se han presentado (desde el mes de enero/07 hasta el mes de agosto/07) en el buzón de sugerencias que posee la oficina. Por medio de este buzón los consumidores opinan acerca del servicio que han recibido. Dichas quejas son recogidas por un encargado de la Dirección de Descentralización, quien la registra en un informe mensual.

Como parte de los esfuerzos que la Institución realiza para la mejora de los servicios que brinda a los consumidores, se llevo a cabo (por segunda vez) la Encuesta de Satisfacción de los Usuarios, realizada en la Oficina Regional de Occidente de la Defensoría del Consumidor en el mes de Mayo/07.

* Informe: "Registro Mensual del Buzón de Sugerencias"

La encuesta se corrió a través de un cuestionario que contenía preguntas con las que se pretendía establecer los niveles de calidad con que se brinda el servicio. Esta encuesta se administro a un total de 120 usuarios los cuales fueron escogidos al azar.

Los resultados obtenidos de la Encuesta de Satisfacción de los Usuarios, evidencias cuantitativamente las quejas que los consumidores presentan en el buzón de sugerencias; estas evidencias se observan específicamente en las preguntas 1, 6, 9, 20, 23, 41 y 42.

Es de mencionar, que el grupo de Tesis efectuó una visita a la Oficina Regional de Occidente, para llevar a cabo observaciones directas con el objetivo de conocer como se ejecutan los procesos y verifico la existencia de algunas de estas quejas.

La Dirección de Descentralización, realizo una prueba de conocimientos de los diferentes procesos que ejecutan llamada: "Evaluación del Manual de Procedimientos"; a los técnicos de las Oficinas bajo su dirección (Financiera, Regional de Occidente y Regional de Oriente) a esta evaluación se unió la Oficina Central. La evaluación se realizo en el mes de Julio/07 y los resultados obtenidos se muestran a través del siguiente gráfico.

Gráfico Porcentaje promedio de calificación, según oficina

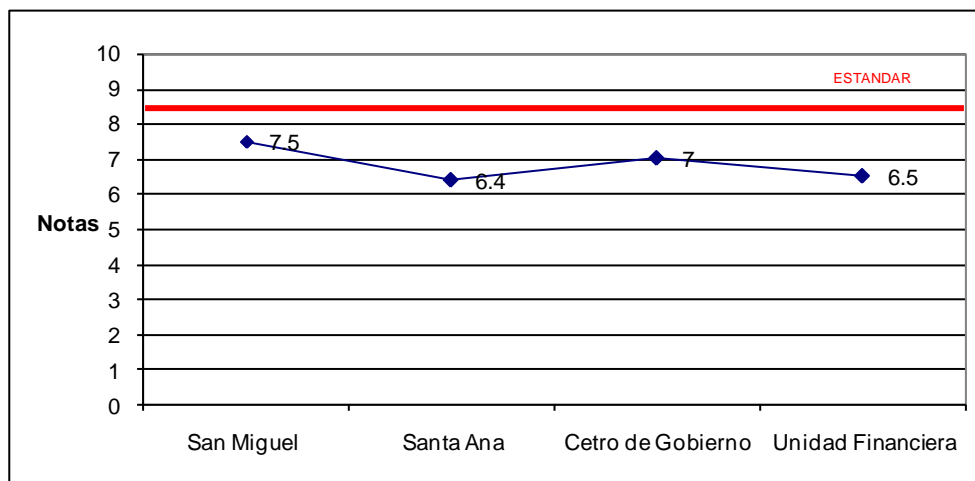


Gráfico N°1

* Ver Anexo 2: Tabulación de Resultados.

Las pruebas antes presentadas evidencian la necesidad de realizar mejoras en la Oficina Regional de Occidente, siendo este el objetivo del presente estudio, el cual propone mejorar los servicios que ofrece la Institución a fin de obtener un mayor nivel de satisfacción en los usuarios.

Esta propuesta de aplicación del Enfoque basado en Procesos es una excelente vía para organizar y gestionar la forma en que las actividades de trabajo crean valor para el cliente externo, desplegando al interior de la Institución sus necesidades y expectativas. Este Enfoque requiere que el estudio de la problemática se analice como un Sistema capaz de propiciar una visión de cómo cada una de las partes afecta al todo.

METODOLOGIA DEL PROYECTO

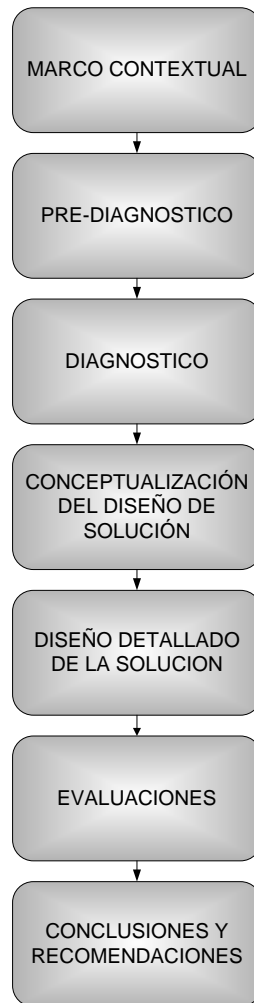


Fig.1

● Marco Contextual

Los conceptos están presentes en todo y en cada uno de los momentos de un proceso de investigación y es necesario el definir los términos básicos a las que se recurre para tener un conocimiento más amplio y las interrelaciones existentes entre ellos esto constituye el marco conceptual. Esta fase incluye además las bases legales a considerar en el desarrollo del proyecto, marco histórico que muestra los antecedentes de la Institución y el marco teórico apoyo en la realización del trabajo de graduación.

● Pre-Diagnostico

Se estima oportuno realizar un pre diagnóstico del estudio el cual tiene por objetivo principal la selección de los procesos claves que se ejecutan en la Oficina Regional de Occidente para su posterior análisis.

● Diagnostico de la Situación Actual

Tiene como objetivo principal el describir, analizar e interpretar la situación actual de los procesos claves que se ejecutan en la Oficina Regional de Occidente, a efecto de presentar los hallazgos y determinar los puntos críticos que afectan el buen desempeño de la Oficina; identificando así el problema que afecta a la Institución.

● Conceptualización del Diseño

En esta etapa se establecen los lineamientos de diseño de la aplicación del Enfoque basado por Procesos formulando las mejoras a los hallazgos encontrados en el diagnostico en la Oficina Regional de Occidente.

● Diseño Detallado de la Solución

Proceso de elaboración de la propuesta de trabajo de acuerdo al diagnostico realizado a la Institución y a los criterios de diseño.

● Evaluaciones

- Evaluación Económica: Se establecen las inversiones necesarias para la aplicación del Enfoque Basado en Procesos en la Oficina Regional de Occidente y realizar el análisis económico de los costos de prestar el servicio.
- Evaluación Social: tiene por objeto listar los beneficios que genera el proyecto al entorno social
- Plan de implementación: Comprende la planificación para una posterior implantación del proyecto.

● Conclusiones y Recomendaciones

Se establecerán las conclusiones y las recomendaciones del trabajo final



Capitulo I: MARCO CONTEXTUAL

A. MARCO TEORICO

1.1 TEORÍA DE SISTEMAS

1.1.1 ORÍGENES DE LA TEORÍA DE SISTEMAS

La Teoría General de los Sistemas (TGS) surgió con los trabajos del biólogo alemán Ludwig Von Bertalanffy, publicados entre 1950 y 1968. Afirmando que las propiedades de los sistemas no pueden describirse significativamente en término de sus elementos separados. La comprensión de los sistemas sólo ocurre cuando se estudian globalmente involucrando todas las interdependencias de sus partes, donde es importante comprender el problema desde el análisis de las partes que conforman el problema en estudio así como entender el tipo de relaciones que las partes establecen.

Bertalanffy criticaba la visión del mundo fraccionada en diferentes áreas como física, química, biología, Psicología, sociología, etc. Estas son divisiones arbitrarias que presentan fronteras sólidamente definidas entre ellas.

La TGS se fundamenta en tres premisas básicas:

1. Los sistemas existen dentro de sistemas. Las moléculas existen dentro de células, las células dentro de tejidos, los tejidos dentro de órganos, los órganos dentro de un organismo y así sucesivamente.
2. Los sistemas son abiertos. Esta premisa es consecuencia de la anterior. Cada sistema que se examine, excepto el menor o el mayor, recibe y descarga algo en los otros sistemas, generalmente en los contiguos. Los sistemas abiertos se caracterizan por ser un proceso de intercambio infinito con su ambiente, constituido por los demás sistemas.
3. Las funciones de un sistema dependen de su estructura para los sistemas biológicos y mecánicos, esta afirmación es intuitiva. Los tejidos musculares, por ejemplo, se contraen porque están constituidos por una estructura celular que permite contracciones para funcionar.

CONCEPTO

Suprasistemas: sistemas extremadamente grandes y complejos, que pueden referirse a una parte del sistema original.

Sistema: conjunto de unidades en interrelación." L. von Bertalanffy (1968):

Por ejemplo “el ser humano”, es un sistema que consta de varios órganos y miembros; sólo cuando estos funcionan de un modo coordinado el hombre es eficaz. De igual manera, se puede pensar que la organización es un sistema que consta de varias partes interactuantes”.

Las definiciones se pueden extraer unos aspectos fundamentales del concepto Sistema:

- La existencia de elementos diversos e interconectados.
- El carácter de unidad global del conjunto.
- La existencia de objetivos asociados al mismo.
- La integración del conjunto en un entorno.

Subsistemas: Sistemas más pequeños incorporados al sistema original.

1.1.2 COMPONENTES DE UN SISTEMA

El sistema total esta representado por todos los componentes y relaciones necesarias para la consecución de un objetivo, dado cierto número de restricciones.

El objetivo del sistema total define la finalidad para la cual fueron ordenados todos los componentes y relaciones del sistema, mientras que las restricciones son limitaciones que se introducen en su operación y permiten hacer explicita las condiciones bajo las cuales deben operar.

Generalmente, el termino sistema se utiliza en el sentido de sistema total. Los componentes necesarios para la operación de un sistema son:

- a) **Entrada o insumo (input):** es la fuerza de arranque del sistema, que provee el material o la energía para la operación del sistema.
- b) **Procesamiento (throughput):** es el fenómeno que produce cambios, es el mecanismo de conversión de las entradas en salidas o resultados. Generalmente se representa a través de la caja negra.
- c) **Salida o producto (output):** es la finalidad para la cual se interrelacionan los elementos del sistema. Los resultados de un proceso son las salidas, las cuales deben ser coherentes con el objetivo del sistema. Los resultados de los sistemas son finales, mientras que los resultados de los subsistemas son intermedios.
- d) **Retroalimentación (feedback):** es la función de retorno del sistema que tiende a comparar la salida con un criterio preestablecido, manteniendo un control de los resultados obtenidos.

-
- e) **Ambiente:** es el medio que envuelve externamente el sistema. La supervivencia de un sistema depende de su capacidad de adaptarse, cambiar y responder a las exigencias y demandas del ambiente externo. Aunque el ambiente puede ser un recurso para el sistema, también puede ser una amenaza.

1.1.3 DIMENSION DE LOS SISTEMAS

La delimitación de un sistema depende del interés de la persona que pretende analizarlo. Por ejemplo, una organización podrá entenderse como sistema o subsistema o incluso como macro-sistema dependiendo del análisis que se desea realizar, es decir el sistema tendrá un grado de autonomía mayor que el subsistema y menor que el macro-sistema. Así, un departamento puede considerarse un sistema compuesto de varios subsistemas (secciones o sectores) e integrado en un macro-sistema (la empresa), y también puede considerarse un subsistema compuesto de otro subsistema (secciones o sectores), que pertenece a un sistema (la empresa) integrado a un macro-sistema (el mercado o la comunidad). Todo depende de la forma que se haga el enfoque.

1.1.4 CARACTERÍSTICAS DE LOS SISTEMAS

- i) **Emergente sistémico:** una propiedad o característica que existe en el sistema, es la idea de un conjunto de elementos interrelacionados para formar un todo que presenta propiedades y características propias que no se encuentran en ninguno de los elementos en forma aislada.
- ii) **Propósito u objetivo:** todo sistema tiene uno o varios propósitos u objetivos. Las unidades o elementos (u objetos), así como las relaciones, definen una distribución que trata siempre de alcanzar un objetivo.
- iii) **Globalismo o totalidad:** una acción que produzca cambio en una de las unidades del sistema, muy probablemente producirá cambios en todas las demás unidades de este debido a la relación existente entre ellas. El efecto total de esos cambios o modificaciones se presentará como cualquier ajuste de todo el sistema, que siempre reaccionara globalmente a cualquier estímulo producido en cualquier parte o unidad. Entre las diferentes partes del sistema existe una relación de causa y efecto.
- iv) **Entropía:** es la tendencia hacia la desorganización y la distribución uniforme de los elementos de un sistema, lo cual implica la anulación de sus diferencias de potencial y por ende de su capacidad de trabajo, debido al desgaste que el sistema presenta por el transcurso del tiempo o por el funcionamiento del mismo.
- v) **Homeostasia:** es el equilibrio dinámico entre las partes del sistema. Los sistemas tienen una tendencia a adaptarse con el fin de alcanzar un equilibrio interno frente a los cambios externos del entorno.

1.15 TIPOS DE SISTEMAS

Existe una gran diversidad de sistemas y una amplia gama de tipologías para clasificarlos, de acuerdo con ciertas características básicas.

A) En cuanto a su constitución, los sistemas pueden ser:

Sistemas físicos o concretos: están compuestos de equipos, maquinarias, objetos y elementos reales (hardware). Pueden describirse en términos cuantitativos de desempeño .

Sistemas abstractos: están compuestos de conceptos, planes, hipótesis e ideas. Los símbolos representan atributos y objetos que muchas veces sólo existen en el pensamiento de las personas.(software).

En realidad, existe una complementariedad entre los sistemas físicos y los sistemas abstractos: los primeros (maquinas) necesitan un sistema abstracto (programación) para operar y cumplir sus funciones. Lo recíproco también es verdadero: los sistemas abstractos sólo se vuelven realidad cuando se aplican en algún sistema físico. El Hardware y software se complementan.

B) En cuanto a su naturaleza, los sistemas pueden ser:

Sistemas cerrados no presentan intercambios con el ambiente que los rodea pues son herméticos a cualquier influencia ambiental. Los sistemas cerrados no reciben ninguna influencia del ambiente ni influyen en este. No reciben ningún recurso externo ni producen recursos para enviar hacia afuera. Los autores han denominado sistema cerrado a aquellos sistemas cuyo comportamiento es totalmente determinista y programado, y operan con muy pequeño intercambio de materia y energía con el ambiente.

Sistemas abiertos: presentan relaciones de intercambio con el ambiente a través de entradas (insumos) y salidas (productos). Los sistemas abiertos intercambian materia y energía con el ambiente continuamente y para sobrevivir deben adaptarse constantemente a las condiciones del medio. La adaptación es un proceso continuo de aprendizaje y auto organización.

1.1.6 ENFOQUE DE SISTEMA

“El enfoque de sistemas es una propuesta administrativa útil y válida, estrechamente relacionada con el entorno de la organización, que facilita la relación humanista empresarial y que permite la aplicación de modelos diferentes para problemas diferentes”

La aparición del enfoque de sistemas tiene su origen en la incapacidad manifiesta de la ciencia para tratar problemas complejos. El cual se basa en la utilización del concepto de sistema como un todo irreducible. El problema de la complejidad es especialmente manifiesto en las organizaciones, que la mayor parte de los problemas con los que tratan las organizaciones son de gestión, organización, planificación, control, resolución de problemas, toma de decisiones, etc.

Así, el enfoque de sistemas aparece para abordar el problema de la complejidad a través de una forma de pensamiento basada en la totalidad y sus propiedades.

1.1.6.1 FENÓMENO ORGANIZACIONAL

El enfoque de sistemas aplicado al estudio del fenómeno organizacional, se da a conocer en el mundo después de la Segunda Guerra Mundial, cuando algunos psicólogos comprendieron que se necesitaba de la visión de otras ciencias para entender de manera más completa el comportamiento humano.

Para 1966, los psicólogos sociales Daniel Katz y Robert Kahan publican un libro titulado *The Social Psychology of Organization*, que es considerado por muchos autores como el trabajo más representativo de la aplicación de la teoría de sistemas en las organizaciones.

Mediante el análisis sistémico que ellos realizaron sobre las organizaciones, crean un modelo teórico que permite entender al organismo social como una entidad en donde existen insumos, los cuales se procesan dentro del sistema dando como resultado productos o servicios.

Esta situación conlleva actualmente a la formación de equipos con expertos en diversas ciencias, lo que ha resultado un enriquecimiento del conocimiento organizacional.

A continuación se esquematiza el enfoque de sistemas aplicado al estudio del fenómeno organizacional, observando como cada uno de los insumos afecta la calidad del producto o servicio que se va a elaborar.

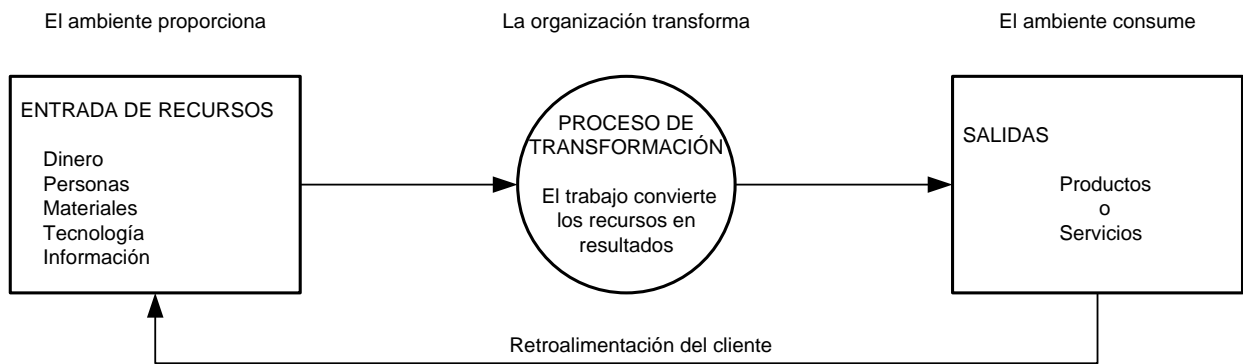


Fig.2 Organización como Sistema abierto de Idalberto Chiavenato

Esta propuesta de análisis requiere que el estudioso de la problemática organizacional analice el tipo de relaciones que se da entre los diversos insumos. Es decir, bajo este enfoque de estudio se comprende que cada una de las partes afecta al todo y de acuerdo a su condición se impacta en el proceso de transformación.

La organización es una estructura autónoma con capacidad de reproducirse, y puede ser estudiada a través de un Enfoque de Sistema, capaz de propiciar una visión de un sistema total de la organización. El objetivo de este enfoque es representar cada organización de manera comprensiva y objetiva.

1.1.6.2 LAS ORGANIZACIONES COMO SISTEMAS

Es conveniente concebir a las organizaciones como sistemas diseñados para el cumplimiento de metas y objetivos específicos mediante el empleo de diversos recursos, incluyendo el factor humano. Las organizaciones se integran con pequeños sistemas interrelacionados (departamentos, unidades, divisiones, etc.), los cuales realizan funciones especializadas. Las funciones especializadas (sistemas más pequeños) se integran llegando a conformar una eficaz entidad de la organización.

Al concebir a las organizaciones como sistemas complejos, podemos aplicar los principios de sistemas para discernir sobre su funcionamiento. Todo sistema está constituido de subsistemas de manera que cuando estudiamos a una organización, también estamos examinando las relaciones y el funcionamiento de los sistemas menores.

Todos los sistemas y sus subsistemas se encuentran interrelacionados y son interdependientes. Cuando uno de los elementos de un sistema cambia o se elimina, el resto de los elementos del sistema y los subsistemas asociados también se afectan.

Limites de la Organización

Una de las características por la cual las organizaciones operan como sistemas, es la frontera que las separa de su medio ambiente. Los límites de la organización pueden ser, de manera continua (desde muy permeables hasta llegar a ser casi impermeables).

Permeable, lo cual lo hace débil y pobremente orientado hacia sus objetivos. Este departamento estará sujeto a demasiadas influencias de carácter organizacional.

Impermeable, aislándolo del sistema mayor y evita que reciba la importante retroalimentación de la organización.

Para adaptarse y sobrevivir, las organizaciones tienen la necesidad de recurrir a personas, materias primas e información (entradas) a través de sus límites y de intercambiar sus productos terminados, servicios o información hacia el mundo externo (salidas).

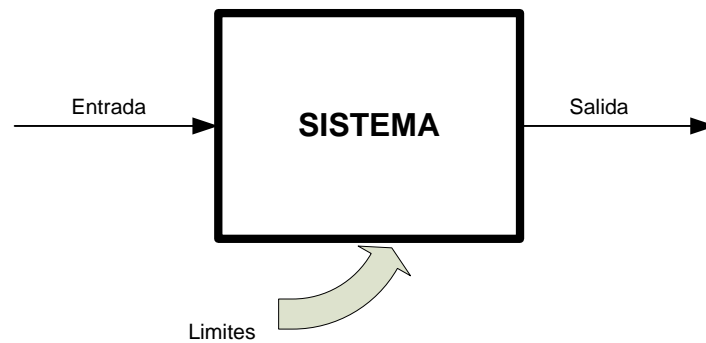


Fig.3 Límites de la organización separan a la organización del medio ambiente.

Los subsistemas se encuentran interrelacionado, ya que las salidas de un subsistema X pueden o sirven de entradas para otro subsistema Y, y que a su vez, las salidas de este sirven como nuevas entradas para el subsistema X.

Retroalimentación del sistema

La retroalimentación es un mecanismo para el control de un sistema. Como sistemas todas las organizaciones utilizan la planeación y el control para administrar de forma efectiva sus recursos. Las salidas de los sistemas sirven como elemento de retroalimentación, al comparar el desempeño con las metas establecidas. Esto, a su vez, permite formular e introducir nuevas metas con mayor detalle.

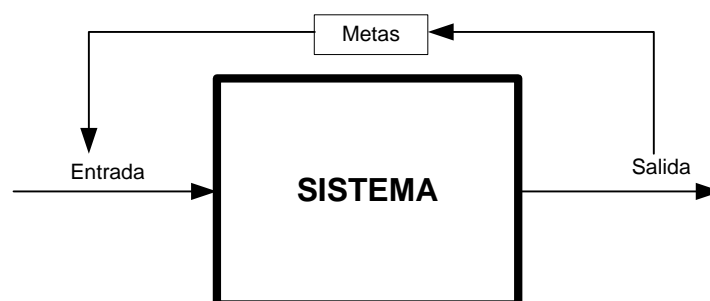


Fig. 4 Las salidas del sistema sirven de retroalimentación que compara el desempeño con las metas.

Ambientes de los Sistemas de la Organización

La organización recibe una retroalimentación tanto de su interior como del ambiente que la rodea. Un *ambiente* es todo aquello que se encuentre fuera de los límites de la organización. Numerosos ambientes, con distintos grados de estabilidad, constituyen el medio en el cual existen las organizaciones.

Tenemos un ambiente comunitario denotado por el tamaño de la población de donde físicamente se localiza la organización, y el perfil demográfico de la comunidad, constituido por la educación y el ingreso promedio. Además, existen otros ambientes, económicos o políticos que controlan los factores del mercado, los gobiernos estatales o locales, o bien la misma competencia. Aunque los cambios del status ambiental pueden planearse, con frecuencia la organización no los puede controlar de manera directa.

11.6.3 ANÁLISIS DE SISTEMAS

El Análisis de Sistemas trata básicamente de determinar los objetivos y límites del sistema a ser analizado, caracterizar su estructura y funcionamiento, marcar las directrices que permitan alcanzar los objetivos propuestos y evaluar sus consecuencias.

Dependiendo de los objetivos del análisis podemos encontrarnos ante dos problemáticas distintas:

1. Análisis de un sistema ya existente para comprender, mejorar, ajustar y/o predecir su comportamiento.
2. Análisis como paso previo al diseño de un nuevo sistema-producto.

En cualquier caso, se agrupan formalmente las tareas que constituyen el análisis en una serie de etapas que se suceden de forma iterativa hasta validar el proceso completo:

Conceptualización: Consiste en obtener una visión de muy alto nivel del sistema, identificando sus elementos básicos y las relaciones de éstos entre sí y con el entorno.

Análisis funcional: Describe las acciones o transformaciones que tienen lugar en el sistema. Dichas acciones o transformaciones se especifican en forma de procesos que reciben una entradas y producen unas salidas.

Análisis de condiciones: Debe reflejar todas aquellas limitaciones impuestas al sistema que restringen el margen de las soluciones posibles. Estas se derivan a veces de los propios objetivos del sistema:

1. Operativas, como son las restricciones físicas, ambientales, de mantenimiento, de personal, de seguridad, etc.
2. De calidad, como fiabilidad, seguridad, convivencia, generalidad, etc.

Sin embargo, en otras ocasiones las condiciones vienen impuestas por limitaciones en los diferentes recursos utilizables:

- Económicos, reflejados en un presupuesto.
- Temporales, que suponen unos plazos a cumplir.
- Humanos.
- Metodológicos, que conllevan la utilización de técnicas determinadas.
- Materiales, como espacio, herramientas disponibles, etc.

Construcción de modelos: Una de las formas más habituales y convenientes de analizar un sistema consiste en construir un prototipo (un modelo en definitiva) del mismo. También se utilizan simuladores.

11.6.4 DISEÑO DE SISTEMAS

El diseño de sistemas se ocupa de desarrollar en forma detallada la solución. Y se suele realizar de forma descendente:

- Diseño de alto nivel (o descomposición del sistema a diseñar en subsistemas menos complejos).
- Diseño e implementación de cada uno de los subsistemas:
 - Especificación consistente y completa del subsistema de acuerdo con los objetivos establecidos en el análisis.
 - Desarrollo según la especificación.
 - Prueba.
- Integración de todos los subsistemas.
- Validación del diseño.

Dentro del proceso de diseño del sistema hay que tener en cuenta los efectos que se producirán al introducir el nuevo sistema sobre el entorno en el que deba funcionar, ya que su operación deberá de ser sencilla, cómoda, efectiva y eficiente.

11.6.5 GESTIÓN DE SISTEMAS

La Gestión de Sistemas se ocupa de integrar, planificar y controlar los aspectos técnicos, humanos, organizativos, comerciales y sociales del proceso completo (desde el análisis y el diseño hasta la vida operativa del sistema). Los objetivos principales de la Gestión de Sistemas suelen ser:

-
- Planificar y controlar el proceso completo de análisis, diseño y operación del sistema
 - Controlar la validez de los criterios de diseño.
 - Controlar la adecuación del producto del diseño a los requisitos establecidos en el análisis.
 - Planificar y desarrollar las necesidades de mantenimiento.
 - Planificar y desarrollar las necesidades de formación del personal que va a operar el sistema.
 - Planificar la supervisión del funcionamiento del sistema.

En Resumen: Al utilizar el enfoque de sistemas para entender a las organizaciones se confirma la idea de que un sistema cuenta con subsistemas, interrelaciones e interdependencias; que existen límites que permiten o previenen la relación entre varios departamentos o elementos de otros subsistemas, así como con otros ambientes. Y finalmente, que los ambientes internos se caracterizan por mantener diversas fronteras los cuales pueden diferir entre los departamentos, las unidades o aún entre los proyectos.

B. MARCO CONCEPTUAL

1.2 EL CONCEPTO CALIDAD

El concepto de Calidad, es un concepto que ha ido evolucionando en el tiempo alrededor de diversas teorías, percepciones y técnicas, por lo que en este recorrido histórico se encuentran a diferentes autores, como los llamados cinco grandes de la calidad, que han aportado diferentes definiciones de este término. Como son:

- **Crosby:** *"Conformidad con los requerimientos claramente establecidos (del cliente del diseño)".*
- **Juran:** *"Calidad es adecuación al uso del cliente".*
- **Feigenbam:** *"La capacidad de cumplir con las necesidades y las expectativas del cliente"*
- **Deming:** *"Grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades del mercado".*
- **Ishikawa:** *"Diseñar, producir y ofrecer un bien o servicio que sea útil, lo más económico posible, y siempre satisfactorio para el cliente".*

Estos autores han enriquecido este concepto a través de sus aportaciones y su aplicación a los diferentes ámbitos de la empresa y las situaciones cambiantes del mercado, desarrollando diversas teorías principalmente en los países más avanzados y emprendedores como: Estados Unidos y Japón.

A continuación se presenta una síntesis de las diferentes etapas por las que ha ido evolucionando el término calidad.

1.2.1 EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD

Pretender hacer una unificación con etapas claramente delimitadas en cuanto al concepto de calidad es tarea imposible, porque cada sociedad, cada cultura, cada sistema económico se desarrolla a ritmos distintos y sus demandas y necesidades son también distintas y, por tanto, la evolución y el desarrollo de los sistemas de calidad en cada lugar se han ido produciendo en momentos y con requerimientos diferentes. Sin embargo, se puede distinguir tres enfoques conceptuales que se traducen en etapas a nivel práctico de la calidad.

* Ver anexo I: Evolución de la Gestión de la Calidad

La primera se relaciona con el **control** o inspección del producto final, la segunda con el **aseguramiento** de la calidad del producto mediante la evaluación de los procesos implicados en la producción de ese bien o servicio, y la tercera con la **gestión** de la calidad total, en la que se incluyen elementos de gestión administrativa y la implicación de todos los elementos de la organización para el establecimiento de un sistema general de calidad.

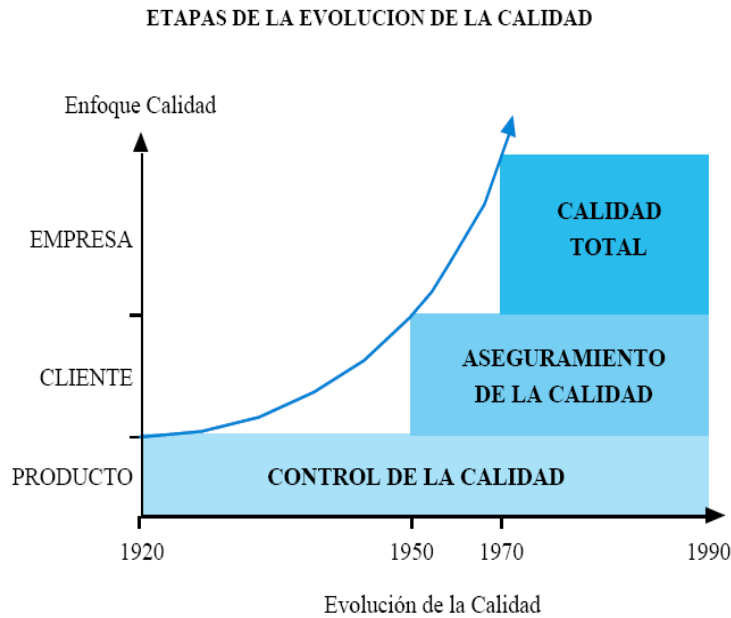


Fig.5 Evolución de la calidad

1.2.1.1 Primera etapa: “CONTROL DE LA CALIDAD”

Definición:

“El control de la calidad es el conjunto de técnicas y actividades, de carácter operativo, utilizadas para verificar los requisitos relativos a la calidad del producto o servicio.”

Calidad Total y Productividad
Humberto Gutiérrez Pulido

El control de calidad apareció en los años treinta y adquirió gran importancia en los años cincuenta y sesenta. Se centra en inspeccionar el producto y separar aquel que es aceptable (de acuerdo a determinados estándares) del que no lo es.

El control o la inspección se realizaba en la fase de preparación del producto, o cuando el producto estaba totalmente terminado. Su objetivo era la subsanación del error o el rechazo del producto defectuoso. En esta etapa no aparece el cliente, ya que es el propio fabricante el que elabora sus propios estándares de calidad.

El control se tiende a considerar como una actividad a posteriori, es decir, que sirve para detectar si se han alcanzado los niveles de calidad y tomar las medidas oportunas si no ha sido así. Lógicamente, cuantos más controles se instalen, más se incrementaran los costos derivados de dicho control. Para disminuir el número de defectos es preciso aumentar el gasto en control de calidad ya que se deberá de inspeccionar un mayor número de piezas e instalarse más controles en diferentes fases del proceso productivo.

Por otra parte, al disminuir los defectos, el costo de oportunidad ocasionado por las piezas defectuosas disminuye, ya que se produce un aumento en la satisfacción del cliente. La suma de estas dos curvas proporciona la curva del costo total. El punto óptimo, era el mínimo de esta curva, e indicaba el número de defectos para el cual no interesaba aumentar el gasto en controles de calidad puesto que la disminución del costo de oportunidad derivado de la reducción del número de defectos no compensaba el incremento de dicho gasto.

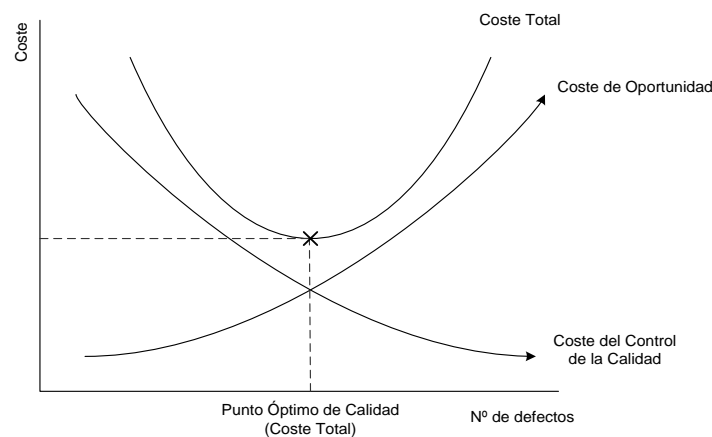


Fig. 6 Curva del costo total

Con el transcurso del tiempo, los resultados demuestran que la inspección no le garantiza al consumidor el cumplimiento de sus demandas cambiantes y tampoco los resultados económicos de la gestión empresarial; por lo tanto, muchas empresas se innovan en el campo de la calidad. A partir de esa acción se hace evidente para el resto de las empresas, la necesidad de evolucionar. La nueva etapa comienza con la introducción de la filosofía y práctica del Control de Calidad.

1.2.1.2 Segunda etapa: "ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD"

Definición:

"El aseguramiento de la calidad es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad".

Calidad Total y Productividad
Humberto Gutiérrez Pulido

En esta época de Aseguramiento de la Calidad, la filosofía y la práctica de la calidad cambian notablemente y, es la primera vez, que el enfoque no es sólo hacia la inspección y control de calidad, sino que ahora se concentra en todas aquellas acciones llevadas a cabo sistemáticamente que están destinadas a obtener un proceso productivo que asegure que el producto o servicio cumplirá los requerimientos de calidad.

El Aseguramiento de la Calidad nace como una evolución natural del Control de Calidad, es decir, no sustituye al Control de Calidad sino que lo absorbe y lo complementa. Para ello, se hizo necesario crear sistemas de calidad que incorporasen la prevención como forma de vida y que, en todo caso, sirvieran para anticipar los errores antes de que estos se produjeran. Un Sistema de Calidad se centra en garantizar que lo que ofrece una organización cumple con las especificaciones establecidas previamente por la empresa y el cliente, asegurando una calidad continua a lo largo del tiempo. Con el fin de estandarizar los Sistemas de Calidad de distintas empresas y sectores en 1987 se publican las Normas ISO 9000, un conjunto de normas editadas y revisadas periódicamente por la Organización Internacional de Normalización (ISO) sobre el Aseguramiento de la Calidad de los procesos.

Un elemento característico de esta etapa son los manuales de calidad comprensibles, además hay un control estadístico del proceso, y se inicia el análisis de causa y efecto. Es decir se intenta hacer las cosas bien a la primera para evitar tener que rechazar productos fabricados y, de esa manera, a la vez que se intenta ahorrar costes, se asegura que la calidad del producto es la que tiene que ser. Se intenta mediante auditorías externas y/o internas la normalización de los procesos y la verificación de su cumplimiento. La actitud desarrollada es una actitud reactiva, el fabricante sólo reacciona ante las demandas del cliente.

Una vez más, los resultados de Aseguramiento de la Calidad demuestran que, a pesar del esfuerzo, no se le garantiza al consumidor el cumplimiento de sus demandas cambiantes y tampoco se obtienen los resultados económicos deseados en la gestión empresarial; por lo tanto, muchas empresas se innovan nuevamente en el campo de la calidad. A partir de esa acción se hace evidente para el resto de las empresas, la necesidad de evolucionar. La nueva etapa se caracteriza por la introducción de la filosofía y práctica de la Gestión de la Calidad Total.

1.2.1.3 Tercera etapa: “GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL”

Es llamada también Gerencia de la Calidad Total (CGT) o el TQM (Total Quality Management).

En la expresión Calidad Total, Calidad significa que el Producto o Servicio debe estar al nivel de satisfacción del cliente; y el término Total es lograda con la participación de todos los miembros de la organización.

Definición:

“Es el conjunto de actividades extendidas a todas las áreas, operaciones, procesos y departamentos de una organización (es decir extendidas a toda la organización) que tiene como objetivo enviar productos o servicios libres de defectos, en el plazo requerido y que satisfaga plenamente a los clientes, así como elevar el nivel de calidad de todas las operaciones de la empresa y que se consiga con un claro compromiso de la dirección y a través de una completa participación de todos los empleados”.

Calidad Total y Productividad
Humberto Gutiérrez Pulido

En esta nueva evolución del concepto de la calidad, el objetivo es proporcionar productos o servicios capaces de satisfacer al cliente, algo que depende de las diferencias de sus percepciones y expectativas, la participación del proveedor y del consumidor como socios estratégicos de la empresa.

El enfoque se orienta a satisfacer las demandas, tanto del consumidor interno como del externo. Se tienen en cuenta no sólo los procesos de producción, sino todos los procesos que se dan en la empresa. La gestión de la calidad implica a todos los procesos de la organización, o cuando menos, los vinculados a los requerimientos del cliente. En esta nueva forma de entender la calidad se añade la concepción de objetivos y de mejora continua (actitud proactiva); esta pro-actividad incluye asumir y adelantarse a las posibles futuras demandas del cliente, para poderlas satisfacer de manera adecuada y en el menor tiempo posible. En esta etapa aparece la necesidad de implicar a todos los miembros de la organización en el compromiso con la calidad, es decir, la calidad debe de impregnar a todas las áreas de la organización.

La gestión de calidad total se sustenta en cuatro pilares fundamentales:

- Énfasis en el Cliente
- Participación de todo el personal
- Mejora de los Procesos
- Mejora Continua

Los dos primeros aspectos estaban ya presentes en la etapa de aseguramiento de la calidad pero los dos últimos son exclusivos de la GCT.

Mejora continua

Se trata de uno de los aspectos de mayor importancia en la GCT. Puede definirse como el conjunto de actividades que hay que llevar a cabo para lograr un compromiso hacia la calidad en todos los niveles. Una representación muy conocida del proceso de mejora es el Ciclo de Deming o Ciclo PHVA en el que se identifica la siguiente secuencia de actuaciones:

Planificar: se desarrolla un plan para llevar a cabo mejoras concretas. Se busca la causa del problema y su solución.

Hacer: se ejecuta el plan de mejora (preferiblemente se implanta el cambio en una escala pequeña)

Verificar. Se estudian, miden y observan los resultados de los cambios y se verifica si se ha conseguido las mejoras previstas.

Actuar: se institucionaliza la mejora (pasa a ser norma), se abandona o se repite el ciclo.

Con todo esto, la calidad total ya no es una meta, es un requerimiento mínimo de la existencia empresarial. Una organización que no encamine sus objetivos a la búsqueda y consecución de ella, es una empresa que se queda atrás.

La evolución del concepto de calidad ayuda a comprender de donde proviene la necesidad de ofrecer una mayor calidad del producto o servicio que se proporciona al consumidor o usuario, y cómo poco a poco se ha ido involucrando toda la organización en la consecución de este fin.

En síntesis, la calidad no se ha convertido únicamente en uno de los requisitos esenciales del producto o servicio, sino un factor clave para mantener su posición en el mercado e incluso para asegurar su supervivencia. Por lo que particularmente la adopción de la calidad en la empresa ha tenido también su evolución. Esta evolución ha pasado de centrar la atención en el producto o servicio a lo que es ahora la idea de generar valor total para el cliente.

Para una mejor comprensión del término, a continuación se presenta la definición de calidad, de acuerdo a la Norma ISO 9000:2000.

* Ver Anexo 4: Evolución de la Calidad en la Empresa

Definición:

Calidad: Grado en el que un conjunto de características (3.51) inherentes cumple con los requisitos (3.1.2).

NOTA 1: El término "calidad" puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.

NOTA 2: "Inherente", en contraposición a "asignado", significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente.

Norma ISO 9000:2000

En paralelo con la evolución del concepto de calidad han ido también progresando los mecanismos mediante los cuales las empresas han gestionado o administrado este concepto, como lo han hecho los sistemas de calidad.

Hoy en día las organizaciones se empeñan en lograr el mejoramiento de la calidad; así mismo, la Organización Internacional de Normas (ISO), desde su fundación fue su propósito mejorar la calidad, aumentar la productividad, disminuir los costos e impulsar el comercio internacional.

1.2.2 ¿QUÉ ES ISO?

La Organización Internacional para la Normalización (ISO), se origina a partir de la Federación Internacional de Asociaciones Nacionales de Normalización (1926-1939). En Londres, en octubre de 1946, representantes de veinticinco países deciden adoptar el nombre de International Organization for Standardization conocida como "ISO" por sus siglas y por la referencia a la palabra griega relativa a la igualdad.

Su finalidad principal es la de promover el desarrollo de estándares internacionales y actividades relacionadas incluyendo la conformidad de los estatutos para facilitar el intercambio de bienes y servicios en todo el mundo.

A partir de ese momento se empiezan a adoptar las normas ISO 9000 como estándar mundial en lo referente a la gestión de la calidad;

1.2.2.1 LA FAMILIA DE NORMAS ISO 9000

La serie inicial de normas ISO 9000 se publicó en 1987, sin embargo debido a los cambios tecnológicos, cambios de mentalidad y a la globalización de los mercados, se han realizado dos revisiones de esta norma que han generado dos nuevas versiones: la versión 1994 y la versión 2000 que reemplaza a las anteriores y es con la cual se trabaja actualmente.

Cuadro N° 2

Serie Inicial	
ISO 8402	La norma de vocabulario.
ISO 9000	Conceptos fundamentales y la norma guía.
ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003	Tres normas alternativas sobre los requisitos del sistema de calidad que se usa en el aseguramiento de la calidad.
ISO 9004	Norma guía para efectos de administración de la calidad
Primera Revisión	
ISO 9000:1994	Contiene tres modelos para el aseguramiento de la calidad en función de la actividad de la empresa.
Segunda Revisión	
ISO 9000:2000	Principios y vocabulario del Sistema de Gestión de la Calidad.
ISO 9001:2000	Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos
ISO 9004:2000	Sistema de Gestión de la Calidad. Directrices para la Mejora del desempeño

Los Principios de Gestión de la Calidad en la familia ISO 9000 del 2000

La actual familia de normas ISO 9000 versión 2000 para los “Sistemas de Gestión de la Calidad”, ha permitido introducir cambios trascendentales en dichos sistemas en comparación con la anterior versión de 1994. La mayor evidencia de esto es precisamente el hecho de que esta familia de normas se sustenta en ocho Principios de Gestión de la Calidad, que no estaban recogidos en las versiones anteriores.

Estos Principios de Gestión de la Calidad se encuentran descritos en la norma ISO 9000:2000 “Sistemas de Gestión de la Calidad” Fundamentos y Vocabulario, de manera que constituyen una referencia básica necesaria para el entendimiento y la implantación adecuada de los requisitos de esta norma. *‘Esto pone de manifiesto la importancia de considerar estos principios como pilares básicos a tener en cuenta si se quieren implantar sistemas o modelos de gestión orientados a obtener buenos resultados empresariales de manera eficaz y eficiente, en términos de satisfacción de los diferentes grupos de interés.*

* Fuente: Instituto Andaluz de Tecnología. Guía para una gestión basada en procesos, Pág. 13

Cuadro N° 3

PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
<p><u>Enfoque al cliente:</u> Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.</p>
<p><u>Liderazgo:</u> Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.</p>
<p><u>Participación del personal:</u> El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.</p>
<p><u>Enfoque basado en procesos:</u> Un resultado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.</p>
<p><u>Enfoque de sistema para la gestión:</u> Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.</p>
<p><u>Mejora continua:</u> La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.</p>
<p><u>Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:</u> Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.</p>
<p><u>Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:</u> Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.</p>
ISO 9000:2000

Entre estos Principios de Gestión de la Calidad, uno de los que implican mayores cambios respecto a la clásica “configuración” de los sistemas de aseguramiento de la calidad (en contraste con la versión ISO 9000 de 1994) es precisamente el principio de “*enfoque basado en procesos*”; este principio también es considerado en el apartado 2.4 de la Norma ISO9000 versión 2000*

* Ver Anexo 5: ISO 9000:2000, Enfoque Basado en Procesos (apartado 2.4)

1.2.2.2 LA FAMILIA DE NORMAS ISO 9001:2000

Como primer paso para abordar el enfoque basado en procesos, conviene hacer una reflexión acerca de cómo la norma ISO 9001:2001 lo concibe.

De los ocho principios de la norma ISO 9000:2000 antes mencionados, los primeros cuatro constituyen los fundamentos sobre los que se desarrollan la norma ISO 9001:2001 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos”, los cuales, de acuerdo a los apartados, se relacionan de la siguiente manera:

- Responsabilidad y compromisos de la dirección (*Apartados 5.1 y 5.3*)
- Enfoque al Cliente (*Prólogo y Apartado 5.2*)
- Mejora Continua (*Apartado 8.5.1*)

Enfoque Basado en Procesos (*Apartado 0.2*)

En el apartado 0.2 de la parte introductoria de la Norma ISO 9001:2001, se promueve la adopción de un *enfoque basado en procesos* en un Sistema de Gestión de la Calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos, tal y como se muestra a continuación.

Cuadro N° 4

<p>0.2 Enfoque basado en procesos</p> <p>Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.</p> <p>Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.</p> <p>La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como “enfoque basado en procesos”</p> <p style="text-align: right;">ISO 9001:2001</p>

Según esta norma, cuando se adopta este enfoque, se enfatiza la importancia de:

- a) Comprender y cumplir con los requisitos.
- b) Considerar los procesos en términos que aporten valor.
- c) Obtener los resultados del desempeño y eficacia del proceso.
- d) Mejorar continuamente los procesos con base en mediciones objetivas.

El énfasis del enfoque basado en procesos por estos aspectos sirve de punto de partida para justificar la estructura de la propia norma y para trasladar este enfoque a los requisitos de manera particular. De hecho, la trascendencia del enfoque basado en procesos en la norma es tan evidente que los propios contenidos se estructuran con este enfoque, lo que permite a su vez concebir y entender los requisitos de la norma vinculados entre sí.

1.2.3 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS*

Definición

“Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso”.

ISO 9000:2000

Para una mejor comprensión de este principio Se presentaran las definiciones de los vocablos *enfoque* y *proceso*.

1.2.3.1 ENFOQUE

Definición

1. Enfoque: *en un aporte óptico; operación que consiste en lograr una mayor nitidez para la imagen y en reproducir un plano determinado*

2. Enfoque: *manera de considerar o tratar un asunto.*

Real Academia Española

De acuerdo a las definiciones anteriores, un enfoque permite ver con claridad determinadas cosas que otro enfoque no muestra. Un enfoque a semejanza de una cámara de fotos, donde la realidad es independiente del enfoque, se trata de una forma de ver las cosas; la realidad, la empresa, su entorno, son las mismas con independencia del enfoque que se adopte.

1.2.3.2 PROCESO

Definición

“Un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”.

NOTA 1: Los elementos de entrada para un proceso son generalmente resultados de otros procesos.

*NOTA 2: Los procesos de una **organización** (3.3.1) son generalmente planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas para aportar valor.*

*NOTA 3: Un proceso en el cual la **conformidad** (3.6.1) del **producto** (3.4.2) resultante, no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente “proceso especial”.*

ISO 9000:2000

* Principio 4 y apartado 2.4 según Norma ISO9000:2000 y Apartado 0.2 según Norma ISO9001:2000

i) Elementos de un Proceso



Fig. 7 Representación gráfica de los elementos de un proceso

- **Input (Entrada):** es el producto con unas características objetivas que respondan al estándar o criterio de aceptación definido. Es un “producto” que proviene de un suministrador (externo o interno); es la salida de otros procesos o de un proceso del “proveedor” o del “cliente”.
- **El proceso:** es la secuencia de actividades propiamente dicha. Unos factores, medios y recursos con determinados requisitos: personas que realizan acciones, hardware y software documentos o información, método de trabajo (procedimiento), etc.
- **Output (Salida):** es un producto con la calidad exigida por el estándar del proceso. Es un “producto” que va destinado a un usuario o cliente (externo o interno); el output final de los procesos de la cadena de valor, el input o entrada para un “proceso del cliente”. El producto del proceso (salida) ha de tener un valor intrínseco, medible o evaluable, para su cliente o usuario.

ii) Características de un proceso

Algunas de las características más notables de los procesos son las siguientes:

- Son enfocados al cliente.
- Dependen del material y la información que reciben.
- Cada proceso de trabajo es parte de un proceso de orden superior.
- Cada eslabón de la cadena identifica adecuadamente sus resultados e insumos.
- El proceso puede verse como la esencia de la Institución.
- La mayor parte del trabajo se hace a través de procesos.
- Gran parte de los aspectos que en realidad diferencian a las empresas entre sí, es inherente a su proceso particular de trabajo.
- El proceso es uno de los factores más importantes que contribuyen a la ventaja competitiva.
- Son de principio a fin, o sea, van a través de la organización.

• Todos desempeñan tres roles en el trabajo:

- **Proveedor**, quien suministra los insumos necesarios para llevar a cabo el servicio.
- **Productor**, quien ejecuta las acciones que transforma y agregan valor a dichos insumos para poner un producto o servicio en manos del cliente.
- **Cliente**, quien, en primer lugar, provoca el accionar del proceso en su dirección y, en segundo, recibe los productos o servicios por los que paga.

iii) Límites de un Proceso

No existe una interpretación homogénea sobre los límites de los procesos, ya que varía mucho con el tamaño de la empresa. Lo realmente importante es adoptar un determinado criterio y mantenerlo a lo largo del tiempo. Así pues, input y output, proveedor y cliente, definen los límites de todo proceso que han de ser claros y conocidos para poder asignar la responsabilidad pertinente. Para que los procesos estén conectados entre sí, es preciso que entradas y salidas estén fuera del ámbito de la responsabilidad funcional.

De acuerdo a las definiciones antes planteadas, el enfoque basado en procesos enfatiza como los resultados que se desean obtener se pueden alcanzar de manera más eficiente si se consideran las actividades agrupadas entre sí, permitiendo la transformación de entradas en salidas y que en dicha transformación aporte valor, orientando los resultados de la empresa hacia la satisfacción del cliente.

Es decir, el enfoque por procesos, no es más que el lente con que se mira a la organización; lente, a través del cual, se verá en primer plano los procesos que fluyen por la misma; determinando los puntos donde peligra la integridad y el óptimo desempeño de los mismos.*

El desempeño de una organización puede mejorarse a través del uso del enfoque basado en procesos; donde los procesos se gestionan como un sistema, mediante la creación y entendimiento de una red de actividades y sus interacciones. Además, permite una rápida y sencilla identificación de los problemas, así como la rápida resolución de los mismos sin la necesidad de mejorar el resto de procesos que funcionan de manera correcta; lo que repercute positivamente en las capacidades de la organización para adaptarse al exigente y cambiante mercado.

* Fuente: Gestión por Proceso. Como utilizar ISO 9000:2000 para mejorar la gestión de la organización. Pág.12. Autor José Antonio Pérez Fernández de Velasco.

Este enfoque conduce hacia una serie de actuaciones tales como:

- Definir de manera sistemática las actividades que componen el proceso.
- Identificar la interrelación con otros procesos.
- Definir las responsabilidades respecto al proceso.
- Analizar y medir los resultados de la capacidad y eficacia del proceso.
- Centrarse en los recursos y métodos que permiten la mejora del proceso.

Un falso sentido de la especialización individual, junto con la jerarquización de las áreas de la empresa, han llevado a sus integrantes a estar orientados a su tarea personal. Cada cual se siente orgulloso de su trabajo desde el punto de vista técnico, pero con poca información con relación al resultado final de su trabajo. La gestión tradicional ha estado orientada al efecto, olvidando su principal causa inmediata: Contar con clientes satisfechos y fieles.

El enfoque basado en procesos introduce la gestión horizontal, cruzando las barreras entre diferentes unidades funcionales y unificando sus enfoques hacia las metas principales de la organización.

1.2.3.3 BENEFICIOS DEL ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

- Integra y alinea los procesos para permitir el logro de los resultados planificados.
- Capacidad para centrar los esfuerzos en la eficacia y eficiencia de los procesos.
- Proporciona confianza a los clientes y otras partes interesadas, respecto al desempeño coherente de la organización.
- Reduce costos y tiempos de ciclo a través del uso eficaz de los recursos.
- Mejores resultados, coherentes y predecibles.
- Proporciona oportunidades para enfocar y priorizar las iniciativas de mejora
- Estimula la participación del personal y la clarificación de sus responsabilidades.

En resumen: Vemos entonces como ha cambiado radicalmente el enfoque de la calidad; del producto ha pasado a orientarse a la satisfacción de los clientes. El concepto calidad tiene ahora un alcance global al abarcar a todas las actividades de organización, productivas y de apoyo; ello es debido a que se entiende por producto el resultado del trabajo de cualquier persona y por cliente al destinatario de ese trabajo.

* Fuente: Gestión por Proceso. Como utilizar ISO 9000:2000 para mejorar la gestión de la organización. Pág.22. Autor José Antonio Pérez Fernández de Velasco

Este enfoque ayuda, además, a los directivos a comprender el negocio que administran, una gran parte de los gerentes, "los buenos", hoy en día ya conocen muy bien a sus clientes, comprenden sus productos o servicios y conocen muy bien a la competencia, pero esto no es suficiente para actuar con competitividad en el mercado actual. Además, se debe encontrar otra manera de ver, analizar y administrar la organización, y el enfoque por procesos es un buen candidato para iniciar. Con este enfoque a los procesos, la calidad sirve para integrar a todas las funciones empresariales en torno a un objetivo común: satisfacción al cliente.

1.2.4 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

En la actualidad, lograr la plena “satisfacción del cliente” es un requisito indispensable para ganar un lugar en la mente de los clientes. Por ello, el objetivo de mantener satisfecho a cada cliente ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales de las empresas exitosas.

Definición

“Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos” (3.1.2).

NOTA 1 - Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

NOTA 2 - Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con el mismo y éstos han sido cumplidos, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

ISO 9000:2000

*“Solo la percepción que el cliente tenga de la satisfacción de sus necesidades y expectativas define el nivel de calidad alcanzado”**

Cuando un cliente compra un producto o solicita la entrega de un servicio, lo que realmente necesita es satisfacer una necesidad que le aporte un determinado valor usualmente en términos de utilidad. Conviene tener muy claro desde el principio que el cliente paga por satisfacer determinadas necesidades, no por el bien en si mismo.

1.2.4.1 NIVELES DE SATISFACCIÓN*

Insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio no alcanza las expectativas del cliente.

Satisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio coincide con las expectativas del cliente.

Complacencia: se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

*Fuente: Gestión por Proceso. Como utilizar ISO 9000:2000 para mejorar la gestión de la organización. Pág.12. Autor José Antonio Pérez Fernández de Velasco.

** Ver anexo 6: Gráfico de Satisfacción del Cliente.

Fuente: El nuevo directivo racional, Capítulo II: Análisis de Problemas y Toma de Decisiones

Las acciones y comportamiento de los clientes surgen de sus satisfacciones o insatisfacciones y son determinantes en el éxito de una empresa y en la permanencia de ésta como una opción válida para sus clientes.

El nivel de satisfacción del cliente, también está referido a las percepciones (sensaciones, emociones, sentimientos...) que tienen en su mente en cuanto al contacto personal, a la calidad del servicio prestado, a las expectativas del cliente, cuanto espera y cuanto recibe y que puntajes le da a lo que recibe.

1.2.4.2 ¿POR QUÉ SON TAN IMPORTANTES LOS CLIENTES SATISFECHOS?

Los sistemas de gestión empresarial han cambiado. La creciente competitividad y globalización de los mercados hace que cada vez sea más importante que la empresa preste a su cliente la atención que requiere y lo convierta en el protagonista y principal elemento de referencia a la hora de orientar el rumbo y funcionamiento de la empresa.

Ya no es suficiente con complacer al cliente, sino que se debe satisfacer de manera óptima sus expectativas (lo que el cliente espera de la empresa, de los productos y/o servicios) y por tanto este debe ser el objetivo prioritario de toda empresa o institución.

Un cliente satisfecho es un cliente potencial y por tanto va a seguir demandando en el tiempo los productos y servicios de esa empresa y además va a influir positivamente en la captación de nuevos clientes. En cambio si un cliente no está contento o satisfecho, se convertirá en un blanco perfecto para la competencia.

1.2.4.3 LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD*

La satisfacción del cliente es el elemento más importante de la gestión de la calidad y la base del éxito de la empresa, recogido de forma expresa en la revisión de la norma ISO 9001:2000 “Sistemas de Gestión de la Calidad”, establece expresamente la necesidad de:

- Disponer de un procedimiento adecuado para medir el grado de satisfacción de los clientes.
- Disponer de datos medibles y que a partir de su tratamiento permitan conocer su grado de satisfacción actual, así como poder intuir expectativas futuras de los clientes.
- Utilizar estos datos para definir actuaciones y procesos internos de la empresa con vistas a mejorar el grado de satisfacción de nuestros clientes y por tanto como se ha mencionado anteriormente el éxito de la empresa.

* Fuente: Gestión por Proceso. Como utilizar ISO 9000:2000 para mejorar la gestión de la organización. Pág.12. Autor José Antonio Pérez Fernández de Velasco.

Beneficios:

- El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar o buscar los servicios de la empresa. Por lo tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y la posibilidad de venderle otros productos o servicios adicionales en el futuro.
- El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio, por tanto la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amigos y conocidos.
- El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar en el mercado.

1.2.4.4 “7 DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO”

Son siete dimensiones de la calidad las que han de estar presente en el sector servicio. A continuación se explican brevemente:

1.Respuesta

La capacidad de respuesta manifiesta el grado de preparación que tiene la Institución para entrar en acción. La lentitud del servicio, es algo que difícilmente agregue valor para el cliente. Por ejemplo: Si se trata de servicio hospitalario, la falta de capacidad de respuesta puede ser trágica.

“Cualquier error es tolerable cuando todavía hay tiempo para corregirlo y el más mínimo error es intolerable cuando el cliente ha esperado más de lo necesario”.

2.Atención

Es todo lo que implica ser bien atendido. Por ejemplo: ser bien recibido, sentirse apreciado, ser escuchado, recibir información, ser ayudado y además, invitado a regresar.

“No se debe dar lugar a la apatía, la indiferencia o el desprecio y es necesario evitar prejuicios motivados por la impresión o apariencia que muestra el cliente”.

3.Comunicación

No debemos utilizar la jerga que se utiliza en nuestra especialidad, ya que se puede estar en presencia de alguien que no entienda nada acerca de lo que se esta hablando o explicando.

“Establecer claramente que se esta logrando entender al cliente y que también el entiende a quien le provee el servicio.”.

4. Accesibilidad

Surge la necesidad de que el proveedor se plantee las siguientes interrogantes: ¿Dónde estoy cuando me necesitan?; ¿Cuántas veces suena mi teléfono antes que alguien lo atienda?; ¿Cuántas personas han querido mis servicios y no lograron encontrarme o comunicarse conmigo a tiempo?

“No se gana nada por ser muy bueno en algo que es inalcanzable para los clientes”.

5. Amabilidad

Se debe generar la capacidad para mostrar afecto por el cliente interno y externo. Además se debe respetar la sensibilidad de la gente, porque muchas veces es altamente vulnerable al trato que se le da. Cuando se trata de atender reclamos, quejas y clientes irritables, no hay nada peor que una actitud simétrica ó de mala voluntad.

“Siempre se debe ser amables, sin importar a quien se esta atendiendo”.

6. Credibilidad

Nunca se debe mentir al cliente, porque después de una mentira, el cliente solo puede esperar nuevas mentiras y violaciones a su dignidad. No se debe prometer algo falso, porque una promesa incumplida es un atentado a la credibilidad.

“Crear expectativas exageradas es una falta de compromiso con el cliente y desprecio por la verdad”.

7. Comprensión

Hay que esforzarse por entender que es lo que el servicio significa para el cliente. Ejemplo de ello es: Para un técnico que repara refrigeradores, un servicio puede significar un cambio de termostato, pero para el cliente es solucionar algo que afecta la alimentación de su familia

“Nadie es tan importantes e imprescindibles, para que los clientes soporten pacientemente nuestros desplantes?”

1.25 TECNICAS A UTILIZAR EN EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACION

La recolección de datos se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que son utilizadas por el grupo de trabajo (investigadores) para obtener información. Se utilizan una variedad de métodos a fin de recopilar los datos sobre una situación existente como: entrevistas, encuestas, cuestionarios, revisión de documentos, observación, el diagrama de flujo y el trabajo en equipo.

Todos estos instrumentos se aplicarán en un momento en particular, con la finalidad de buscar información que será útil a la investigación.

1.25.1 DIAGRAMA CAUSA -EFECTO

Definición

El Diagrama Causa-Efecto es una forma de organizar y representar las diferentes causas que originan un problema. Se conoce también como diagrama de Ishikawa (por su creador, el Dr. Kaoru Ishikawa, 1943), ó diagrama de Espina de Pescado.

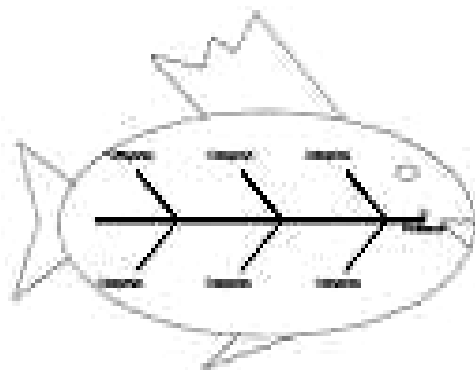


Fig.8

Gráficamente está constituida por un eje central horizontal que es conocida como "línea principal o espina central". Posee varias flechas inclinadas que se extienden hasta el eje central, al cual llegan desde su parte inferior y superior, según el lugar adonde se haya colocado el problema que se estuviera analizando o descomponiendo en sus propias causas o razones. Cada una de ellas representa un grupo de causas que inciden en la existencia del problema. Cada una de estas flechas a su vez son tocadas por flechas

de menor tamaño que representan las "causas secundarias" de cada "causa" o "grupo de causas del problema".

El Diagrama que se efectúe debe tener muy claramente escrito el nombre del problema analizado

Ventajas

- Ayuda a determinar las causas principales de un problema o las causas de las características de calidad, utilizando para ello un enfoque estructurado.
- Permite visualizar de una manera muy rápida y clara, la relación que tiene cada una de las causas con las demás razones que inciden en el origen del problema.
- Estimula la participación de los miembros del grupo de trabajo, permitiendo aprovechar mejor el conocimiento que cada uno de ellos tiene del proceso.

-
- Incrementa el grado de conocimiento sobre el proceso, ya que permite visualizar con claridad las relaciones existentes entre los efectos y sus causas.
 - Es una herramienta efectiva para estudiar procesos y situaciones, y para desarrollar un plan de recolección de datos.
 - Cuando se está realizando un control de calidad a un producto, los Diagramas de Causa – Efecto sirven para identificar las causas que originan problemas de calidad en el producto.

El resultado de la utilización de esta herramienta es un diagrama ordenado de posibles causas (teorías) que contribuyen a un efecto.

1.2.5.2 DIAGRAMA DE FLUJO

Definición

“Un diagrama de flujo es una representación gráfica de los pasos que seguimos para realizar un proceso; partiendo de una entrada, y después de realizar una serie de acciones, llegamos a una salida”.

Los diagramas de flujo son una herramienta valiosa para la mejora de los procesos, permiten detectar las actividades que agregan valor y aquellas que son redundantes o innecesarias, determinando cómo funciona realmente el proceso para producir un resultado; el resultado puede ser un producto, un servicio, información o una combinación de los tres. A menudo desde el momento en el que se elaboran los flujogramas se detectan aquellas actividades innecesarias que integran los procesos y motiva para que el analista desee modificarlos y mejorarlos.

Los diagramas de flujo se pueden aplicar a cualquier tipo de proceso desde el flujo de materiales hasta los pasos para hacer la venta u ofrecer un producto o servicio. Con frecuencia este nivel de detalle no es necesario, pero cuando se necesita, el equipo de trabajo puede agregar niveles de detalle según sea necesario durante el proyecto. El Diagrama de flujo final deberá actuar como un registro de cómo el proceso actual realmente opera. Es conveniente emplear programas específicos para la confección de los diagramas de flujo; estos programas son de manejo sencillo y facilitan notablemente la tarea.

El usar el diagrama de flujo contribuye a resolver uno de los principales problemas, que es la resistencia del personal a emplear los documentos como referencia para el desempeño de las tareas. Una copia ampliada del diagrama de flujo al alcance de los operadores del proceso facilita la consulta y promueve la creatividad.

También son de gran utilidad durante el desarrollo de la documentación de los Sistemas de Gestión, pues proveen una descripción de los procesos y un detalle de las operaciones de los procedimientos e instructivos basados en texto.

¿Cuándo se utiliza un Diagrama de Flujo?

Cuando un equipo necesita ver cómo funciona realmente un proceso completo. Este esfuerzo con frecuencia revela problemas potenciales tales como cuellos de botella en el sistema, pasos innecesarios y círculos de duplicación de trabajo.

Los Diagramas de Flujo pueden ayudar a un equipo en su tarea de diagnóstico para lograr mejoras. Uno de sus usos es el de ayudar a un equipo a detectar la problemática; el Diagrama de Flujo se dibuja en una pared de la sala de reuniones, el equipo de investigadores redacta una descripción del problema detectado, luego se discute y se generan teorías sobre las posibles causas principales del problema.

Al elaborar un diagrama de flujo se deberá de indicar los siguientes datos:

- **Objetivo:** Para qué se realiza el proceso o conjunto de actividades de una organización, cuál es su fin.
- **Cliente:** Quién se beneficia de ese conjunto de actividades del proceso.
- **Origen del proceso:** Aquello que da origen a que se inicie el proceso. Puede ser una información, un producto anterior o una actividad.
- **Resultados del proceso:** Salidas obtenidas después del proceso.
- **Quién:** Personas o puestos de trabajo, dentro o fuera de la organización, que desempeñan las actividades pertenecientes al procedimiento descrito.
- **Definiciones:** Términos técnicos que surgen a lo largo de la descripción del proceso, y que necesitan una explicación para la total comprensión de la actividad realizada o el conjunto de las mismas que forman un proceso.

1.2.5.3 DIAGRAMA DE OPERACION DE PROCESOS (OTIDA)

Definición

El Diagrama de operaciones de procesos o Cursoograma analítico (OTIDA) tiene como objetivo mostrar la trayectoria de un producto o procedimiento, registrando gran cantidad de información para mejorar el proceso.

En el diagrama OTIDA se debe registrar los datos siguientes:

- Encabezado de información del documento
- Nombre del producto o servicio.
- Método actual o propuesto
- Indicar punto de partida y finalización.
- Representa todas las actividades que intervienen en el proceso mediante el símbolo que le corresponda
- Resúmenes de distancia, operaciones, inspecciones, demoras, almacenamientos y reprocesos
- Tiempo total del proceso
- Histograma de actividades que se realizan en el proceso
- Calculo de efectividad del proceso

Símbolos empleados:

Para representar en un gráfico todo lo referente a un proceso resulta mucho más fácil emplear una serie de símbolos uniformes, que sirven para representar todos los tipos de actividades o sucesos que probablemente se den en cualquier organización.

* Fuente: Simbología propuesta por la Asociación de Ingenieros Mecánicos de Estados Unidos y adoptados en el British Standard glossary of terms in Work Study,

Cuadro N° 5

SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCION
○	<i>Operación</i>	La operación Indica las principales fases del proceso, método o procedimiento y consiste en preparar cualquier actividad que favorezca la terminación del producto o servicio.
□	<i>Inspección</i>	Indica si una operación se ejecutó correctamente en lo que se refiere a calidad y cantidad y no contribuye a la conversión del material o información en producto final.
◻	<i>Actividades combinadas</i>	Cuando se desea indicar que varias actividades son ejecutadas al mismo tiempo o por el mismo operario en un mismo lugar de trabajo, se combinan los símbolos de tales actividades.
⇒	<i>Transporte</i>	Indica el movimiento de los trabajadores, materiales e información de un lugar a otro.
D	<i>Demora</i>	Indica espera con relación a un objeto cuando las condiciones no permitan o requieran de la ejecución de la acción siguiente prevista.
▽	<i>Almacenamiento permanente</i>	Indica depósito de un objeto bajo vigilancia en un almacén donde se lo recibe o entrega mediante alguna forma de autorización o donde se guarda con fines de referencia.
△	<i>Almacenamiento temporal</i>	Indica cuando el proceso se tiene no en forma voluntaria por el empleado sino porque el mismo proceso lo permite
Ⓜ	<i>Reproceso</i>	Indica cuando una o varias actividades ya han sido realizadas y se repiten de nuevo en el proceso debido a que se llevo a cabo en forma incorrecta.

Línea de flujo, principal y secundario. Este símbolo se requiere para completar la representación del proceso

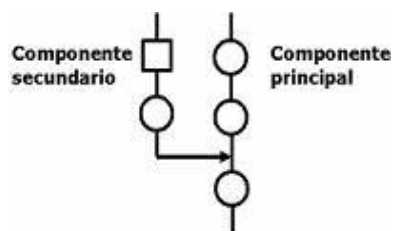


Fig.9 Ejemplo de línea de flujo principal y secundario

En un proceso siempre habrá una línea de flujo principal en la que se representa la parte más importante del proceso y que incluye generalmente aquella parte del producto a la que siempre se adicionan las otras partes o sobre la que se realizan las actividades principales.

1.2.5.4 DIAGRAMA DE RECORRIDO

Definición

El diagrama de recorrido es una representación gráfica de los desplazamientos de los operarios, materiales e información en el desarrollo del proceso.

Y se realiza a través de un plano a escala, de la zona de trabajo, en el cual se trazan los movimientos de cada actividad por símbolos y números que correspondan a los que aparecen en el diagrama de operaciones de proceso. El sentido del flujo se indica colocando periódicamente pequeñas flechas a lo largo de las líneas de recorrido; si se desea mostrar el recorrido de más de una pieza se puede utilizar un color diferente para cada una.

Es evidente que el diagrama de recorrido es un complemento valioso del diagrama de curso de proceso, pues en él puede trazarse el recorrido inverso y encontrar las áreas de posible congestionamiento de tránsito, y facilita así el poder lograr una mejor distribución en la planta.

Elaborar el diagrama de recorrido ayuda a visualizar el por qué existen tiempos ociosos y cuellos de botella que no dejan fluir eficazmente los procesos dentro de las oficinas, planta de producción o empresa en general.

Existen dos tipos de Diagrama de Recorrido:

- Material: presenta el proceso según los hechos ocurridos al material.
- Hombre: presenta el proceso referidos a las actividades del hombre.

El diagrama de recorrido es una técnica básica para realizar la distribución física de la oficina y/o distribución en planta, se fundamenta en la búsqueda de la facilitación del flujo de trabajo a través de la reducción de actividades de transporte innecesarias dentro de las áreas integrales de la organización.

1.2.5.5 DIAGRAMA PEPSU

Definición

“Esta herramienta es útil para identificar los límites del proceso así como la manera en que este opera con relación a sus proveedores, entradas, procesos, salidas y usuarios.”

Esta herramienta nos permite:

- Establecer los límites del proceso.

Las siglas PEPSU representan:

Proveedores:

Entidades o personas que proporcionan las entradas como materiales, información y otros insumos. En un proceso puede haber uno o varios proveedores, ya sea interno o externo.

Entradas:

Son los materiales, información y otros insumos necesarios para operar los procesos, y las entradas deben ser medibles con la finalidad de establecer si satisfacen los requerimientos del proceso; pueden existir una o varias entradas para un mismo proceso.

Proceso:

Es el conjunto de sistemas y procedimientos (equipo, materiales, máquinas, personas y mediciones) empleados para producir bienes o servicios. Es donde se convierten las entradas en salidas.

Salidas:

Son los bienes o servicios resultantes de un proceso; por tanto, deben ser medibles, a fin de identificar si satisfacen las necesidades de los usuarios. Hay procesos que tienen una salida para cada usuario y otros que tienen una sola salida que esta orientada a varios usuarios.

Usuarios:

Son las personas o entidades que se benefician con las salidas.

1.2.5.6 DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO.

Definición

La carga de trabajo es la cantidad de actividad que puede ser asignada a una parte o elemento de una cadena productiva sin entorpecer el desarrollo total de las operaciones. La carga de trabajo puede estar formada por una o varias unidades mínimas de trabajo.

El principio básico de una buena administración es el mantenimiento de una buena distribución del trabajo, de forma tal que sean utilizadas debidamente todas las facultades laborales y personales de los empleados. Siempre que existan dos o tres personas trabajando juntas se presentará el problema de la distribución de las funciones.

La descripción del puesto de trabajo y el análisis de tareas consiguiente son una parte básica y fundamental ya que aportan datos útiles sobre los aspectos que pueden estar contribuyendo a una situación inadecuada de carga de trabajo.

En la descripción del puesto es necesario identificar:

- Las funciones del puesto de trabajo
- Los requisitos específicos (de formación y de experiencia)
- Las condiciones ambientales
- Obtener un perfil descriptivo del grupo de personas adscritas al puesto: número de personas, edades, período de aprendizaje, formación, experiencia.

El cuadro de registro de las cargas de trabajo, es la tabulación del trabajo efectuado por cada empleado dentro de un grupo u oficina determinada, qué empleados desempeñan las diversas actividades, así como el tiempo necesario para su ejecución. Permite hacer una redistribución más eficaz del trabajo.

En los procesos de estudio de la carga de trabajo es interesante recoger tanto datos subjetivos de carga de trabajo y de fatiga, como datos de desempeño y/o rendimiento que afectan a la realización del trabajo que se le asigne a cada empleado.

1.2.5.7 DISTRIBUCIÓN EN PLANTA DE LA OFICINA

Definición

Este es un dibujo a vista de planta de la disposición de los componentes o puestos de trabajo que forman parte de la oficina donde se procesa la información o producto.

La distribución física de la oficina pretende la optimización del círculo de trabajo, distribuyendo los puestos adecuadamente para cada una de las actividades que se deben realizar, utilizando la mejor combinación posible, adecuando el mobiliario y equipo dentro del espacio disponible de la manera más racional, para lograr los objetivos de la oficina evitando pérdidas de tiempo.

1.2.5.8 DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA

Sirve como herramienta para el registro formal de cada una de las acciones de mejora que fueron generadas durante todo el proceso de análisis, nos permite contar con un documento que contenga el desglose genérico de las características de las acciones a realizar.

Las ventajas de utilizar este tipo de herramienta es el de contar con la información necesaria para visualizar el porqué de las acciones, quiénes participarán, así como tener un documento de soporte para las fases de medición y control.

Después que una acción de mejora se analiza y diseña, además se debe fijar un método de implantación de acuerdo a las características de la acción de mejora y las condiciones bajo las cuales va a operar.

1.2.5.9 ENCUESTA

Definición

“Es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos ”

La encuesta es uno de los métodos más utilizados en la investigación de mercados por que permite obtener información de fuentes primarias. La información es recogida usando procedimientos estandarizados de manera que a cada individuo se le hacen las mismas preguntas. La intención de la encuesta no es describir los individuos particulares quienes, por azar, son parte de la muestra sino obtener un perfil compuesto de la población.

La información recogida por medio de esta técnica puede emplearse para un análisis cuantitativo con el fin de identificar y conocer la magnitud de los problemas que se suponen o se conocen en forma parcial o imprecisa. El método que se utiliza para obtener información en la encuesta es el cuestionario.

Cuestionario. El cuestionario o formulario para recabar datos es la principal herramienta que se utiliza en las encuestas; el cual incluye una serie de preguntas elaboradas en un orden pre-establecido e indicaciones claras para guiar la obtención de respuestas. Permitiendo recoger información de una manera más rápida y más económica que otros métodos y facilitando el análisis estadístico.

Tipos de preguntas

Preguntas cerradas: consiste en proporcionar al encuestado una serie de opciones para que escoja una como respuesta. Tienen la ventaja de que pueden ser procesadas más fácilmente y su codificación se facilita; pero también tienen la desventaja de que si están mal diseñadas las opciones, el sujeto encuestado no encontrará la opción que él desee.

Preguntas abiertas: que consisten en dejar totalmente libre al encuestado para expresarse, según convenga. Tiene la ventaja de proporcionar una mayor riqueza en las respuestas; por lo mismo, puede llegar a complicar el proceso de tratamiento y codificación de la información.

Las encuestas tienen por objetivo obtener información estadística indefinida, a diferencia de un censo, los cuales tienen un mayor alcance debido a que todos los miembros de la población son estudiados. La encuesta, recoge información de una parte representativa de la población de interés (muestra), que componen el universo a investigar

Encuestas por Muestreo. Una muestra es usualmente solo una porción de la población bajo estudio.

Se elige una parte de la población que se estima representativa; necesariamente se debe de contar con un marco de donde extraerla y ese marco lo constituye el censo de población. La muestra es seleccionada científicamente de manera que cada persona en la población tenga una oportunidad medible de ser seleccionada, de esta manera los resultados pueden ser proyectados con seguridad.

Para obtener una muestra se utiliza el muestreo. La idea fundamental del muestreo es que un pequeño número de elementos (muestra), si se selecciona en la forma apropiada de un número mayor de esos elementos (universo), tendrá las mismas características y aproximadamente en la misma proporción que el número mayor

Cuatro etapas a desarrollar al utilizar encuestas

1. **Definir el objeto de la encuesta:** formulando con precisión los objetivos a lograr, delimitando y realizar el cálculo de la muestra. Se incluye la forma de presentación de resultados así como los costos de la investigación.
2. **La formulación del cuestionario:** es fundamental en el desarrollo de una investigación, debe ser realizado meticulosamente. Y si fuese posible realizar una prueba piloto o un sondeo de opinión.
3. **El trabajo de campo:** que consiste en la obtención de los datos al encuestar a la personas.
4. **Obtener los resultados:** Es decir, procesar, codificar y tabular los datos obtenidos para que luego sean presentados en el informe y que sirvan para posteriores análisis.

1.2.5.10 ENTREVISTA

Definición

La palabra entrevista deriva del latín y significa "Los que se ven entre sí".

"Entrevista: Es un hecho que consiste en una conversación entre dos o más personas en la cual uno es el que pregunta (entrevistador) y la otra persona es la que contesta (entrevistado). Estas personas dialogan acerca de un problema o un tema determinado, teniendo un propósito profesional".

La entrevista se utiliza para recabar información en forma verbal, efectuándose cara a cara, a través de preguntas que propone el analista que van desde la interrogación estandarizada hasta la conversación libre; en ambos casos se recurre a una guía que puede ser un formulario o un bosquejo de preguntas para orientar la conversación.

Elementos de la entrevista

El entrevistado: es la persona que tiene alguna idea o alguna experiencia importante que transmitir. Uno de los requisitos para que haya una entrevista es que el sujeto entrevistado este de acuerdo.

El entrevistador: es el que dirige la Entrevista debe dominar el dialogo, presenta al entrevistado y el tema principal, hace preguntas adecuadas y cierra la Entrevista.

Dentro de una organización, la entrevista es la técnica más significativa y productiva que dispone el analista para recabar datos. Es decir, es un canal de comunicación entre el analista y la organización; sirve para obtener información acerca de las necesidades y la manera de satisfacerlas, conociendo así datos que no están disponibles en ningún otra forma.

Quienes responden las preguntas pueden ser gerentes o empleados, los cuales son usuarios potenciales del sistema existente, o aquellos que proporcionarán datos o serán afectados por la aplicación propuesta. El analista puede entrevistar al personal en forma individual o en grupos.

La preparación de la entrevista debe programarse con antelación, notificarse formalmente y adecuarse al tiempo del entrevistado, con ello se resalta la importancia que tiene su participación dentro de la misma. Además debe realizarse en el lugar de trabajo del entrevistado y si allí no fuera posible en un lugar imparcial que ofrezca confianza y libertad a la persona, para responder abiertamente.

El tiempo de duración de la entrevista debe ser programado y adecuado a la persona entrevistada y no ser extenso, si acaso la importancia de la opinión del entrevistado fuese muy amplia se sugiere dividirla en varias sesiones.

Las entrevistas a veces es la mejor forma para conocer las actividades de las empresas, descubriendo rápidamente malos entendidos, falsa expectativa o incluso resistencia potencial para las aplicaciones de desarrollo; más aún, a menudo es más fácil calendarizar una entrevista que pedir que llenen un cuestionario.

Por otra parte, la entrevista ofrece al analista una excelente oportunidad para establecer una corriente de simpatía con el personal entrevistado, lo cual es fundamental en el transcurso del estudio. Son valiosas las opiniones, comentarios, ideas o sugerencia en relación a como se podría hacer el trabajo.

1.2.5.11 ESTUDIO DE TIEMPOS

Definición

El estudio de tiempos es: una actividad que implica la técnica de establecer con la mayor exactitud posible, partiendo de un número limitado de observaciones, el tiempo necesario para llevar a cabo una tarea determinada con la debida consideración de la fatiga y las demoras personales y los retrasos inevitables.

Origen

El estudio de tiempos es una herramienta para la medición de trabajo, que fue desarrollada por Taylor a finales del Siglo XIX. El padre de la administración científica desarrolló el concepto de la "tarea", en el que proponía que la administración se debía encargar de la planeación del trabajo de cada uno de sus empleados y que cada trabajo debía tener un estándar de tiempo basado en el trabajo de un operario muy bien calificado.

A través de los años dichos estudios han ayudado a solucionar multitud de problemas de producción y a reducir costos.

Objetivos

- Minimizar el tiempo requerido para la ejecución de trabajos
- Conservar los recursos y minimizan los costos
- Efectuar la producción sin perder de vista la disponibilidad de la energía
- Proporcionar un producto o servicio que es cada vez más confiable y de alta calidad

Un estudio de tiempos con cronómetro se lleva a cabo cuando:

- a. Se va a ejecutar una nueva operación, actividad o tarea.
- b. Se presentan quejas de los trabajadores o de sus representantes sobre el tiempo de una operación.
- c. Se encuentran demoras causadas por una operación lenta, que ocasiona retrasos en las demás operaciones.
- d. Se pretende fijar los tiempos estándar del proceso.
- e. Se encuentran bajos rendimientos o excesivos tiempos muertos de alguna máquina o grupo de máquinas.

Requerimientos

Antes de emprender el estudio de tiempos hay que considerar básicamente los siguiente

- Para obtener un estándar es necesario que el operario domine a la perfección la técnica de la labor que se va a estudiar.
- El método a estudiar debe haberse estandarizado
- El analista debe tener conocimientos y debe contar con todas las herramientas necesarias para realizar la evaluación
- El equipamiento del analista debe comprender al menos un cronómetro, un formato pre impreso y una calculadora.
- La actitud del analista debe ser tranquila y no deberá ejercer presiones sobre el empleado.

MÉTODOS PARA REALIZAR EL ESTUDIO DE TIEMPOS.

Método continuo: se deja correr el cronómetro mientras dura el estudio. En esta técnica, el cronómetro se lee en el punto terminal de cada elemento, mientras las manecillas están en movimiento. En caso de tener un cronómetro electrónico, se puede proporcionar un valor numérico inmóvil.

Esta técnica para registrar valores elementales de tiempo es recomendable por varios motivos. La razón más significativa de todas es, la de que este tipo de método presenta un registro completo de todo el periodo de observación permitiendo registrar hasta elementos muy cortos, no perdiéndose tiempos al regresar la manecilla a cero y, por tanto, resulta del agrado del operario y sus representantes. El trabajador puede ver que no se ha dejado ningún tiempo fuera del estudio, y que los retrasos y elementos extraños han sido tomados en cuenta. Es más fácil explicar y lograr la aceptación de esta técnica de registro de tiempos, al exponer claramente todos los hechos.

Una desventaja del método es que, como el cronómetro se lee en el punto terminal de cada elemento, mientras las manecillas del cronómetro continúan moviéndose, es necesario efectuar restas sucesivas de las lecturas consecutivas para determinar los tiempos elementales transcurridos

Método de regresos a cero: el cronómetro se lee a la terminación de cada elemento, y luego se regresa a cero de inmediato. Al iniciarse el siguiente elemento el cronómetro parte de cero. El tiempo transcurrido se lee directamente en el cronómetro al finalizar este elemento y se regresa a cero otra vez, y así sucesivamente durante todo el estudio.

Una ventaja es que se pueden registrar fácilmente el tiempo observado, dado que los valores elementales de tiempo transcurrido son leídos directamente en el método de regreso a cero.

Un inconveniente reconocido del método de regresos a cero, es que los elementos individuales no deben quitarse de la operación y estudiarse independientemente, por que los tiempos elementales dependen de los elementos precedentes y subsiguientes. Si se omiten factores como retrasos, elementos extraños y elementos transpuestos, prevalecerán valores erróneos en las lecturas aceptadas y se pierde tiempo en poner en cero la manecilla.

1.2.5.12 FICHA DE PROCESOS

Definición

“Es un soporte de información que pretende recabar todas aquellas características relevantes para el control y la gestión del proceso”.

Información a incluir en la Ficha de Proceso

Código

Se colocara el código del proceso

Nombre del proceso

Se escribirá el nombre del proceso o del sub-proceso.

Propietario del proceso

El propietario del proceso es la persona que se responsabiliza de principio a fin de la gestión del proceso; deberá asegurar que éste se desarrolla según está diseñado, buscara la participación de las personas que intervienen en el desarrollo del mismo y lo adaptara a las necesidades cambiantes de los usuarios.

Marco Legal

Si procede, se colocara una relación de la normativa aplicable al proceso.

Finalidad

Es el propósito del proceso. Hay que preguntarse ¿cuál es la razón de ser del proceso? ¿para qué existe el proceso?

Alcance del proceso

Establece la primera actividad (inicio) y la última actividad (fin) del proceso.

Límites del proceso

Los límites están marcados por las entradas y las salidas, así como por los proveedores (quienes dan las entradas) y los clientes (quienes reciben las salidas).

Relación existente

Esto permite reforzar las interrelaciones que existen con el resto de procesos, y es necesario asegurarse de la coherencia con lo definido en el mapa de procesos.

Formatos

Se hacen referencia aquellos documentos o registros vinculados al proceso.

Indicadores del proceso

Permiten hacer una medición y seguimiento de cómo el proceso se orienta hacia el cumplimiento de su finalidad. Estos indicadores van a permitir conocer la evolución y las tendencias del proceso.

1.2.513 GRAFICO DE GANTT

Definición

“Es una herramienta de programación que relaciona las actividades con los tiempos de su realización, para llevar a cabo proyectos.”

El gráfico de Gantt permite identificar la actividad en que se estará utilizando cada uno de los recursos y la duración de esa utilización, de tal modo que puedan evitarse periodos ociosos innecesarios y se dé también al administrador una visión completa de la utilización de los recursos que se encuentran bajo su supervisión.

El diagrama de Gantt es un sistema de coordenadas que consiste en una representación gráfica sobre dos ejes; en el vertical se disponen las tareas del proyecto y en el horizontal se representa el tiempo:

En el eje Horizontal: un calendario, o escala de tiempo definido en términos de la unidad más adecuada al trabajo que se va a ejecutar: hora, día, semana, mes, etc.

En el eje Vertical: Las actividades que constituyen el trabajo a ejecutar. A cada actividad se hace corresponder una línea horizontal cuya longitud es proporcional a su duración en la cual la medición efectúa con relación a la escala definida en el eje horizontal conforme se ilustra.

1.2.5.14 HOJA DE PROCESO

Definición

“Determina los criterios y métodos para asegurar que las actividades que comprende dicho proceso se llevan a cabo de manera eficaz, al igual que el control del mismo.”

Esto implica que la descripción de un proceso se debe centrar en las actividades, así como en todas aquellas características relevantes que permitan el control de las mismas y la gestión del proceso.

El resultado que se busca es la normalización de los procesos y la herramienta utilizada para obtener el procedimiento documentado es la Hoja de Procesos la cual consta de las siguientes partes:

Encabezado

Posee el nombre del proceso, su código, finalidad y normativa legal.

Diagrama de flujo (3º Nivel)

Este tipo de diagrama facilita la interpretación de las actividades en su conjunto, debido a que se permite una percepción visual de la secuencia de las mismas, incluyendo las entradas y salidas necesarias para el proceso.

Descripción literaria

Descripción de las actividades necesarias para la ejecución del proceso.

Ejecutor

Uno de los aspectos importantes que presenta la hoja de procesos es la vinculación de las actividades con los responsables de su ejecución, ya que esto permite reflejar, a su vez, cómo se relacionan los diferentes actores que intervienen en el proceso. Se trata, por tanto, de un esquema “quién-qué”, donde en la columna del “quién” aparecen los ejecutores y en la columna del “qué” aparece el diagrama de flujo.

Las ventajas de documentar procesos son:

- El disponer de una fuente importante de información sobre los procesos que se ejecutan en la Organización.
- La documentación pueden servir como instrumento de consulta y orientación para el personal que desempeña los trabajos.
- Permite ver con mayor claridad las relaciones existentes con otros procesos.

1.2.5.15 LISTAS DE CHEQUEO (check-list)

Definición

“Las listas de chequeo (check-list) es un listado de preguntas, en forma de cuestionario que sirve para verificar el grado de cumplimiento de determinadas reglas establecidas para el logro de un fin y detectar así desviaciones de manera rápida y certera, reduciendo los costos posteriores de una corrección inoportuna.”

La lista de chequeo enumera una serie de ítems (muchos o pocos dependerá de la exhaustividad que se pretenda) que deberían verificarse uno a uno para asegurarnos de lograr el producto final con un nivel de calidad previamente aceptado.

La forma de redactar y diagramar las Listas de Chequeos

Los formatos más prácticos y fáciles de usar son aquellos diseñados en forma de cuadro, que permiten un llenado rápido de las distintas casillas, de acuerdo a su verificación, se contestara con un SI o un No.

Lo aconsejable, siempre, es un diseño sencillo, práctico y fácil de visualizar, de manera tal que quien sea el encargado de responderla se familiarice con la lista de manera rápida y la incorpore a su rutina de trabajo de manera natural.

Estas Listas de Chequeo tienen por lo general más de un destinatario y usuario ya que por un lado sirven a quien realizó el trabajo, para verificar que no olvidó el cumplimiento de ninguna regla, y por el otro sirven a quien debe revisar el trabajo de otros, ya que mediante estos listados, pueden verificar de manera rápida el cumplimiento por parte de otro de ciertas reglas ineludibles.

Algunas de las claves del éxito de una lista de chequeo, en cuanto a aceptación e incorporación para su uso, es que tenga estas características:

- a) Que quien deba responderla la entienda fácilmente.
- b) Que no le consuma mucha tiempo el llenar el formulario, (solo el estrictamente necesario para responderla a conciencia)
- c) Que quien debe leer las respuestas, también lo pueda hacer de una manera rápida y clara (evitando el problema de redacciones confusas, o caligrafía incomprensible).

1.25.16 LLUVIA DE IDEAS O TORMENTA DE IDEAS

Definición

“Es una herramienta de trabajo grupal que Consiste en la libre exposición nuevas ideas sobre un tema o problema determinado ”.

¿Cuándo se utiliza?

Se deberá utilizar la Lluvia de Ideas cuando exista la necesidad de:

- Liberar la creatividad de los equipos
- Generar un número extenso de ideas
- Involucrar a todos en el proceso
- Identificar oportunidades para mejorar

¿Cómo se utiliza?

Para utilizar la técnica de Lluvia de Ideas:

1. Escoger a un miembro del equipo para que sea el facilitador y apunte las ideas.
2. Escribir en una pizarra una frase que represente el problema y el asunto de discusión.
3. Escribir cada idea en el menor número de palabras posible. Verificar con la persona que hizo la contribución cuando se esté repitiendo la idea. No interpretar o cambiar las ideas.
4. Establecer un tiempo límite – aproximadamente 25 minutos.
5. Fomentar la creatividad. Construir sobre las ideas de otros. Los miembros del grupo de Lluvia de Ideas y el facilitador nunca deben criticar las ideas.
6. Revisar la lista para verificar su comprensión.
7. Eliminar las duplicaciones, problemas no importantes y aspectos no negociables. Llegar a un consenso sobre los problemas que parecen redundantes o no importantes.

1.2.5.17 MAPA DE PROCESOS (1º Nivel)

Una vez efectuada la identificación y la selección de los procesos claves, surge la necesidad de definir y reflejar las relaciones existentes entre los mismos en su estructura de forma que facilite su interpretación. Y la manera más representativa de reflejarlos es a través de un mapa de procesos.

Definición

“Representación gráfica de la interrelación entre los procesos que contribuyen de forma significativa al logro de un resultado”.

La Norma ISO 9001:2000 en el apartado 4.1 inciso b) establece que se debe establecer la secuencia y la interacción entre los procesos, y la forma de solucionarlo es mediante el Mapa de procesos el cual inicia con los clientes, los que tienen expectativas con relación a la organización y termina con los clientes, pues estos esperan satisfacer sus necesidades una vez que reciban el producto o servicio que brinda la entidad.

Una vez realizada la representación gráfica se plasmará la interrelación de los procesos en forma escrita haciendo uso de la Matriz de Interrelación en la cual se establece la relación que las salidas de un proceso son las entradas del siguiente y que tipo de producto final se entrega.

La simbología utilizada en la confección del Mapa de proceso debe ser solo la de rectángulos y flechas direccionales, pues con ello se facilita la comprensión del mismo.

El nivel de detalle de los mapas de proceso dependerá, del tamaño de la propia organización y de la complejidad de sus actividades. En este sentido, es importante alcanzar un adecuado punto de equilibrio entre la facilidad de interpretación del mapa o los mapas de proceso y el contenido de información

El mapa de procesos permite a una organización identificar los procesos y conocer la estructura de los mismos, reflejando las interacciones entre los mismos, aunque el mapa no permite conocer que actividades forma parte de cada proceso y cómo permiten la transformación de entradas en salidas. Para lo cual se hace uso de las herramientas: Diagrama Cascada, Diagrama PEPSU, Hoja de Procesos y por último de la Ficha de Procesos

1.2.5.18 MAPAS DE PROCESO CASCADA (2º Nivel)

Definición

“Establece adecuadamente las interrelaciones entre los procesos es fundamental para reflexionar acerca de qué salidas produce cada proceso y hacia quién van, qué entradas necesita el proceso y de dónde vienen y qué recursos consume el proceso y de dónde proceden”.

En función del tamaño de la organización y/o la complejidad de las actividades, las agrupaciones y la cantidad de procesos (así como los posibles niveles) serán diferentes. Si fuese necesario, se podrían emplear mapas de proceso “en cascada”, en soportes diferentes, pero vinculados entre sí.

Es necesario recordar que la representación e información relativa a los procesos (incluyendo sus interrelaciones) no acaba con el mapa de procesos, si no que a través de la descripción individual de los mismos, se puede aportar información relativa a estas interrelaciones.

1.2.5.19 OBSERVACION DIRECTA

Definición

“Consiste en enfocar la vista cuando las personas efectúan su trabajo o alguna actividad en particular”

Otra técnica útil para recolectar datos, es la observación directa la cual tiene una amplia aceptación científica. Los sociólogos, psicólogos e ingenieros industriales utilizan extensamente ésta técnica con el fin de estudiar a las personas en sus actividades de grupo y como miembros de la organización.

El propósito de la organización es múltiple: permite al analista determinar que se está haciendo, como se está haciendo, quien lo hace, cuando se lleva a cabo, cuanto tiempo toma, dónde se hace y por que se hace. Observar las operaciones le proporciona al investigador hechos que no podría obtener de otra forma.

Es de mucha utilidad realizar observaciones que proporcionen información adicional sobre las características de los procesos, las mismas deben realizarse para aquellos aspectos inherentes al proceso, así como todos aquellos aspectos que se interrelacionan con él y que son parte de su entorno y evitar en lo posible que su presencia interfiera o perturbe de algún modo las actividades cotidianas del grupo.

Tipos de Observación

Primero: observar a una persona o actitud sin que el observado se dé cuenta. Quizá esta alternativa no sea muy utilizada, puesto que resulta casi imposible reunir las condiciones necesarias para llevar a cabo la observación.

Segundo: observar una operación sin intervenir para nada, pero estando la persona observada enteramente consciente de la observación.

Tercero: observar y a la vez estar en contacto con las personas observas. La interacción puede consistir simplemente en preguntar respecto a una tarea específica, pedir una explicación, etc.

Realización de la observación

1. Determinar y definir aquella actividad o proceso que se va a observarse.
2. Obtener la autorización de la gerencia para llevar a cabo la observación.
3. Explicar a las personas que van a ser observadas lo que se va a hacer y las razones para ello.

-
4. Familiarizarse con los componentes físicos del área inmediata de observación.
 5. Mientras se observa, medir el tiempo en forma periódica.
 6. Anotar lo que se observa lo más específicamente posible, evitando las generalidades y las descripciones vagas.
 7. Documentar y organizar formalmente las notas,
 8. Revisar los resultados y conclusiones junto con la persona observada.

1.2.5.20 REVISION DE DOCUMENTOS

El investigador reunirá una diversidad de documentos que necesitan ser examinados e interpretados a fin de extraer la información que contienen sobre la historia y características de la organización, políticas de la Institución, planes de trabajo, procesos que ejecuta, formularios que utilizan, marco normativo, datos estadísticos, etc. que lo llevarán a inferir algunos aspectos importantes de la misma. Para lo cual será necesario revisar la última fecha de actualización del documento, tener una entrevista con la persona que elaboró el documento. Con el fin de que toda la información recolectada cuente con los lineamientos claros y uniformes, de la empresa o Institución sujeta a estudio.

Estos documentos se podrán encontrar en forma: Tangible (física) y/o Intangible (sistema operativo).

1.2.5.21 TRABAJO EN EQUIPO

Un equipo es un conjunto de personas que realiza una obra común, lo cual los vincula, los organiza y orienta hacia objetivos compartidos.

Definición

El trabajo en equipo es un método de trabajo colectivo “coordinado” compuesto por un número de personas donde los participantes intercambian sus experiencias, respetan sus roles y funciones y como consecuencia de esa relación interactúan dentro del mismo equipo para alcanzar los objetivos que se han propuesto.

La idea de trabajar en equipo llegó de la mano de propuestas como Calidad Total, sistemas integrados de gestión, reingenierías y procesos de cambio, el premio Nacional a la Calidad, programas de integración regional, y otras que requieren la participación e interrelación de diversos sectores funcionales de las empresas.

Características:

- Es una integración armónica de funciones y actividades desarrolladas por diferentes personas.
- Para su implementación requiere que las responsabilidades sean compartidas por sus miembros.
- Necesita que las actividades desarrolladas se realicen en forma coordinada.
- Necesita que los programas que se planifiquen en equipo apunten a un objetivo común.

El trabajo en equipo es una condición que implica trabajar en cooperación con otros de una manera coordinada, armónica y enfocada, aprovechando las fortalezas de cada cual y potencializándolas a favor del grupo mediante la sinergia.

Toma de decisiones en un equipo de trabajo

- Buscar información
- Conversar con el equipo
- Tomar decisiones
- Buscar evidencias que apoyen la decisión
- Selección de alternativas

Técnicas de trabajo en equipo

Técnicas explicativas: Se distinguen porque el conductor o algunos especialistas son quienes exponen el tema o asunto a tratar.

Técnica interrogativa o de preguntas: En esta técnica se establece un diálogo conductor-equipo aprovechando el intercambio de preguntas y respuestas que se formulan dentro de la sesión.

Mesa redonda: Interviene un grupo de personas que expondrán acerca del problema en discusión y un moderador quien tendrá como labor dirigir la polémica e impedir que los miembros se salgan del tema.

Estudio de casos: Es el relato de un problema o un caso incluyendo detalles suficientes para facilitar a los equipos el análisis. Puede presentarse por escrito, oralmente, en forma dramatizada, en proyección luminosa o una grabación y los casos deben de ser reales.

1.25.22 VALOR AGREGADO DE LOS PROCESOS

Definición

Un elemento esencial a la hora de analizar un proceso es una técnica llamada “Análisis del Valor Añadido”. Dicha técnica consiste en examinar en forma detallada cada fase de un proceso, para determinar si contribuye a las necesidades o requisitos de los grupos de interés de la empresa.

El objetivo es optimizar los pasos que aportan valor añadido y minimizar o eliminar los que no aportan ninguno, en función de la búsqueda de una mayor efectividad. Y es un concepto fundamental en la mayoría de los métodos de mejora de procesos.

Por lo general los procesos se revisan por alguna causa en particular. Esta causa puede tener razones necesarias o convenientes. Es decir que un proceso se replantea o analiza porque es imprescindible hacerlo (no funciona, es demasiado costoso, su calidad es inadecuada), o porque alguien considera conveniente revisarlo (se busca optimizar, hay un cambio general y se quiere ver en qué afecta al proceso).

El análisis del valor añadido (AVA) persigue tres objetivos:

- El análisis pretende asegurarse de que se satisfagan los requisitos de los grupos de interés de la forma más efectiva posible. Asegurarse de que un proceso, aporta valor a los grupos relacionados con el mismo es el determinante, decisivo, a la hora de incluir cada etapa en el proceso de conversión.
- El análisis del valor añadido valida la estructura definida por la dirección para organizar sus operaciones.
- Permite determinar si las personas que desempeñan el trabajo entienden o no lo que tienen que hacer.

C. MARCO SITUACIONAL

1.3 ANTECEDENTES DE LA INSTITUCION

Cuando se habla de “La Protección del Consumidor” nos referimos al desarrollo y la promoción de sanas relaciones entre consumidores y proveedores, para que ambos ejerzan sus derechos y cumplan sus obligaciones, mejorando con ello el funcionamiento y la transparencia de los mercados y aumentando la responsabilidad social entre ambos.

En su discurso de toma de posesión del primero de junio de 2004, El presidente Elías Antonio Saca, dijo que no toleraría más abusos en contra de los consumidores. Por ello, considera la protección de los derechos de lo consumidores como un elemento central para consolidar una economía social de mercado.

Así se anticipó lo que en la actualidad es la Defensoría del Consumidor: “Un ente autónomo, dedicado a velar por el respeto a los derechos de los consumidores y hacer cumplir la ley; para lograr equidad en las relaciones de consumo, desarrollar consumidores conscientes e informados y alcanzar una cultura de consumo inteligente”.

Nombramiento de la Comisionada Presidencial



Tras su compromiso, la primera acción del mandatario fue el nombramiento de la Comisionada Presidencial para la Defensa del Consumidor, Ana Evelyn Jacir de Lovo, quien de inmediato emprendió la tarea de realizar los cambios institucionales y los ajustes legales necesarios para la creación de la Defensoría.

Fig.10

Mesa de Trabajo Interinstitucional

El primer paso de la Comisionada fue la conformación y coordinación de una mesa de trabajo interinstitucional, encargada de realizar el diagnóstico de la Ley de Protección al Consumidor, vigente desde el 22 de marzo de 1996. La mesa estableció que dicha normativa carecía de una estructura determinada y tenía vacíos en relación con los derechos de los consumidores. De igual manera, se consideró que

las sanciones correspondían a la reiteración de la falta y no a la gravedad de la misma, que los procedimientos no eran claros y que tendían a la discrecionalidad del que aplica la ley.

Primer Taller Nacional sobre la Defensa del Consumidor

El siguiente paso fue la organización del Primer Taller Nacional sobre la Defensa del Consumidor, el 23 de agosto de 2004, se analizó y discutió el diagnóstico del Grupo Intergubernamental y la visión de los diversos actores sociales y económicos respecto del Anteproyecto de la nueva Ley de Protección al Consumidor y obtener las recomendaciones para su diseño. En este evento participaron distintas gremiales empresariales, académicos de distintas universidades y ONG. El diálogo fue apoyado por funcionarios de las agencias de protección de los consumidores de México, Perú, Chile y España.

Primer Foro Nacional de Protección al Consumidor

De este esfuerzo se originó, el 24 de agosto de 2004, el primer Foro Nacional de Protección al Consumidor, el cual contó con la presencia de los presidentes de los tres Poderes del Estado; también se tuvo la participación de más de doscientos actores sociales, económicos y políticos del país, y de expertos extranjeros de instituciones de protección al consumidor de México, Estados Unidos, Perú, Chile y España.

Comisión Consultiva no Gubernamental

Posteriormente, se constituyó la Comisión Consultiva no Gubernamental, conformada por entidades del ámbito social, académico y empresarial del país, con el fin de elaborar un nuevo Anteproyecto de Ley de Protección al Consumidor.

La metodología que se utilizó, estuvo orientada a fomentar la participación y el enriquecimiento desde distintas perspectivas sociales y económicas. Se contrató al consultor y ex Magistrado Dr. Mauro Bernal, de gran experiencia en el ámbito administrativo para guiar la discusión de formulación de la ley y lograr el acuerdo sobre los criterios generales sobre la base de los cuales se iba a estructurar el anteproyecto, el mismo que fue totalmente discutido en el ámbito de la Comisión Consultiva.

En diciembre de 2004 se tiene un primer esquema, acordado y apoyado por todos (miembros de la Comisión Consultiva) para someterlo aún a una amplia discusión con sectores más específicos de líderes comunitarios, actores empresariales y políticos, de manera que se lograra tener una ley apegada a la realidad del país, fomentando de esa manera una economía de mercado, haciéndola más competitiva y permitiendo que en ella existan derechos tanto para el proveedor como para el consumidor.

Los diferentes sectores involucrados en la elaboración del anteproyecto de ley, coincidieron en señalar que la ley que regía a la Dirección de Protección al Consumidor (DPC) adolecía de vacíos que dificultaban legislar a favor de los consumidores. Entre otros, los principales vacíos mencionados están:

1. No contemplaba todos los derechos internacionales.
2. Las multas estaban basadas en la reiteración de la falta y no en la gravedad.
3. No existía una tipificación de las infracciones y sanciones.
4. No poseía una estructura definida y una sistematización adecuada de la normativa.
5. Poca autonomía de la DPC para defender los derechos de los consumidores.

El anteproyecto resultante del trabajo de la Comisión Consultiva, fue sometido a una amplia consulta entre enero y marzo de 2005, entre instancias gubernamentales, como el Gabinete Económico y diversas asociaciones comunitarias y gremiales empresariales, con la finalidad de obtener aportes y enriquecer la propuesta de la nueva Ley de Protección al Consumidor.

Presentación del Anteproyecto de la ley



El 6 de mayo de 2005, el Ejecutivo presentó a la Asamblea Legislativa la iniciativa de ley, la misma que fue enriquecida con las aportaciones hechas por todas las fracciones legislativas, así como las organizaciones sociales: Instituto de Estudios Jurídicos de El Salvador, IEJES, el Centro para la Defensa del consumidor, CDC y el equipo técnico.

Fig. 11

Esta ley incluye un orden sistematizado de sus componentes. Además, menciona de una forma más amplia los derechos internacionales del consumidor, así:

- Derecho a la información.
- Derecho a la educación
- Derecho a elegir.
- Derecho a la seguridad y calidad.
- Derecho a no ser discriminado.
- Derecho a la compensación.
- Derecho a la protección

A partir de la aprobación y entrada en vigencia de la nueva ley, los salvadoreños poseen un instrumento legal para que se protejan efectivamente los derechos de los consumidores, sin afectar a las empresas, que como proveedores de bienes y servicios, son parte importante para el bienestar de los usuarios.

Los aspectos más novedosos de la nueva ley, entre otros, son:

- Creación del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.
- Creación de la Defensoría del Consumidor como ente autónomo.
- Adición de medios alternativos de solución de controversias.
- Carácter preventivo de la nueva ley y la nueva institucionalidad.
- Sistema Sancionador adecuado a la gravedad de la infracción a la ley.
- Cobertura ampliada de todos los derechos de los consumidores.
- Procedimientos administrativos funcionales y ágiles.
- Defensa de intereses colectivos y/o difusos.
- Participación de asociaciones de consumidores.



Fig.12

Creación de la Defensoría del Consumidor

Con la vigencia de la nueva ley, también entró en funcionamiento el 8 de octubre de 2005 la Defensoría del Consumidor, Institución Autónoma y moderna que da cumplimiento a la promesa del presidente de la República: la de "proteger los derechos de los consumidores salvadoreños".

La Defensoría se organizó a partir de esta fecha en cuatro áreas básicas:

- a) Recepción de denuncias,
- b) Verificación y Vigilancia (Inspección),
- c) Educación, Información y Participación Ciudadana,
- d) Tribunal Sancionador.

El 8 de noviembre, en cumplimiento a la nueva Ley de Protección al Consumidor, el Presidente de la República, Elías Antonio Saca, juramentó a la entonces Comisionada Presidencial para la Protección del Consumidor, Ana Evelyn Jacir de Lovo, como la primera Presidenta de la Defensoría del Consumidor, así como a los tres miembros que conformarían el Tribunal Sancionador: Lic. Miguel Girón, Lic. William Calderón y Lic. Irma Larín.

Según el artículo 66 de la Ley de Protección al Consumidor, corresponde al Presidente de la República nombrar al Presidente de la Defensoría del Consumidor por un período de cinco años, y quien podrá ser reelegido solo una vez. Este nombramiento, se dio con mucha anticipación al período estipulado por la ley, mientras que el de los miembros del Tribunal Sancionador ocurrió al cumplirse el plazo establecido de 30 días, posterior a la entrada en vigencia de la nueva normativa.

Transición Institucional

Con el objetivo de mejorar el conocimiento y el rendimiento de cada uno de los empleados de la Defensoría del Consumidor y contribuir a la formación de líderes y dirigentes, se inició antes de su creación, un proceso de capacitación y reestructuración institucional de todo el personal que había funcionado en la DPC, a fin de reducir la tensión y permitir el manejo de áreas de conflictos, agilizar la toma de decisiones y la solución de problemas.

El proceso de transformación institucional fue ejecutado por la entonces Comisionada Presidencial para la Defensoría del Consumidor en coordinación con la Secretaría Técnica de la Presidencia, quienes impulsaron una serie de capacitaciones con expertos internacionales para redefinir roles y funciones, del personal.

Inicio de actividades

A partir de su creación, la Defensoría del Consumidor ha realizado planes, programas, proyectos y acciones para desarrollar actitudes y comportamientos en los principales actores del mercado, que le permitan a éste un funcionamiento equilibrado y más equitativo, en beneficio de todos los ciudadanos y del desarrollo del país.

Las acciones de la Defensoría se han encaminado a lograr el objetivo de construir una nueva institución con voluntad, fuerza y capacidad para proteger al consumidor. En este sentido, la prioridad ha sido construir una institución de servicio, comprometida con la defensa de los derechos de los consumidores, equilibrada, seria, responsable, que actúa imprimiendo un carácter social en cada una de las acciones que se realizan.

1.3.1 CONTRAPARTE DEL ESTUDIO.

La Defensoría del Consumidor actualmente cuenta con ocho Direcciones siendo una de ellas la Dirección de Descentralización; en la cual la Comisionada presidencial Dr. Ana Jacir de Lovos considerando el art. 69 y 169 de la Ley de Protección al Consumidor y por tanto en uso de sus facultades mentales acuerda:

Crear a partir del día 10 de Octubre de 2005 la Dirección de Descentralización y Desarrollo Organizacional pero el 5 de Septiembre de 2006 pasó a ser Dirección de Descentralización.

Dicha Dirección es la contraparte interesada en que se desarrolle el trabajo de graduación que lleva por tema “Aplicación del Enfoque por Procesos en la Defensoría del Consumidor”.

Nombre de la Institución: Defensoría del Consumidor

Nombre de la Dirección: Dirección de Descentralización

Representante de la Dirección: Ing. Flor de María Avalos de Vargas

Teléfono: 2513-7778

La Dirección de Descentralización tiene como función principal: “Dirigir y coordinar las actividades que ejecutan las oficinas descentralizadas, que representan a la Defensoría a nivel nacional, con el objetivo de brindar un mejor servicio a todos los consumidores y proveedores del país”.

Funciones específicas:

- Planificar, organizar e implementar la estrategia de descentralización y acercamientos a los usuarios de la Defensoría.
- Planificar, organizar y dar lineamientos de trabajo en las Oficinas Descentralizadas.
- Diseñar y dar a conocer las estrategias de trabajo a las Oficinas Descentralizadas.
- Verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de las Oficinas Descentralizadas.
- Monitorear el desempeño del personal de la Gerencia de las Oficinas Descentralizadas.
- Coordinar con el Director de Informática para que el sistema informático apoye óptimamente los procesos.

Estructura organizativa de la Dirección de Descentralización, Defensoría del Consumidor.

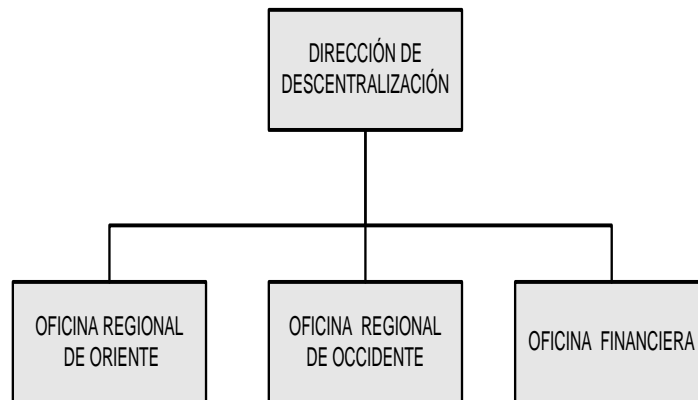


Fig.13

AMBITO TERRITORIAL

Art. 60 (Ley de Protección al Consumidor) La Defensoría tendrá por sede la ciudad capital de la República de El Salvador, pero mediante acuerdo del Presidente de la Defensoría, podrá trasladar su asiento a otro lugar del país. El ámbito de actuación de la Defensoría se extenderá a todo el territorio nacional.

Según las necesidades del servicio y la disponibilidad de recursos, podrá autorizarse el establecimiento de unidades dependientes de la Defensoría en todo el territorio nacional.

En concordancia con esta medida y según las necesidades del servicio y la disponibilidad de recursos, el ámbito de actuación de la Defensoría se ha extendido a 3 zonas del territorio nacional¹.

Zona Central: se encuentran ubicadas dos Oficinas, una en el centro de gobierno “Oficina Central” y “Oficina Financiera” ubicada en el edificio de la Superintendencia Financiera.

Zona Oriental: se encuentra ubicada en San Miguel “Oficina Regional de Oriente”.

Zona Occidental: se encuentra ubicada en Santa Ana “Oficina Regional de Occidente”.

La Dirección de Descentralización de la Defensoría del Consumidor de San Salvador, esta interesada en mejorar el servicio brindado a los consumidores. Por este motivo han asignado a la Oficina Regional de Occidente para realizar el estudio sobre la aplicación del Enfoque basado en Procesos.

* Ver anexo 7: Direcciones de las Oficinas Descentralizadas de la Defensoría del Consumidor.

1.3.2 OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE (LUGAR DONDE SE REALIZA EL PROYECTO)

GENERALIDADES DE LA INSTITUCION

Sector: SERVICIO

Nombre de la Oficina Descentralizada: OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE

Fecha de constitución: 10 DE OCTUBRE DE 2005

Gerente: LIC. JAIME PEÑA

Número de empleados: 17 empleados

Dirección: 7° Calle Poniente entre la 2da. Avenida Sur y Avenida Independencia #3, Santa Ana.

Teléfono: 2448-1100, 2448-0097, 2448-2104

Página Web: www.defensoria.gob.sv



Fig. 14 Ubicación geográfica de la Oficina Regional de Occidente

* Ver anexo 8: Croquis de la ubicación de la Oficina Regional de Occidente

1.3.3 ANALISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE

Las empresas y/o instituciones en nuestro medio se desenvuelven bajo una estructura organizacional por funciones, dicha estructura ha sido muy útil desde su definición en el desarrollo de las instituciones, sin embargo su rigidez ha provocado que los asuntos internos se vuelvan mucho más importantes que los asuntos relacionados con los clientes o usuarios. La Oficina Regional de Occidente de la Defensoría del Consumidor no es la excepción al desenvolverse bajo una estructura organizacional de tipo funcional, que limita la existencia de un enfoque hacia la satisfacción de los usuarios, por lo que es necesario analizar las características de la estructura organizativa de la Institución.

Estructura Funcional

Henry Fayol es uno de los precursores de la visualización de las organizaciones, quien estableció que todas las actividades u operaciones de una empresa podían verse divididas en grupos^{*}.

Al aplicar la idea antes mencionada sobre las divisiones de trabajo, se tiene como resultado la especialización en las tareas, divisiones que se denomina áreas funcionales o departamentos, en donde los que integran dichos departamentos se esmeran por que el trabajo que ellos realizan se desarrolle de la mejor manera. Sin embargo dicha división trae como resultado la fragmentación de los procesos. *Es así como muchas empresas han adoptado, quizás de forma natural e inconscientemente, una fuerte orientación interna*^{**}.

Jaramillo José Guillermo (Asesor Estratégico)[†], relaciona la estructura organizacional funcional con una construcción de columnas rígidas que sostiene una estructura, pero que para poder crecer requiere aumentar las columnas, volviendo mas rígida y pesada la estructura, es decir que el tratar de mantener dicha estructura es mucho mas pesado que satisfacer realmente lo que necesita el cliente.

Este tipo de estructuras se relacionan mucho con que cada área o división de la organización trabaja de forma completamente independiente y casi sin ninguna conexión, lo que hace que cada persona actúe de la mejor forma posible, pero muchas veces sin lograr satisfacer las necesidades y expectativas del consumidor.

^{*} Ver anexo 9: División de Actividades de acuerdo a Henry Fayol

^{**} Fuente: Gestión por Proceso. Como utilizar ISO 9000:2000 para mejorar la gestión de la organización. Pág.251. Autor José Antonio Pérez Fernández de Velasco.

[†] Organizaciones orientadas a procesos sistémicos, Exposición para la Universidad Pontificia Bolivariana (2002), documentado en Revista Ciencias Estratégicas, Vol. 14 No. 15 (2006)

Estructura Organizativa de la Oficina Regional de Occidente

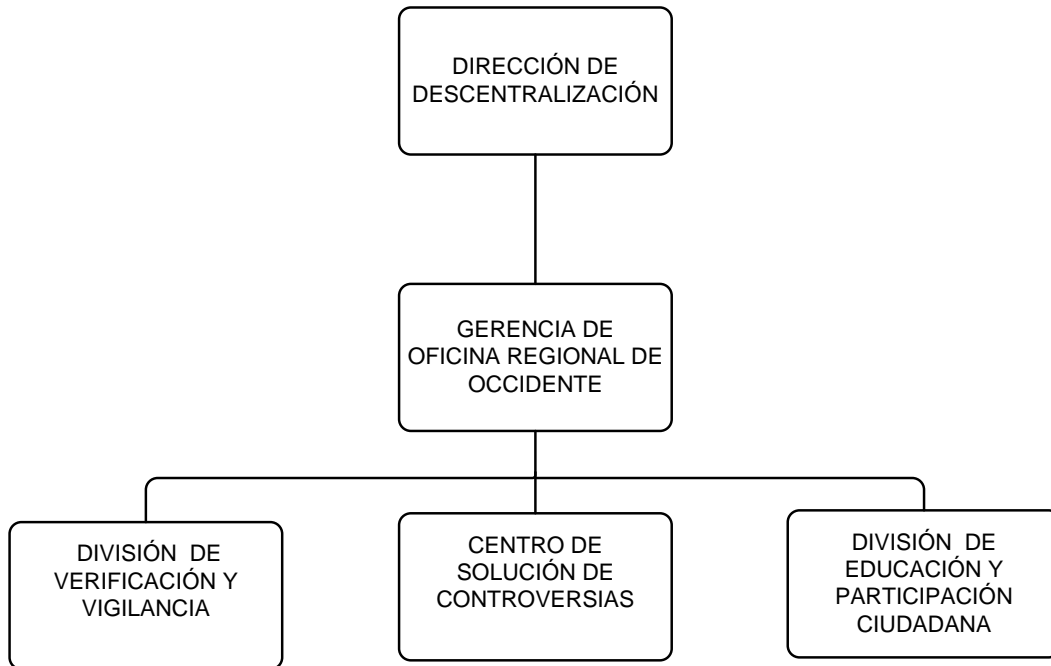


Fig. 15

La estructura organizacional de la Oficina Regional de Occidente está conformada por tres diferentes niveles:

Nivel 1 : Dirección de Descentralización

Nivel 2: Gerencia de Oficina Regional de Occidente

Nivel 3: Centro de Solución de Controversias
División de Verificación y Vigilancia
División de Educación y Participación Ciudadana

ENFOQUE FUNCIONAL DE LA OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE

Características que comprende el poseer una estructura funcional:

- **Jerarquización:** la estructura organizativa que posee la Institución se observa que las funciones se encuentran categorizadas por orden de rango, grado o importancia. lo que ocasiona que algunos empleados se sientan inferiores a los que pertenecen a un nivel superior y desarrollen su trabajo sin motivación a la vez que se crea tensión en el ambiente de trabajo.
- **Departamentos especializados:** la Oficina Regional de Occidente divide y agrupa todas las funciones y actividades con base en su similitud y objetivos en tres áreas específicas, las cuales son independientes una de otra lo que genera una falta de interacción entre los diferentes procesos que se ofrecen a los consumidores.
- **Supervisión especializada:** los coordinadores de cada una de las tres áreas de la oficina, poseen la autoridad necesaria para supervisar del desempeño del personal a su cargo en el desarrollo de sus actividades diarias. La Dirección de Descentralización únicamente lleva a cabo un control y supervisión de las actividades que se ejecutan en el Centro de Solución de Controversias y la Divisiones de Educación y Participación Ciudadana y la de Verificación y Vigilancia reportan sus actividades a las respectivas Direcciones en San Salvador diariamente, teniendo en cuenta que a estas dos ultimas áreas la Dirección de Descentralización no les realiza ningún tipo de control o supervisión.
- **Tendencia a los conflictos:** la especialización del personal de cada una de las áreas en sus actividades genera como consecuencia una pérdida de la visión de trabajo en equipo en la Institución, esto debido a que los objetivos de cada área no coinciden con los de las otras áreas.
- **Objetivo propio:** cada una de las áreas que conforman la Oficina Regional de Occidente posee su propio objetivo que debe de cumplir.
- **Los empleados son el problema:** los coordinadores de cada área generalmente dirigen a los empleados los problemas que se presentan en la ejecución de los diferentes procesos, estableciéndolos como fuente de origen del problema y no al método de trabajo que emplean.

-
- **Hacer el trabajo:** los empleados de las diferentes áreas llevan a cabo el trabajo que les ha sido asignado sin llevar a cabo ningún tipo de análisis para determinar si la actividad que ellos están realizando se hace en la forma correcta para lograr cumplir el objetivo del proceso.
 - **Entendimiento de mi trabajo:** No todo el personal que conforma la Oficina Regional de Occidente recibe capacitaciones para el desarrollo de su trabajo y los que reciben las capacitaciones lo hacen en periodos de tiempo prolongados que sobrepasan los seis meses este hecho así como la falta de instrumentos que los auxilien en la realización de sus actividades induce a una poca comprensibilidad del proceso que ejecutan.
 - **Énfasis en el servicio:** El personal de la Oficina ejecuta los diferentes procesos por cotidianidad sin considerar un enfoque al cliente como parte de la cadena de valor agregado el cual debe de formar parte inherente del servicio a entregar al consumidor.

D. MARCO LEGAL

1.4 MARCO LEGAL DEL PROYECTO

El marco legal bajo el cual se desarrollara el presente trabajo de graduación se presenta a continuación:

- Ley de Protección al Consumidor
- Política Nacional de Protección al Consumidor
- Reglamento Interno de la Defensoría del Consumidor
- Ley de Administración de Fondos de Pensiones (AFP)
- Ley del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS)
- Manual de Clasificación para Transacciones Financieras del Sector Público
- Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado
- Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública



Capitulo II: PRE- DIAGNOSTICO

PRE-DIAGNOSTICO

En la actualidad se han generado quejas que reflejan la insatisfacción de los usuarios por los servicios recibidos por parte de la Oficina Regional de Occidente. Dicha situación da origen a la elaboración de este estudio.

Es por ello que se realiza un Pre-Diagnostico, con el objetivo de priorizar los procesos claves desde dos perspectivas:

1º Perspectiva: es la opinión de los Gerentes de las diferentes oficinas y Coordinadores de las diferentes áreas, que de acuerdo a su experiencia y conocimientos determinaron a través de la herramienta de Multivotación cuales son los procesos más importantes

2º Perspectiva: la cual se considera la más importante debido a que es “la voz del cliente” que se obtuvo a través de encuestas y quejas presentadas por los usuarios, la cual evalúa la insatisfacción de los usuarios y los procesos que la generan.

Para llevar a cabo la priorización de los procesos claves* que se ejecutan en la Defensoría de Santa Ana se utilizara la herramienta “Despliegue de la Función de Calidad” conocida por sus siglas en ingles QFD, la cual es una herramienta efectiva para comprender que procesos son relevantes para lograr satisfacer al cliente, ya que esta herramienta tiene la capacidad de traducir los requerimientos del cliente en especificaciones para el desarrollo de los procesos a la vez que permite priorizarlos, logrando así un servicio de calidad de cara a las necesidades de los usuarios.

El interés de enfocarse en los procesos claves, en este estudio es en función del impacto que causan en el cliente y que los procesos contribuyan al cumplimiento de la razón de ser de la Institución debido a que se considera que no es necesario enfocarse en otro tipo de procesos que no justifican la inversión de tiempo y dinero en actividades que no generaran un mayor impacto en las mejoras de la institución en los servicios que brinda.

* Procesos claves son aquellos procesos que son relevantes y que inciden de manera significativa para el cumplimiento de la misión y objetivos de la Institución

2.1 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACION DEL PRE-DIAGNOSTICO

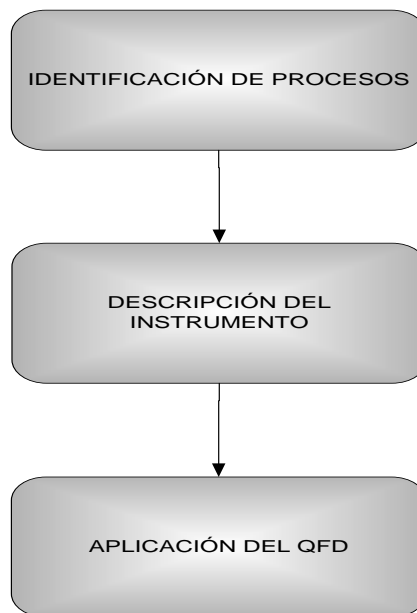


Fig. 16 Metodología del Estudio de Pre-Diagnostico.

IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS: El primer paso consiste en presentar un Enfoque de sistemas aplicado a la Oficina Regional de Occidente y posteriormente realizar una descripción de todos los procesos que se llevan a cabo en las diferentes áreas, en forma descriptiva y gráfica.

DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO: Para realizar el pre-diagnostico el siguiente paso consiste en obtener información acerca de la herramienta Despliegue de la Función de Calidad (QFD) para poseer las bases teóricas que permitirán la fácil aplicación del instrumento.

- **Despliegue de la Función de la Calidad (QFD, Quality Funtion Deployment):**

El QFD es un instrumento de planeación, el cual define un proceso para el desarrollo de un producto o servicio, siendo este un enfoque sistemático y organizado que toma en consideración las necesidades y exigencias del cliente cuando se diseñan o mejoran los productos o servicios, debido a que la opinión del cliente se difunde a lo largo del ciclo de desarrollo del QFD.

APLICACIÓN DE DESPLIEGUE DE LA FUNCIÓN DE LA CALIDAD

- **Recopilación de información y análisis:** Para dar inicio a la aplicación de la herramienta el primer paso es la recolección de información, la cual es de dos tipos:
 - Información no solicitada (quejas)
 - Información solicitada (encuestas)A través de la información se logra percibir la voz del cliente en función del grado de satisfacción que tienen en relación a los servicios que recibe por parte de la Defensoría del Consumidor.
- **Desarrollo de la Casa de la Calidad:** El siguiente paso consiste en la aplicación de la herramienta que consiste en el desarrollo de las seis diferentes matrices que conforman la casa de la calidad a través de la cuales se priorizan los procesos claves de la Institución.
- **Resultados:** La ultima fase del pre-diagnostico consiste en presentar los resultados obtenidos a través de la aplicación de la herramienta QFD para continuar con la fase de Diagnóstico.

2.2 ENFOQUE DE SISTEMA EN LA OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE

Supra-sistema: DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Artículo 57: La Defensoría del Consumidor, en adelante “La Defensoría” es la Institución que se encarga de garantizar la protección de los derechos del consumidor, reconociéndolos claramente y brindándoles los medios adecuados para defenderlos, procurando a su vez, que las relaciones con los proveedores se desarrollen en forma justa; a través de la aplicación de la Ley de Protección al Consumidor y la coordinación conjunta de las Instituciones de administración pública para el cumplimiento de la misma.

Además, coordinará el Sistema Nacional de Protección al Consumidor y tendrá entre otras, la facultad de presentar propuestas al Órgano Ejecutivo en el ramo de economía, para la formulación de políticas de protección al consumidor y su plan de acción.

Sistema Nacional de Protección al Consumidor: La Defensoría del Consumidor tendrá la capacidad de, no solo atender las denuncias específicas de los consumidores, sino de coordinar Instituciones que en sus leyes y a nivel sectorial, tienen competencias de protección a los derechos de los consumidores. La Defensoría del Consumidor, velará por que las Instituciones del Ejecutivo, cumpla con las atribuciones que les confieren sus propias leyes a favor de los consumidores* .

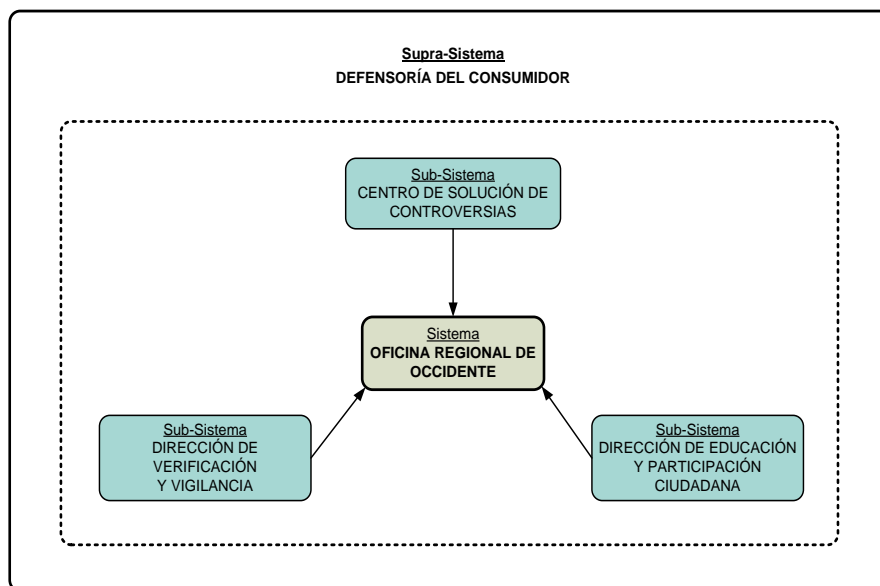


Fig. 17 Representación gráfica de la Aplicación del Enfoque de Sistema

* Ley de Protección al Consumidor. Decreto N° 776, considerando V

Sistema: “OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE”.

La protección de los consumidores requiere el establecimiento de un sistema nacional de protección al consumidor y de una Institución descentralizada que promueva, coordine y ejecute la actuación pública en la actuación de aquellos. Con el objetivo de que esta Institución atienda con mayor capacidad los derechos de los consumidores en los distintos sectores así como un mayor alcance territorial.

Misión

Promocionar, proteger, vigilar y hacer valer los derechos de los consumidores, y coordinar el Sistema Nacional de Protección del Consumidor, mejorando el funcionamiento del mercado.

Visión

Ser una institución reconocida por todos los sectores, tanto a nivel nacional como internacional, que protege los derechos de los consumidores a fin de procurarles el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores.

Objetivos

- Contribuir a generar una nueva cultura de servicio al ciudadano
- Generar una cultura de conocimiento y defensa de los derechos de los usuarios.
- Establecer mejores canales de comunicación entre el ciudadano y el sector público.
- Contribuir al seguimiento y medición de la calidad en los servicios públicos.

Sub-sistema: ÁREA DE CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

DIVISION DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA

DIVISION DE EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Oficina Regional de Occidente cuenta con las tres áreas siguientes:

- ***Centro de Solución de Controversias:*** La Defensoría cuenta con un Centro de Solución de Controversias, a fin de resolver los conflictos entre proveedores y consumidores, a través de medios alternos de solución de controversias, de manera simple, breve, gratuita y confidencial.

* Fuente: Art. 108 de la Ley de Protección al Consumidor

La organización, funcionamiento y demás aspectos administrativos del Centro que no se regulen en la ley de Protección al Consumidor, se normaran en el reglamento respectivo que al efecto remita la Institución.

- ***División de Verificación y Vigilancia:*** Encargados de mantener vigilancia y verificación permanente en el cumplimiento de la ley de Protección del Consumidor y su reglamento así como las normativas legales, para garantizar los derechos de los consumidores y prevenir transgresiones y violaciones a los mismos.
- ***División de Educación y participación ciudadana:*** Encargados de educar a los consumidores sobre sus derechos y obligaciones, fortaleciendo la participación ciudadana y la toma de decisiones responsables y sostenibles en materia de consumo. Así mismo promover información y educación a los proveedores para propiciar una conducta respetuosa de los derechos de los consumidores.

2.2.1 IDENTIFICACION DE LOS ELEMENTOS QUE FORMAN PARTE DEL SISTEMA: OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE

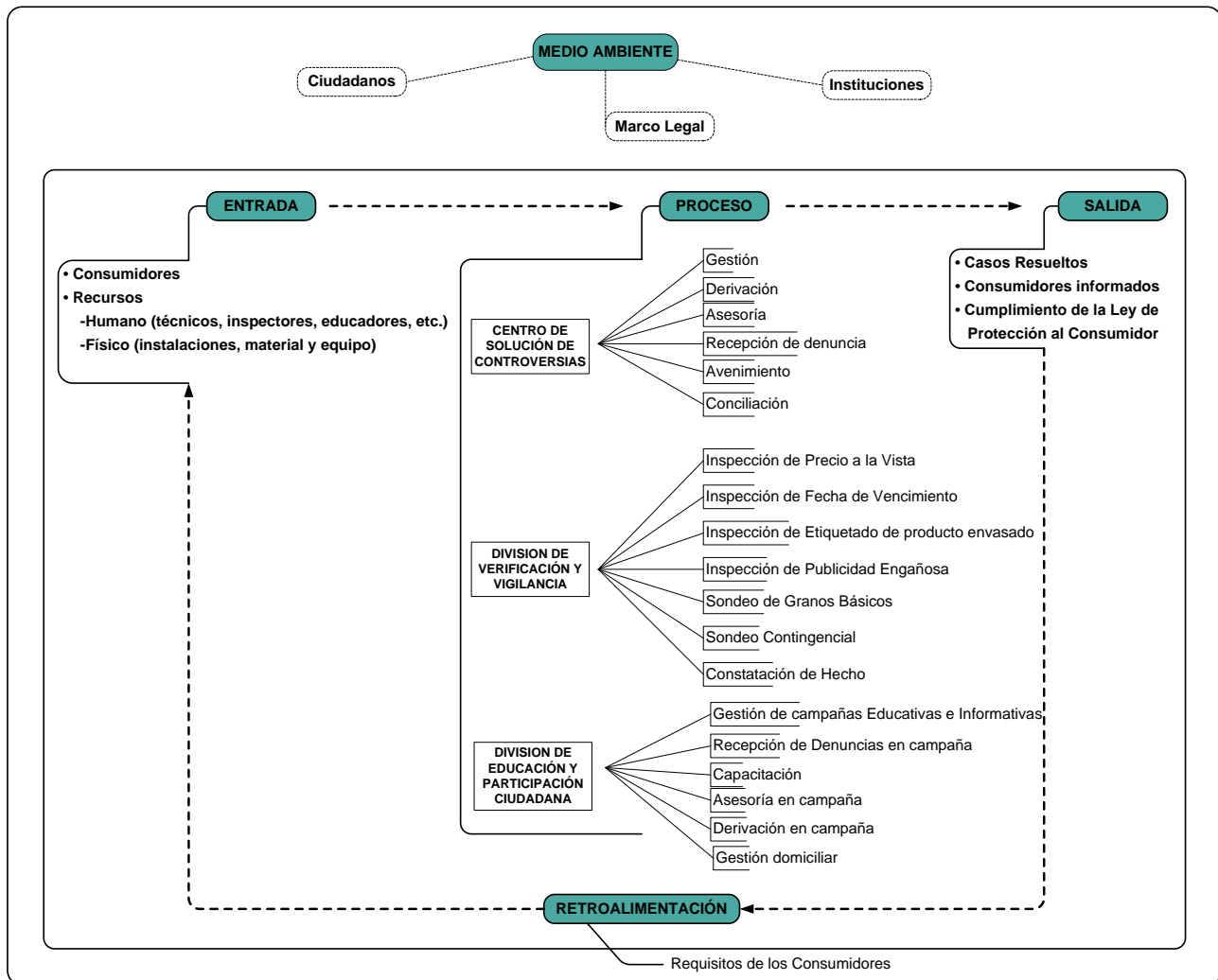


Fig. 18 Representación gráfica de los elementos del Sistema

ENTRADAS

Los insumos del sistema son los siguientes:

*Consumidor o usuario**

Toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien, reciba oferta de los mismos, cualquiera que sea el carácter público o privado, individual o colectivo de quienes los producen,

* Fuente: Art. 3 inciso a) Ley de Protección al Consumidor

comercialicen, faciliten, suministren o expidan. Es uno de los principales insumos ya que por medio de ello se conoce si existe alguna transgresión a sus derechos.

Recurso Humano

Técnico: Empleado de la defensoría responsable de recibir y gestionar las denuncias presentadas por el consumidor en área del Centro de Solución de Controversias.

Inspector: Empleado de la defensoría responsable de realizar sondeos e inspecciones en establecimientos comerciales. Los inspectores pertenecen a la Dirección de Verificación y Vigilancia.

Técnico Educador: Empleado de la defensoría responsable de educar y capacitar a los ciudadanos. Los educadores pertenecen a la Dirección de Educación y Participación Ciudadana.

Recurso Físico

Instalaciones: se hace referencia a las instalaciones donde se encuentra ubicada la Defensoría del Consumidor, lugar donde asistirán los consumidores a interponer su denuncia o solicitar asesoría.

Material y Equipo: esta entrada incluye todo material de oficina así como el equipo que se utiliza en el apoyo para el desempeño de las actividades de la Institución.

PROCESOS

Se realiza la transformación de las entradas en salidas a través de los siguientes procesos:

División de Verificación y Vigilancia

- Inspección de precio a la vista
- Inspección de fecha de vencimiento
- Inspección etiquetado de producto
- Inspección de publicidad engañosa
- Sondeo de precios de granos básicos
- Sondeo de contingencia
- Constatación de hecho

Centro de Solución de Controversias

- Asesoría
- Gestión
- Derivación
- Recepción de denuncia
- Avenimiento
- Conciliación

División de Educación y Participación Ciudadana

- Gestión de campañas educativas y/o informativas
- Capacitación
- Asesoría en campañas
- Derivación en campaña
- Recepción de denuncias en campañas
- Gestión domiciliar

SALIDAS

Resultados que se obtienen de procesar las entradas

Casos Resueltos: casos presentados a la Defensoría del Consumidor a los cuales se les ha dado seguimiento para obtener una solución de conflictos.

Consumidores Informados: educar e informar en materia de consumo a los ciudadanos en temas relacionados de compra de bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó.

Cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor: ser protegido contra los riesgos de recibir productos o servicios que en condiciones normales previsibles de utilización, pongan en peligro la vida o salud o integridad de una persona.

RETROALIMENTACIÓN

Permite el control del sistema y tomar medidas de corrección en base a esta información

Requisitos de los Consumidores: Peticiones o necesidades que expresan los consumidores (de manera verbal o escrita) en cuanto a los servicios prestados por la Institución.

MEDIO AMBIENTE

Ciudadanos: Persona que habita en un Estado Salvadoreño sujeto de derechos civiles y políticos.

Marco Legal: el respaldo fundamental se encuentra en la Ley de Protección al Consumidor inciso II artículo 57 y la Política Nacional de Protección al Consumidor la cual contempla lineamientos de acción que promueven y desarrollan un mejor funcionamiento del mercado y la consolidación del sistema nacional de protección al consumidor.

Instituciones: Instituciones del Estado y/o particulares encargadas de promover y apoyar el desarrollo en la protección de los consumidores, disponiendo a su organización, al servicio de la Defensoría del Consumidor.

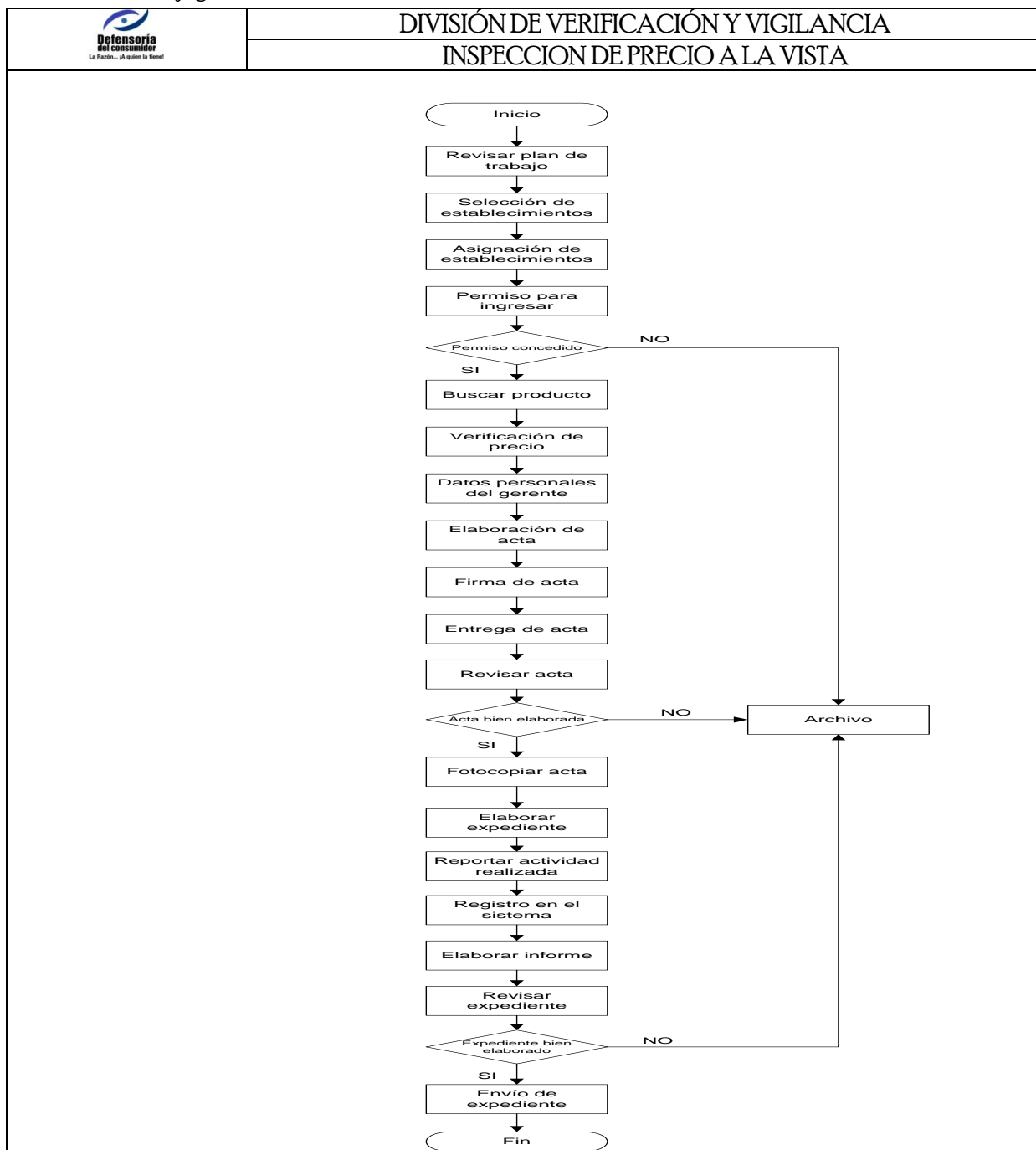
La Oficina Regional de Occidente es una oficina descentralizada de la Defensoría del Consumidor y como ya se menciono anteriormente la Oficina esta formada por tres áreas, en las cuales se ejecutan diferentes procesos, a continuación se presenta la descripción por cada proceso de acuerdo al área a la que pertenecen, para tener un conocimiento mas detallado de los mismos y posteriormente realizar la selección de los procesos claves a través de la aplicación del QFD.

2.3 AREA: DIVISION DE VERIFICACION Y VIGILANCIA

Nombre del Proceso: INSPECCION DE PRECIO A LA VISTA

Objetivo: Comprobar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor visitando diferentes establecimientos comerciales para verificar que el producto posea precio a la vista.

Cuadro N°6 Flujoograma del Proceso



Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Cuadro N°7 Descripción de las actividades del proceso

No.	ETAPA	DESCRIPCION
1	Selección de establecimientos	El coordinador revisa el plan de trabajo para verificar fecha de realización del proceso y revisa listado de establecimientos para elaborar programación de la visitas a realizar y formara parejas de trabajo
2	Asignación de establecimientos	El coordinador se traslada a puestos de trabajo de los inspectores y les explica la actividad a realizar, les indicara las parejas de trabajo y asignara los establecimientos a ser inspeccionados.
3	Permiso para ingresar al establecimiento	Los inspectores se trasladan al establecimiento asignado y deberán de presentarse con el gerente o encargado explicando la razón de su visita solicitándole así su permiso para ingresar.
3.1	Permiso denegado	En el caso que el permiso sea denegado el inspector deberá levantar un acta donde haga constar que el encargado o gerente no les permitió el ingreso al supermercado. Luego el inspector se trasladara a la Defensoría y entregara al coordinador el acta y la archiva.
3.2	Inspección de precio	En el caso que se les conceda el permiso, los inspectores se acercaran a donde se encuentran los productos Tomaran uno de los productos y verificaran si posee el precio a través de algún medio idóneo que permita el observarlo.
4	Datos personales del gerente	Posteriormente los inspectores se trasladaran a la oficina del gerente explicando la situación y solicitaran su DUI y una factura del establecimiento para colocar estos datos en el acta.
5	Elaboración de acta	Luego los inspectores redactan el acta en forma manual donde se especificara: - Fecha de realización de la inspección - Hora de realización de la inspección - Ubicación geográfica del establecimiento - Nombre del gerente - Nombre de los inspectores - El nombre del producto - Marca del producto - Cantidad de productos sin precio a la vista - Nombre del fabricante - Nombre del distribuidor Después de redactada el acta los inspectores deberán de trasladarse a la oficina del gerente para leerle el acta y que la firme junto con los inspectores representantes de la Defensoría.
6	Revisar acta	Terminada la verificación, los inspectores se trasladan a la Defensoría del Consumidor y entregaran las actas elaboradas al coordinador de la División. El coordinador deberá de revisar si el acta esta bien elaborada y si cumple con los requisitos de la misma se procederá a:
6.1	Acta mal elaborada	Si el acta esta mal elaborada porque hace falta algún dato, esta será archiva. (independientemente que el establecimiento cumpla o no cumpla con los precios ofertados)

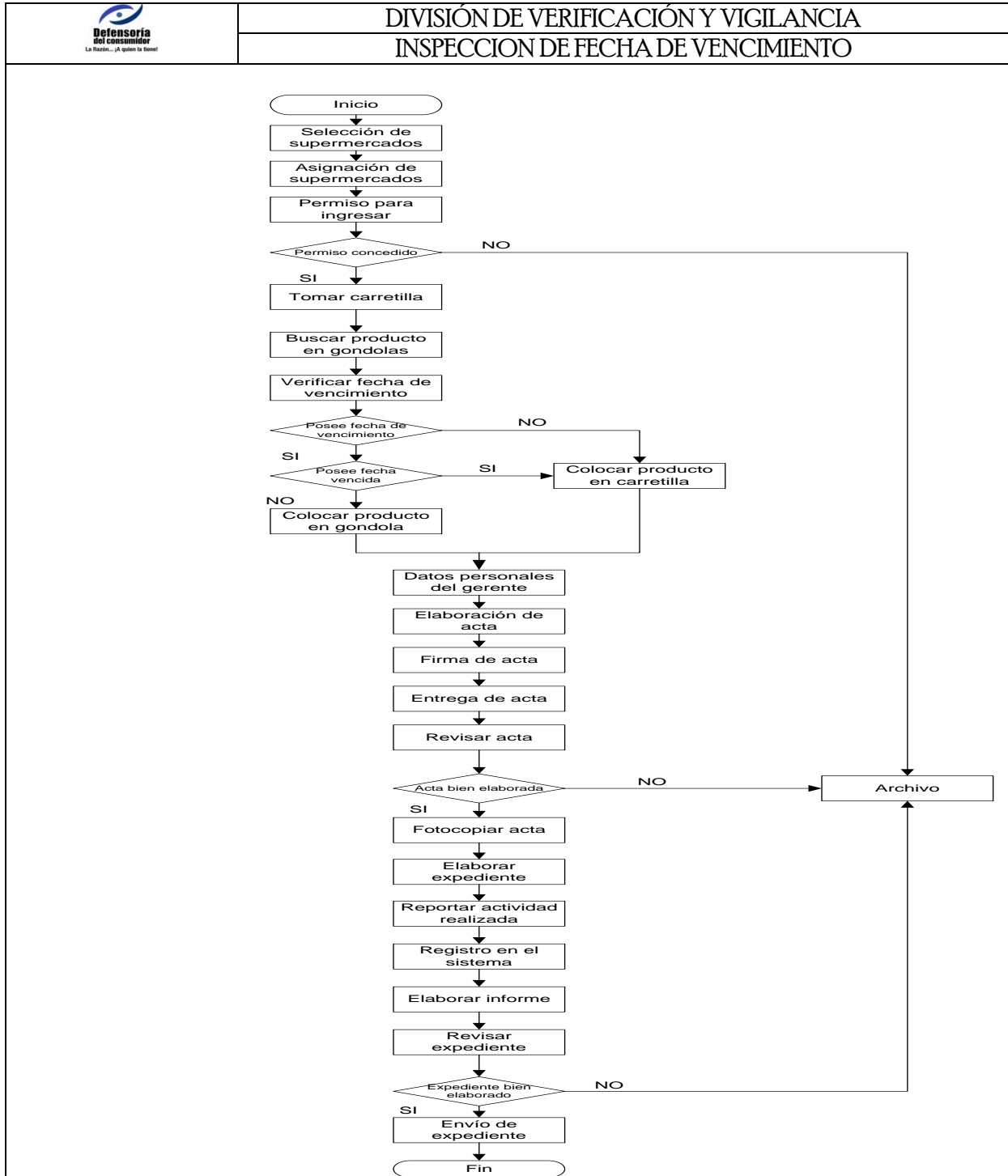
No.	ETAPA	DESCRIPCION
6.2	Elaborar expediente	<p>- Si el acta esta bien elaborada y el establecimiento cumplió con los precios ofertados esta acta se archivara.</p> <p>- Si el acta esta bien elaborada y el establecimiento incumplió se procederá a formar el expediente.</p> <p>El expediente deberá de poseer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Numero al expediente colocado en carpeta -Acta de inspección (original) -Credenciales de los inspectores - Memorándum de los expedientes a ser enviados <p>La coordinadora deberá de fotocopiar el acta para ser archivada y que cuente con una copia del expediente.</p>
7	Reportar actividad realizada	La coordinadora de Verificación y Vigilancia de Santa Ana deberá de llamar por teléfono a la encargada de llevar el control de las actividades realizadas diariamente en el área de Verificación y Vigilancia de las Oficinas descentralizadas y de San Salvador y reportar cuantos establecimientos se inspeccionaron en el día.
8	Registro en el sistema	La coordinadora registra en una hoja de Excel, los establecimientos visitados y si estos cumplieron o no cumplieron.
9	Elaborar informe	El coordinador elabora un informe de los establecimientos visitados y el cumplimiento de estos y lo envía por internet a la División de Verificación y Vigilancia en San Salvador.
10	Revisar expedientes	El coordinador se trasladara a la Oficina del gerente para entregar los expedientes que serán enviados a San Salvador para que los revise.
10.1	Expediente incorrecto	Si a consideración del gerente el acta no cuenta con todos los datos, el expediente no será enviado a San Salvador y será entregado a la coordinadora de Verificación y Vigilancia quien los archivara.
10.2	Expediente correcto	Si el expediente esta bien elaborado será enviado al área de Legal en San Salvador para dar seguimiento al caso y asignar la sanción al establecimiento.

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Nombre del Proceso: **INSPECCION DE FECHA DE VENCIMIENTO**

Objetivo: Comprobar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor visitando diferentes establecimientos comerciales para verificar que los productos posean fecha de vencimiento.

Cuadro N° 8 Flujograma del Proceso



Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Cuadro N° 9 Descripción de las actividades del proceso

No.	ETAPA	DESCRIPCION
1	Selección de Supermercados	El coordinador revisa listado de establecimientos para elaborar programación de supermercados a ser visitados y formara parejas de trabajo
2	Asignación de supermercados	El coordinador se traslada a puestos de trabajo de los inspectores y les explica la actividad a realizar, les indicara las parejas de trabajo y asignara los supermercados a ser inspeccionados.
3	Permiso para ingresar al establecimiento	Los inspectores se trasladan al supermercado asignado y deberán de presentarse con el gerente o encargado explicando la razón de su visita solicitándole así su permiso para ingresar al establecimiento.
3.1	Permiso denegado	En el caso que el permiso sea denegado el inspector deberá levantar un acta donde haga constar que el encargado o gerente no les permitió el ingreso al supermercado. Luego el inspector se trasladara a la Defensoría y entregara al coordinador el acta y la archiva.
3.2	Verificación de fecha de vencimiento	<p>En el caso que se les conceda el permiso, los inspectores tomaran una carretilla y luego se acercaran a las góndolas donde se encuentran los productos Tomaran uno de los productos y verificaran:</p> <p>No presenta fecha de vencimiento En caso de no tener la fecha de vencimiento se colocara el producto en la carretilla.</p> <p>Presenta fecha de vencimiento Si el producto posee la fecha de vencimiento se verificara si la fecha no ha vencido</p> <p>Fecha vencida Si la fecha del producto se encuentra vencida se deberá de colocar en la carretilla</p> <p>Fecha no vencida Si la fecha del producto no se encuentra vencida se deberá de colocar el producto de nuevo a la góndola.</p>
4	Datos personales del gerente	Posteriormente los inspectores se trasladaran a la oficina del gerente explicando la situación que se encontró y solicitaran su DUI y una factura del establecimiento para colocar estos datos en el acta.
5	Elaboración de acta	<p>Luego los inspectores se trasladaran a un lugar del supermercado para redactar el acta en forma manual donde se especificara:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fecha de realización de la inspección - Hora de realización de la inspección - Ubicación geográfica del establecimiento - Nombre de los inspectores - El nombre del producto - Marca del producto - Cantidad de productos sin fecha de vencimiento - Cantidad de productos con fecha vencida - Nombre del fabricante - Nombre del distribuidor <p>Después de redactada el acta los inspectores deberán de trasladarse a la oficina del gerente para leerle el acta y que la firme junto con los inspectores representantes de la Defensoría.</p>

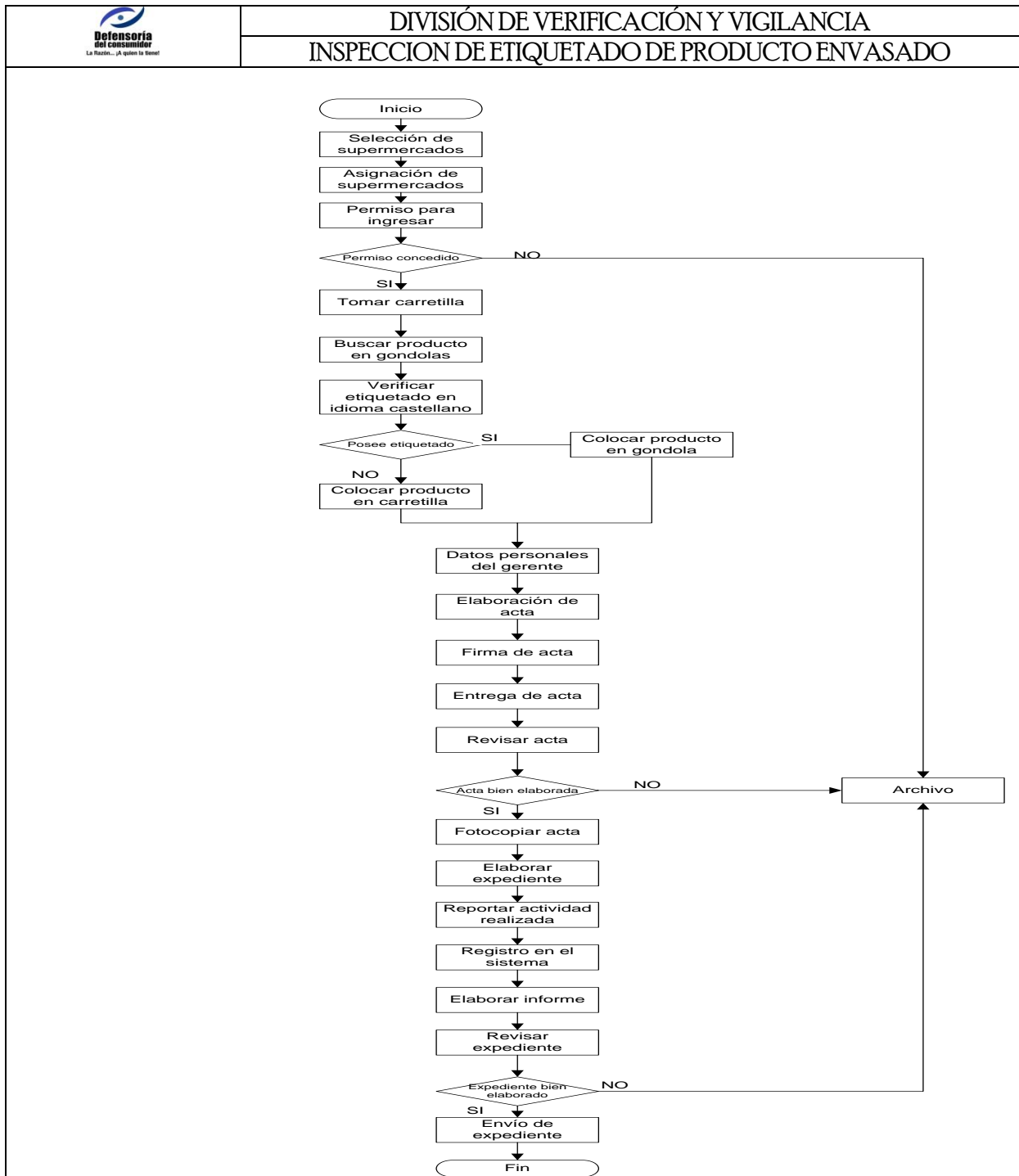
No.	ETAPA	DESCRIPCION
6	Revisar acta	Terminada la verificación de las fechas de vencimiento de los productos los inspectores se trasladan a la Defensoría del Consumidor y entregaran las actas elaboradas al coordinador de la División. El coordinador deberá de revisar si el acta esta bien elaborada y cumple con los requisitos de la misma se procederá a:
6.1	Acta mal elaborada	Si el acta esta mal elaborada porque hace falta algún dato, esta será archivada. (independientemente que el supermercado cumpla o no cumpla con los requisitos de Ley)
6.2	Elaborar expediente	<p>- Si el acta esta bien elaborada y el supermercado cumplió con los requisitos de Ley esta acta se archivara.</p> <p>- Si el acta esta bien elaborada y el supermercado incumplió se procederá a formar el expediente.</p> <p>El expediente deberá de poseer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Numero al expediente colocado en carpeta -Acta de inspección (original) -Credenciales de los inspectores - Memorándum de los expedientes a ser enviados <p>La coordinadora deberá de fotocopiar el acta para ser archivada y que cuente con una copia del expediente.</p>
7	Reportar actividad realizada	La coordinadora de Verificación y Vigilancia de Santa Ana deberá de llamar por teléfono a la encargada de llevar el control de las actividades realizadas diariamente en el área de Verificación y Vigilancia de las Oficinas descentralizadas y de San Salvador y reportar cuantos establecimientos se inspeccionaron en el día.
8	Registro en el sistema	La coordinadora registra en una hoja de Excel, los establecimientos visitados y si estos cumplieron o no cumplieron con el articulo 14 de la Ley de Protección al Consumidor.
9	Elaborar informe	El coordinador elabora un informe de los establecimientos visitados y el cumplimiento de estos y lo envía por internet a la División de Verificación y Vigilancia en San Salvador.
10	Revisar expedientes	El coordinador se trasladara a la Oficina del gerente para entregar los expedientes que serán enviados a San Salvador para que los revise.
10.1	Expediente incorrecto	Si a consideración del gerente el acta no cuenta con todos los datos, el expediente no será enviado a San Salvador y será entregado a la coordinadora de Verificación y Vigilancia quien los archivara.
10.2	Expediente correcto	Si el expediente esta bien elaborado será enviado al área de Legal en San Salvador para dar seguimiento al caso y asignar la sanción al establecimiento.

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Nombre del Proceso: **INSPECCION ETIQUETADO DE PRODUCTO**

Objetivo: Comprobar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor visitando diferentes establecimientos comerciales para verificar que el producto posea etiqueta de producto.

Cuadro N° 10 Flujoograma del Proceso



Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Cuadro N°11 Descripción de las actividades del proceso

No.	ETAPA	DESCRIPCION
1	Selección de Supermercados	El coordinador revisa listado de establecimientos para elaborar programación de supermercados a ser visitados y formara parejas de trabajo
2	Asignación de Supermercados	El coordinador se traslada a puestos de trabajo de los inspectores y les explica la actividad a realizar, les indicara las parejas de trabajo y asignara los supermercados a ser inspeccionados.
3	Permiso para ingresar al establecimiento	Los inspectores se trasladan al supermercado asignado y deberán de presentarse con el gerente o encargado explicando la razón de su visita solicitándole así su permiso para ingresar al establecimiento.
3.1	Permiso denegado	En el caso que el permiso sea denegado el inspector deberá levantar un acta donde haga constar que el encargado o gerente no les permitió el ingreso al supermercado. Luego el inspector se trasladara a la Defensoría y entregara al coordinador el acta y la archiva.
3.2	Verificación de etiquetado	En el caso que se les conceda el permiso, los inspectores tomaran una carretilla y luego se acercaran a las góndolas donde se encuentran los productos. Tomaran uno de los productos y observaran si:
		No presenta etiquetado En caso de no tener etiqueta se colocara el producto en la carretilla.
		Presenta etiquetado Si el producto la posee se colocara de nuevo en su lugar.
4	Datos personales del gerente	Posteriormente los inspectores se trasladaran a la oficina del gerente explicando la situación con respecto a los productos ofertados y solicitaran su DUI y una factura del establecimiento para colocar estos datos en el acta.
5	Elaboración de acta	Luego los inspectores se trasladaran a un lugar del supermercado para redactar el acta en forma manual donde se especificara: - Fecha de realización de la inspección - Hora de realización de la inspección - Ubicación geográfica del establecimiento - Nombre de los inspectores - El nombre del producto - Marca del producto - Cantidad de productos sin etiquetado en idioma castellano - Nombre del fabricante - Nombre del distribuidor Después de redactada el acta los inspectores deberán de trasladarse a la oficina del gerente para leerle el acta y que la firme junto con los inspectores representantes de la Defensoría.
6	Revisar acta	Terminada la verificación del etiquetado de productos los inspectores se trasladan a la Defensoría del Consumidor y entregaran las actas elaboradas al coordinador de la División. El coordinador deberá de revisar si el acta esta bien elaborada y cumple con los requisitos de la misma se procederá a:
6.1	Acta mal elaborada	Si el acta esta mal elaborada porque hace falta algún dato, esta será archiva.(independientemente que el supermercado cumpla o no

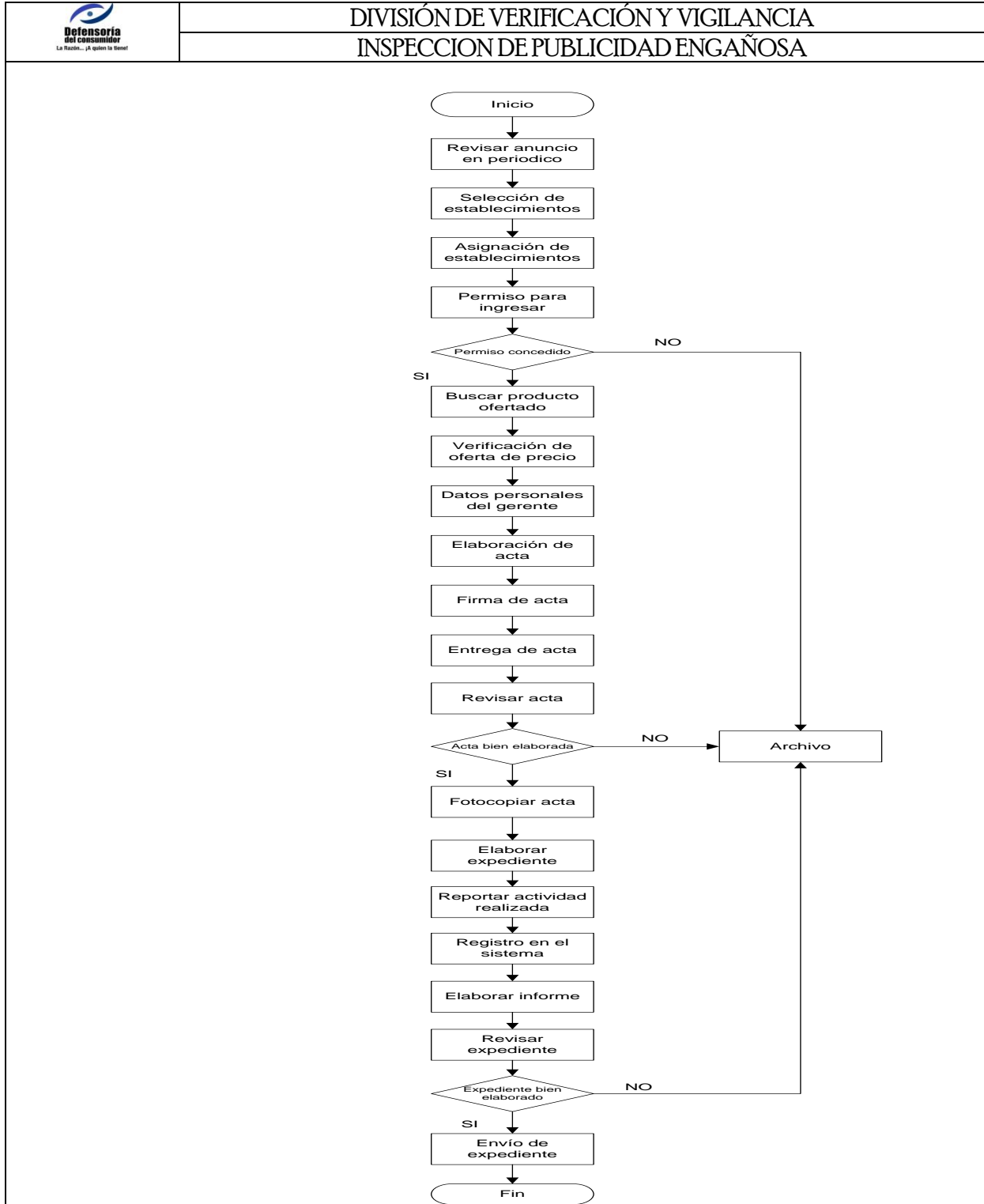
No.	ETAPA	DESCRIPCION
		cumpla con los requisitos de Ley)
6.2	Elaborar expediente	<p>- Si el acta esta bien elaborada y el supermercado cumplió con los precios ofertados esta acta se archivara.</p> <p>- Si el acta esta bien elaborada y el supermercado incumplió se procederá a formar el expediente.</p> <p>El expediente deberá de poseer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número del expediente - Acta de inspección (original) - Credenciales de los inspectores - Memorándum de los expedientes a ser enviados <p>La coordinadora deberá de fotocopiar el acta para ser archivada y que cuente con una copia del expediente.</p>
7	Reportar actividad realizada	La coordinadora de Verificación y Vigilancia de Santa Ana deberá de llamar por teléfono a la encargada de llevar el control de las actividades realizadas diariamente en el área de Verificación y Vigilancia de las Oficinas descentralizadas y de San Salvador y reportar cuantos establecimientos se inspeccionaron en el día.
8	Registro en el sistema	La coordinadora registra en una hoja de Excel, los establecimientos visitados y si estos cumplieron o no cumplieron con el artículo 27 de la Ley de Protección al Consumidor.
9	Elaborar informe	El coordinador elabora un informe de los establecimientos visitados y el cumplimiento de estos y lo envía por internet a la División de Verificación y Vigilancia en San Salvador.
10	Revisar expedientes	El coordinador se trasladara a la Oficina del gerente para entregar los expedientes que serán enviados a San Salvador para que los revise.
10.1	Expediente incorrecto	Si a consideración del gerente el acta no cuenta con todos los datos, el expediente no será enviado a San Salvador y será entregado a la coordinadora de Verificación y Vigilancia quien los archivara.
10.2	Expediente correcto	Si el expediente esta bien elaborado será enviado al área de Legal en San Salvador para dar seguimiento al caso y asignar la sanción al establecimiento.

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Nombre del Proceso: **INSPECCION DE PUBLICIDAD ENGAÑOSA**

Objetivo: Verificar que las promociones publicadas a través de los diferentes periódicos nacionales se cumple.

Cuadro N° 12 Flujoograma del Proceso



Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Cuadro N° 13 Descripción de las actividades del proceso

No.	ETAPA	DESCRIPCION
1	Selección de establecimientos	El coordinador buscar en el periódico ofertas de algún producto y posteriormente elabora la programación de establecimientos a ser visitados y formara parejas de trabajo
2	Asignación de establecimientos	El coordinador se traslada a puestos de trabajo de los inspectores y les explica la actividad a realizar, les indicara las parejas de trabajo y asignara los establecimientos a ser inspeccionados.
3	Permiso para ingresar	Los inspectores se trasladan al establecimiento asignado y deberán de presentarse con el gerente o encargado del lugar explicando la razón de su visita solicitándole así su permiso para ingresar.
3.1	Permiso denegado	En el caso que el permiso sea denegado el inspector deberá levantar un acta donde haga constar que el encargado o gerente no les permitió el ingreso al establecimiento. Luego el inspector se trasladara a la Defensoría y entregara al coordinador el acta y la archiva.
3.2	Verificación de oferta de producto	Cuando el permiso es concedido los inspectores ingresaran y buscan los productos en promoción. Los inspectores verificaran las condiciones de la oferta que han sido anunciadas, como son: - Precio ofertado - Verificación del producto ofertado según características anunciadas (color, tamaño o talla) - Revisar si hay en existencia el producto ofertado en el sistema o bodega - Cumplimiento en la entrega de regalías (en el caso que el anuncio lo especifique) - Solicitar factura de productos comprados bajo la condición de oferta para comprobar si se cumple la oferta Y así lo realizaran hasta que se efectúe la verificación de todos los productos ofertados.
4	Datos personales del gerente	Posteriormente los inspectores se trasladaran a la oficina del gerente explicando la situación con respecto a los productos ofertados y solicitaran su DUI y una factura del establecimiento para colocar estos datos en el acta.
5	Elaboración de acta	Luego los inspectores se trasladaran a un lugar del establecimiento para redactar el acta en forma manual donde se especificara: - Fecha de realización de la inspección - Hora de realización de la inspección - Ubicación geográfica del establecimiento - Nombre de los inspectores - El nombre del producto ofertado - Marca del producto ofertado - Número de productos ofertados en existencia - Nombre del periódico que publico la oferta - Si se cumple o no se cumplieron los términos de la oferta publicada Después de redactada el acta los inspectores deberán de trasladarse a la oficina del gerente para leerle el acta y que la firme junto con los inspectores representantes de la Defensoría.

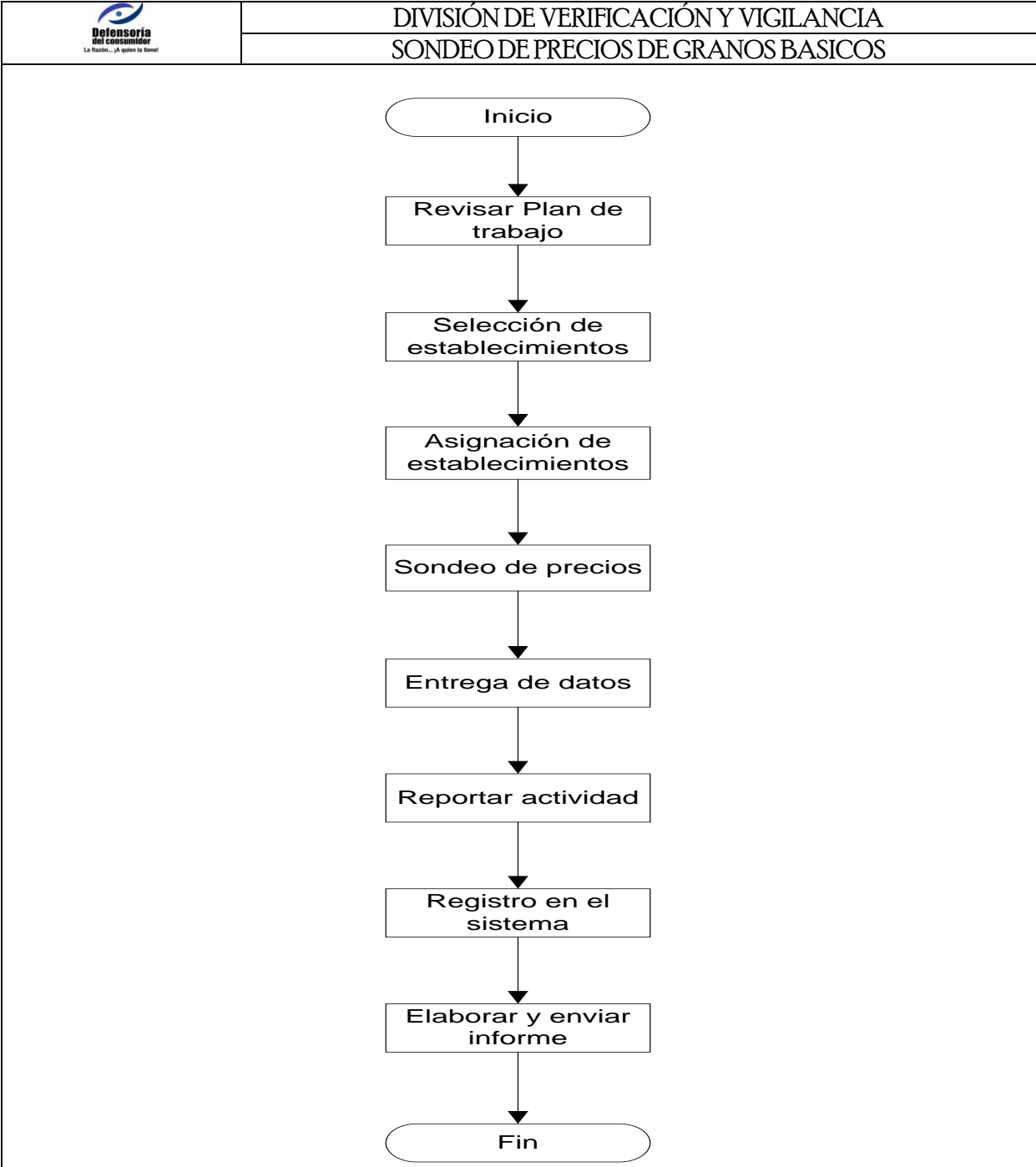
No.	ETAPA	DESCRIPCION
6	Revisar acta	Terminada la verificación de los precios de productos ofertados los inspectores se trasladan a la Defensoría del Consumidor y entregaran las actas elaboradas al coordinador de la División. El coordinador deberá de revisar si el acta esta bien elaborada y cumple con los requisitos de la misma se procederá a:
6.1	Acta mal elaborada	Si el acta esta mal elaborada porque hace falta algún dato, esta será archiva. (independientemente que el establecimiento cumpla o no cumpla con los requisitos de Ley)
6.2	Elaborar expediente	<p>- Si el acta esta bien elaborada y el establecimiento cumplió con los requisitos de Ley esta acta se archivara.</p> <p>- Si el acta esta bien elaborada y el establecimiento incumplió se procederá a formar el expediente.</p> <p>El expediente deberá de poseer:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Numero al expediente colocado en carpeta -Anuncio de periódico -Acta de inspección (original) -Credenciales de los inspectores -Memorándum de los expedientes a ser enviados <p>La coordinadora deberá de fotocopiar el acta para ser archivada y que cuente con una copia de la misma.</p>
7	Reportar actividad realizada	La coordinadora de Verificación y Vigilancia de Santa Ana deberá de llamar por teléfono a la encargada de llevar el control de las actividades realizadas diariamente en el área de Verificación y Vigilancia de las Oficinas descentralizadas y de San Salvador y reportar cuantos establecimientos se inspeccionaron en el día.
8	Registro en el sistema	La coordinadora registra en una hoja de Excel, los establecimientos visitados y si estos cumplieron o no cumplieron con el artículo 16 de la Ley de Protección al Consumidor.
9	Elaborar informe	El coordinador elabora un informe de los establecimientos visitados y el cumplimiento de estos y lo envía por internet a la División de Verificación y Vigilancia en San Salvador.
10	Revisar expedientes	El coordinador se trasladara a la Oficina del gerente para entregar los expedientes que serán enviados a San Salvador para que los revise.
10.1	Expediente incorrecto	Si a consideración del gerente el acta no cuenta con todos los datos, el expediente no será enviado a San Salvador y será entregado a la coordinadora de Verificación y Vigilancia quien los archivara.
10.2	Expediente correcto	Si el expediente esta bien elaborado será enviado al área de Legal en San Salvador para dar seguimiento al caso y asignar la sanción al establecimiento.

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Nombre del Proceso: SONDEO DE PRECIOS DE GRANOS BÁSICOS

Objetiva: Realizar el registro de los precios de los granos básicos que se encuentran de venta en diferentes establecimientos.

Cuadro N° 14 Flujograma del Proceso



Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Cuadro N°15 Descripción de las actividades del proceso

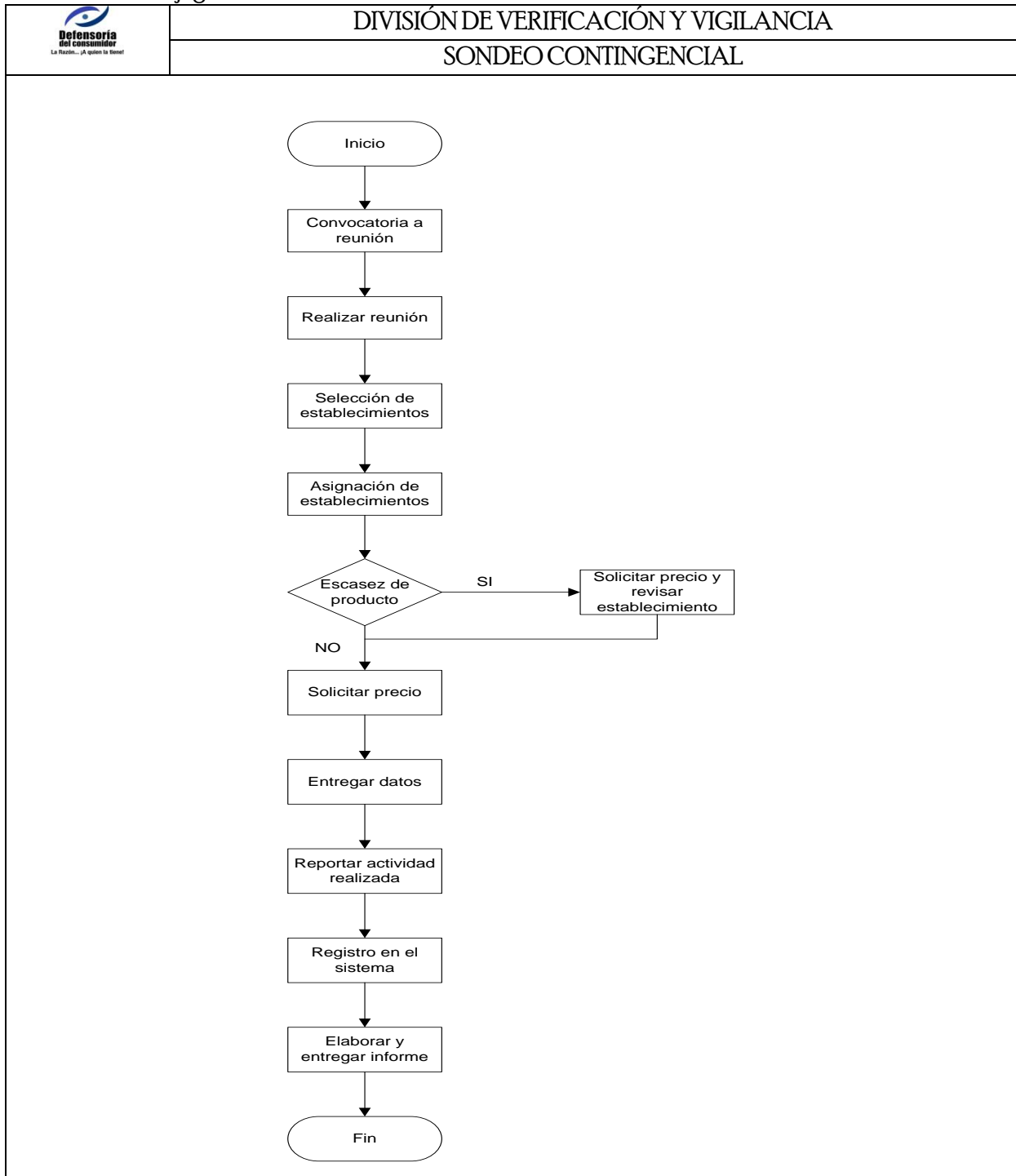
No.	ETAPA	DESCRIPCION
1	Revisar programa	El coordinador revisa el programa anual de trabajo para verificar la fecha de realización del proceso
2	Selección de establecimientos	El coordinador revisa listado de establecimientos para elaborar programación de mercados y tiendas mayoristas a ser visitadas
3	Asignación de establecimientos	El coordinador se traslada a puestos de trabajo de los inspectores y les explica la actividad a realizar, les asignara los establecimientos a ser visitados.
4	Sondeo de precios	Los técnicos se trasladan al establecimiento asignado y deberán de explicar la razón de su visita solicitándole a los dueños de los puestos su colaboración para iniciar la recolección de datos. Y posteriormente solicitaran el precio de los diferentes granos básicos y lo anotaran.
5	Entrega de datos	Terminada la verificación de los precios de los granos básicos los inspectores se trasladan a la Defensoría del Consumidor y entregaran los datos recolectados al coordinador de la División quien los revisara.
6	Reportar actividad realizada	La coordinadora de Verificación y Vigilancia de Santa Ana deberá de llamar por teléfono a la encargada de llevar el control de las actividades realizadas diariamente en el área de Verificación y Vigilancia en San Salvador y reportar cuantos establecimientos se inspeccionaron en el día.
7	Registro en el sistema	La coordinadora registra en una hoja de Excel, la actividad que se realizo y cuantos establecimientos se visitaron.
8	Elaborar informe	El coordinador elabora un informe de los diferentes precios de los granos básicos y lo envía por internet a la División de Verificación y Vigilancia en San Salvador.

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Nombre del Proceso: **SONDEO CONTINGENCIAL**

Objetivo: Realizar sondeo de los precios de productos que se encuentran en escasez o con precios elevados de lo normal

Cuadro N° 16 Flujoograma del Proceso



Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Cuadro N° 17 Descripción de las actividades del proceso

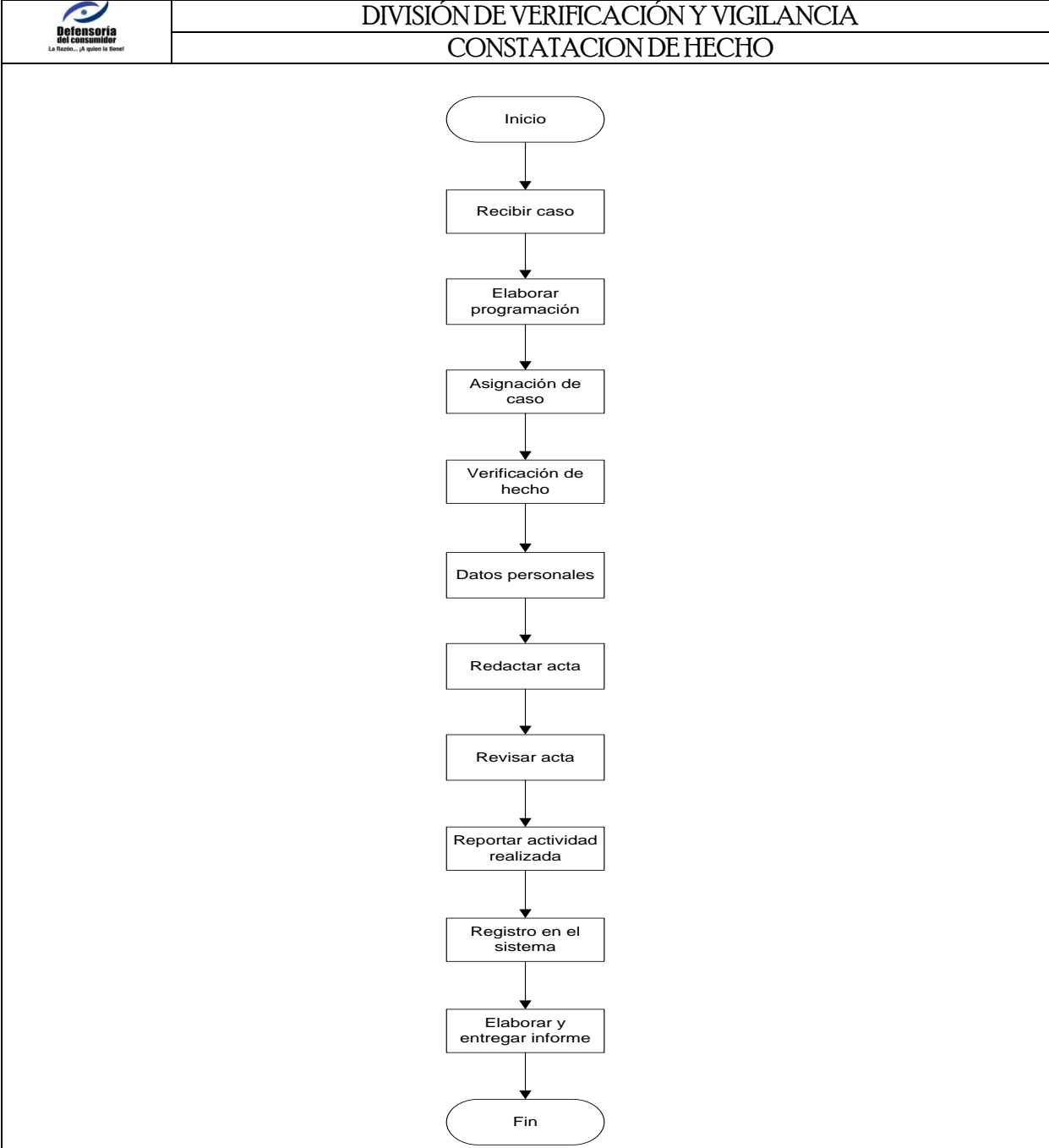
No.	ETAPA	DESCRIPCION
1	Convocatoria de reunión	Se les envía un memorándum a los coordinadores de la División de Verificación y Vigilancia de las Oficinas Regionales convocándolos a una reunión a cerca de la situación problemática que se presenta en el país, acerca del alza del precio o escasez de un producto.
2	Realizar reunión	Se reunirán los diferentes coordinadores de Verificación y Vigilancia de las Oficinas Regionales para discutir el tema.
3	Selección de establecimientos	El coordinador revisa listado de establecimientos para elaborar programación y formara parejas de trabajo
4	Asignación de establecimientos	El coordinador se traslada a puestos de trabajo de los inspectores y les explica la actividad a realizar, les indicara las parejas de trabajo y asignara los establecimientos a ser inspeccionados.
5	Sondeo de precio	Los inspectores se trasladan al establecimiento asignado y deberán de presentarse con el gerente o encargado explicando la razón de su visita solicitándole así su colaboración.
5.1	Producto en escasez	Solicitar precio de producto en escasez y revisar establecimiento para comprobar que no existe acaparamiento de producto.
5.2	Alza del precio	Solicitar el monto del producto del cual se presenta una alza en su precio
6	Entrega de datos	Terminad el sondeo de los precios de los productos, los inspectores se trasladan a la Defensoría del Consumidor y entregaran los datos al coordinador de la División.
7	Reportar actividad realizada	La coordinadora de Verificación y Vigilancia de Santa Ana deberá de llamar por teléfono a la encargada de llevar el control de las actividades realizadas diariamente en el área de Verificación y Vigilancia de las Oficinas descentralizadas y de San Salvador y reportar cuantos establecimientos se inspeccionaron en el día.
8	Registro en el sistema	La coordinadora registra en una hoja de Excel, los establecimientos visitados y si los precios recolectados.
9	Elaborar informe	El coordinador elabora un informe de los precios obtenidos a través del sondeo y lo envía por internet a la División de Verificación y Vigilancia en San Salvador.

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Nombre del Proceso: **CONSTATACION DE HECHO**

Objetivo: Realizar la comprobación de los hechos ocurridos que dan origen a la denuncia interpuesta.

Cuadro N° 18 Flujoograma del Proceso



Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Cuadro N°19 Descripción de las actividades del proceso

No.	ETAPA	DESCRIPCION
1	Recibir caso	El coordinador del CSC se comunica con la coordinadora de la División de Verificación solicitando que realice la constatación de hecho de un determinado caso
2	Elaborar programación	El coordinador se pone en contacto con el denunciante, realizando la programación de la visita a realizar.
3	Asignación de caso	El coordinador se traslada a puestos de trabajo de los inspectores y l explicara la actividad a realizar y asignara el caso
4	Verificación de hechos	Los inspectores se trasladan al lugar donde realizaran la verificación de los hechos y deberán de presentarse y explicar la razón de su visita. Ingresaran al lugar e iniciaran la verificación de los hechos de acuerdo al caso
5	Datos personales	Posteriormente los inspectores solicitaran los datos personales de la persona que los recibió para colocar estos datos en el acta.
6	Elaboración de acta	Luego los inspectores redactaran el acta en forma manual donde se especificara: - Fecha de realización de la inspección - Hora de realización de la inspección - Nombre de los inspectores - Explicación de la constatación de los hechos
7	Revisar acta	Terminada la verificación de los hechos, los inspectores se trasladan a la Defensoría del Consumidor y entregaran las actas elaboradas al coordinador de la División.
9	Reportar actividad realizada	La coordinadora de Verificación y Vigilancia de Santa Ana deberá de llamar por teléfono a la encargada de llevar el control de las actividades realizadas diariamente en el área de Verificación y Vigilancia de las Oficinas descentralizadas y de San Salvador y reportar cuantos establecimientos se inspeccionaron en el día.
10	Registro en el sistema	La coordinadora registra en una hoja de Excel, la actividad realizada.
11	Elaborar informe	El coordinador elabora un informe de la verificación de los hechos y después le entregara el informe al coordinador del CSC

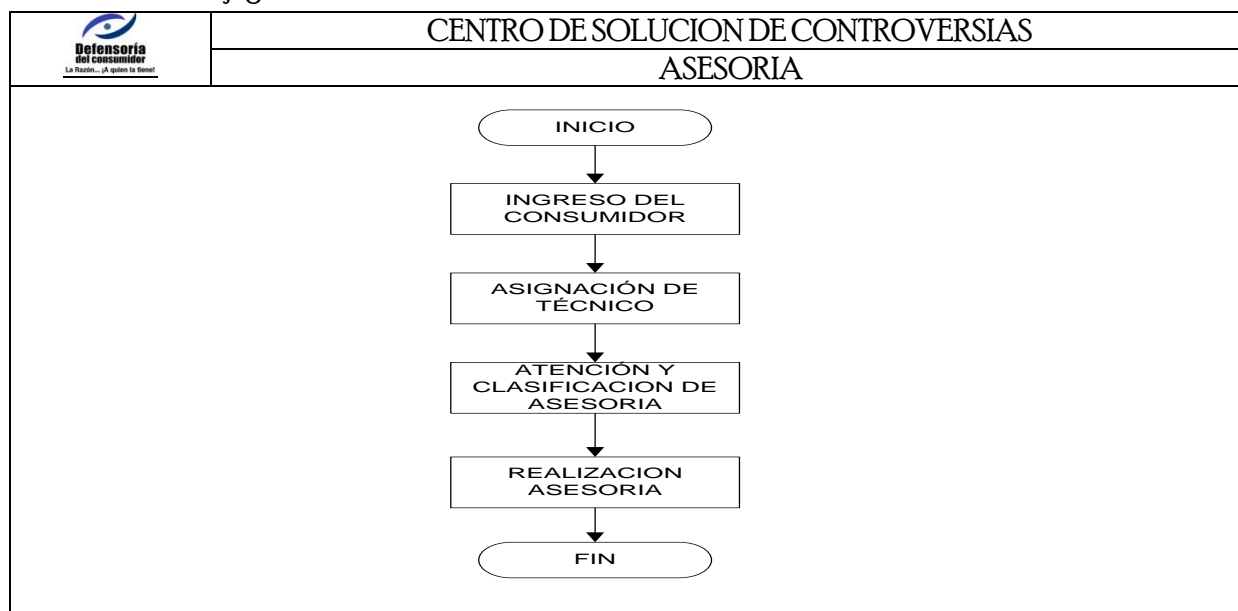
Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

2.4 AREA: CENTRO DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS

Nombre del Proceso: **ASESORÍA**

Objetivo: Orientar al consumidor, cuando no se identifica alguna violación a sus derechos recomendando al denunciante el uso de vías administrativas o judiciales para la satisfacción a su pretensión.

Cuadro N° 20 Flujoograma del Proceso



Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Cuadro N° 21 Descripción de las actividades del proceso

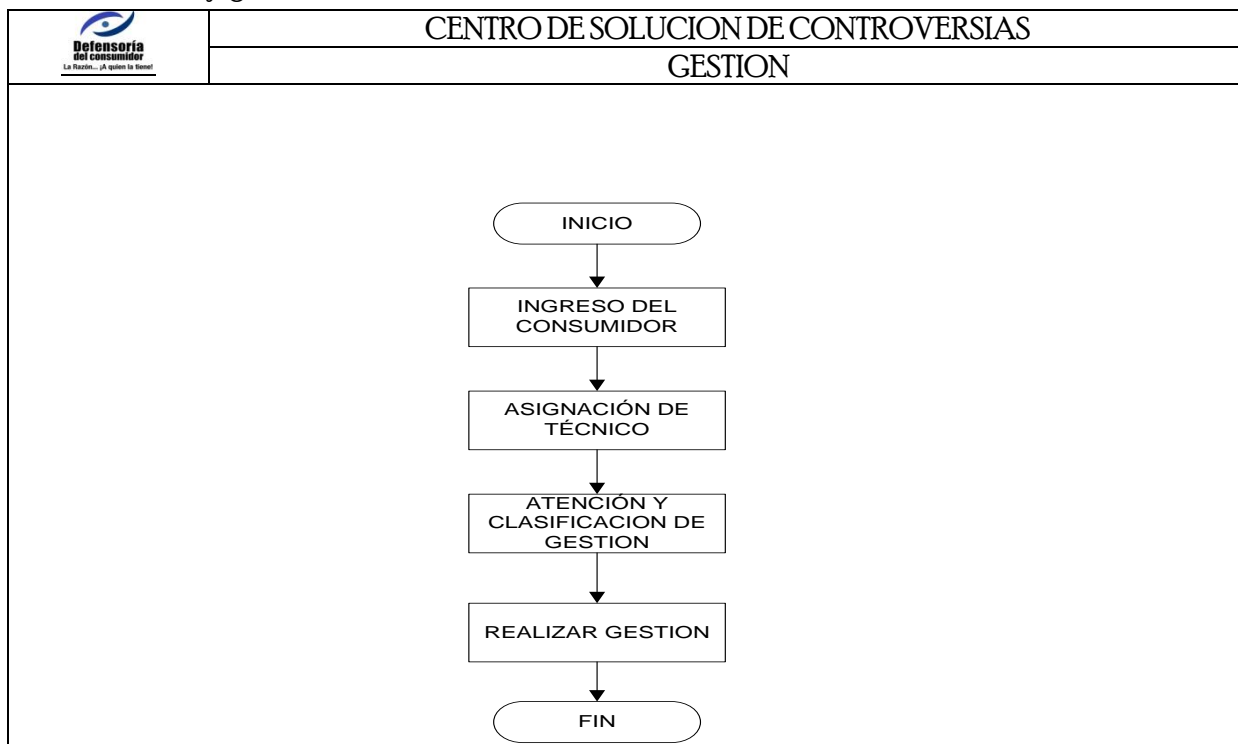
No.	ETAPA	DESCRIPCIÓN
1.	Ingreso del consumidor	El consumidor ingresa a las instalaciones del Centro de Solución de Controversias.
2.	Asignación de técnico	El Edecán da la bienvenida al consumidor y le indica el técnico que le atenderá.
3.	Atención y de Clasificación de Asesoría	El técnico atiende al consumidor, solicitándole Documento de Identificación con foto (DUI, Carnet de Residente o Pasaporte y Licencia de Conducir), escuchando su caso e ingresa información del mismo al sistema. El/la técnico después de escuchar el caso lo clasifica como Asesoría
4.	Realización Asesoría	Luego de escuchado el relato de los hechos, y no se identificó violación a alguno de los derechos del consumidor, el/la técnico procederá a asesorar al consumidor, le indicará al consumidor la Institución donde debe acudir o las acciones que puede ejecutar o realizar para resolver el problema. Finalizada la asesoría el/la técnico cierra el caso en el sistema.

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Nombre del Proceso: **GESTIÓN**

Objetivo: Interceder ante otra Institución, empresa o persona, cuando la denuncia no supone ninguna violación a los derechos del consumidor.

Cuadro N° 22 Flujograma del Proceso



Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Cuadro N° 23 Descripción de las actividades del proceso

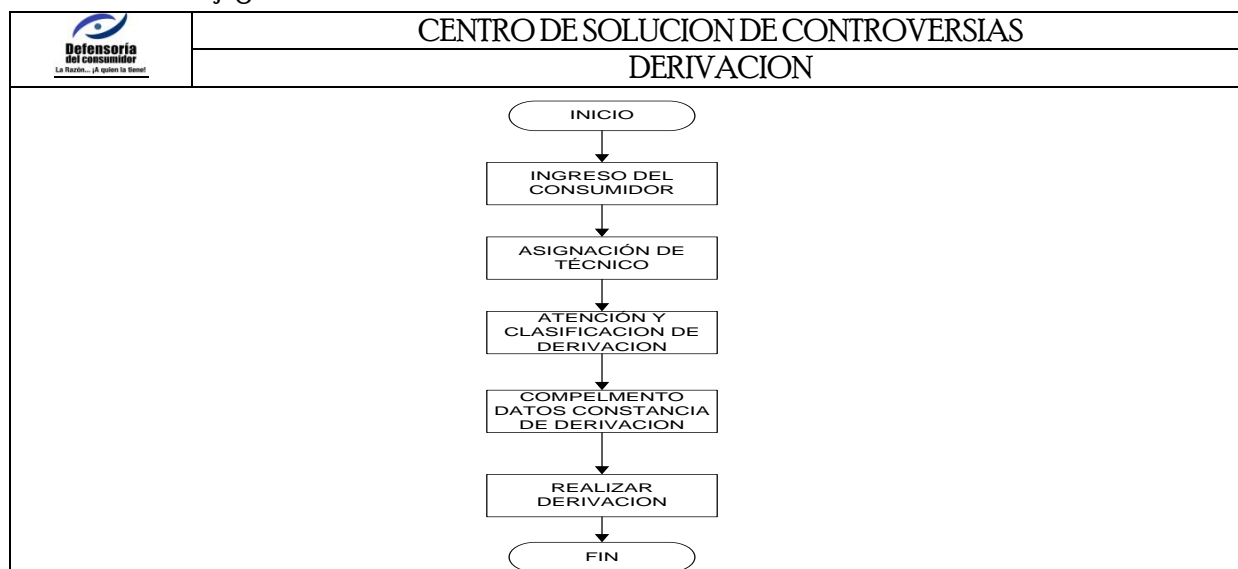
No.	ETAPA	DESCRIPCIÓN
1.	Ingreso del consumidor	El consumidor ingresa a las instalaciones del Centro de Solución de Controversias.
2.	Asignación de técnico	El Edecán da la bienvenida al consumidor y le indica el técnico que le atenderá.
3.	Atención y de Clasificación de Gestión	El técnico atiende al consumidor, solicitándole Documento de Identificación con foto (DUI, Carnet de Residente o Pasaporte y Licencia de Conducir), escuchando su caso e ingresa información del mismo al sistema. El/la técnico después de escuchar el caso lo clasifica como Gestión.
4.	Realizar Gestión	Luego de escuchado el relato de los hechos, y no se identificó violación a alguno de los derechos del consumidor, el/la técnico intercede ante el proveedor a favor del consumidor para solventar su situación, teniendo en cuenta que ha de aclararle al consumidor que el proveedor no tiene ninguna obligación legal ante el hecho. Finalizada la Gestión el/ la técnico cierra el caso en el sistema.

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Nombre del Proceso: **DERIVACIÓN**

Objetivo: Remitir la denuncia a otras instancias competentes cuando no corresponda a la Defensoría para iniciar el proceso a la denuncia presentada por el consumidor.

Cuadro N° 24 Flujoograma del Proceso



Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Cuadro N° 25 Descripción de las actividades del proceso

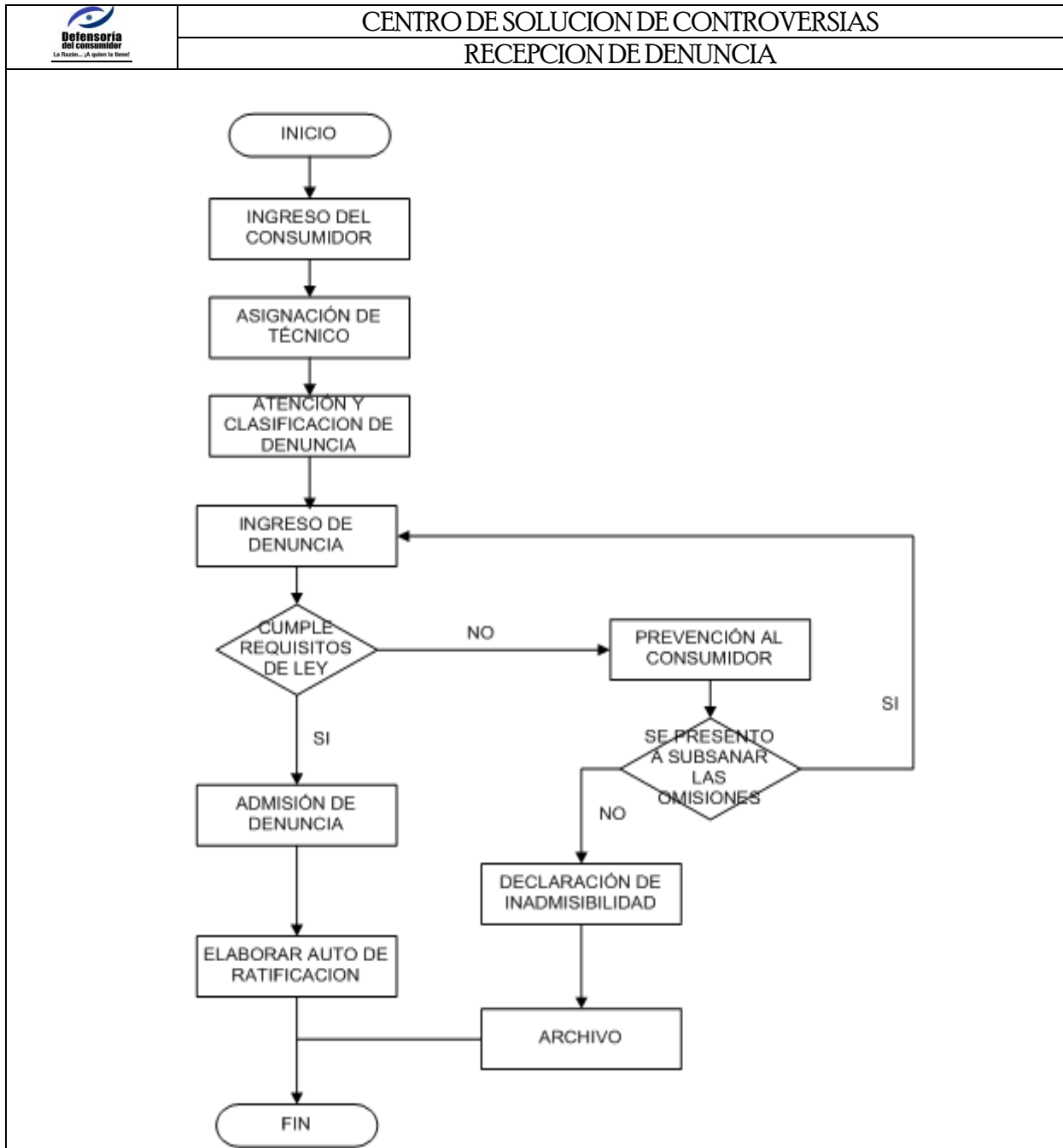
No.	ETAPA	DESCRIPCIÓN
1.	Ingreso del consumidor	El consumidor ingresa a las instalaciones del Centro de Solución de Controversias.
2.	Asignación de técnico	El Edecán da la bienvenida al consumidor y le indica el técnico que le atenderá.
3.	Atención y de Clasificación de Derivación	El técnico atiende al consumidor, solicitándole Documento de Identificación con foto (DUI, Carnet de Residente o Pasaporte y Licencia de Conducir), escuchando su caso e ingresa información del mismo al sistema. El/la técnico después de escuchar el caso lo clasifica como Derivación.
4.	Complemento Datos de Constancia de Derivación	Luego de escuchado el relato de los hechos, el/la técnico identifica que es otra la Institución la que tiene competencia para atender la denuncia expuesta por el consumidor y le indica al consumidor la Institución que tiene competencia sobre su caso y las acciones que deberá realizar. El/la técnico completa la denuncia en el sistema, la lee al consumidor, imprime dos copias y le pide al consumidor las firmas y entrega una copia al consumidor.
5.	Realizar Derivación	Finalizada la constancia de Derivación el/ la técnico cierra el caso en el sistema y registra en libro de control la denuncia a derivar. El/la técnico realiza la derivación de la denuncia a la instancia pertinente teniendo en cuenta que no deberá excederse de un plazo máximo de tres días hábiles para llevar a cabo este paso.

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Nombre del Proceso: **RECEPCION DE DENUNCIA**

Objetivo: Verificar que la denuncia cumpla con los requisitos de ley para que proceda a fin de encontrar una solución que satisfaga a ambas partes.

Cuadro N° 26 Flujograma del Proceso



Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

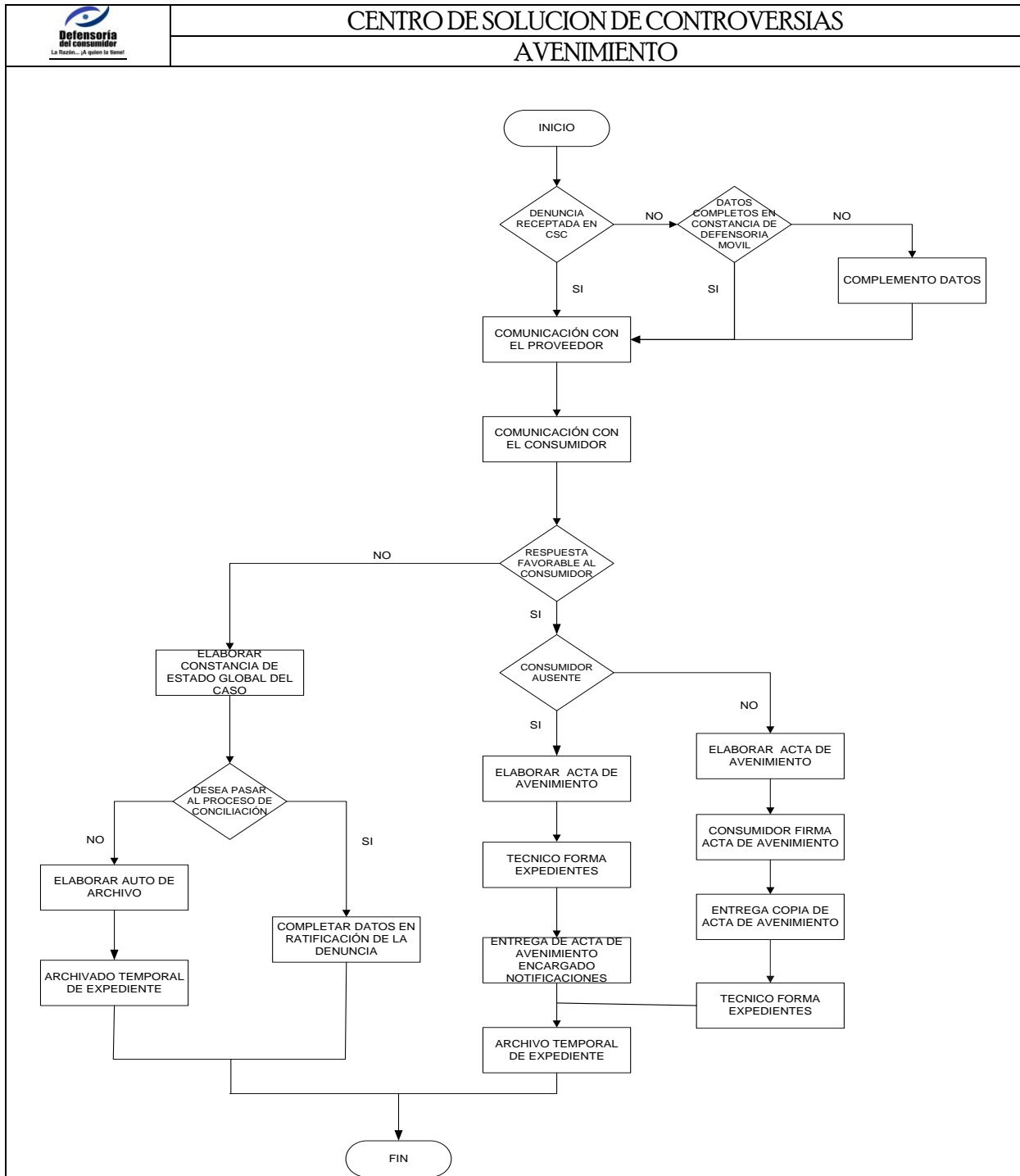
Cuadro N° 27 Descripción de las actividades del proceso

No.	ETAPA	DESCRIPCIÓN
1.	Ingreso del consumidor	El consumidor ingresa a las instalaciones del Centro de Solución de Controversias, el edecán le da la bienvenida y le solicita espere su turno para atenderle.
2.	Asignación de técnico	El Edecán registra el motivo de la visita del consumidor tomando datos generales (FD-Rec-01) y le indica el técnico que le atenderá.
3.	Atención y Clasificación de la Denuncia	El técnico atiende al consumidor, solicitándole Documento de Identificación con foto (DUI, Carnet de Residente o Pasaporte y Licencia de Conducir), escuchando su caso e ingresa información del mismo al sistema. El/la técnico después de escuchar el caso lo clasifica como Recepción de Denuncia
4.	Ingreso de Denuncia	El/la técnico complementa datos en el sistema acorde a la clasificación efectuada e inicia el procedimiento verificando si la denuncia cumple con los requisitos legales descritos en el Art. 109 de la Ley: i) La identificación y datos generales del denunciante; ii) La identificación y datos generales del proveedor; iii) Una descripción de los hechos que originaron la controversia; y iv) La pretensión del denunciante
4.1	Prevención al consumidor	En caso de no cumplir con los requisitos de la ley el técnico previene al consumidor haciendo de su conocimiento los requisitos legales no cumplidos y previniendo los subsane dentro del plazo de 3 días hábiles, se elabora formulario de prevención al consumidor (FD-Rec-02) dejando constancia de la prevención realizada e ingresa el caso temporalmente como asesoría.
4.2	Verificación de Requisitos de Ley Pos -Prevención	Si el Consumidor se presenta a subsanar las omisiones encontradas el/la técnico debe verificar nuevamente que la denuncia cumpla con los requisitos establecidos en el Art. 109 de la Ley
4.3	Declaración de Inadmisibilidad	Si el consumidor no se presenta a subsanar la prevención realizada transcurridos 3 días hábiles, el técnico procede a elaborar el Auto de Inadmisibilidad (FD-Rec-03), y procede a archivar la denuncia.
5.	Admisión de Denuncia	Cumplidos los requisitos el/la técnico admite la denuncia y elabora Auto de Ratificación de Denuncia, el técnico lee al consumidor el contenido de la constancia de Recepción (FD-Rec-04) y de Auto de Ratificación para su validación (FD-Rat-01), se imprime la constancia y auto y solicita al consumidor su firma entregándole copia. Finalizada la admisión de la denuncia el/la técnico debe iniciar el procedimiento de Avenimiento.

Nombre del Proceso: **AVENIMIENTO**

Objetivo: Solucionar con equidad y justicia controversias sin necesidad de reunir las partes (consumidor vs. proveedor), aplicando los medios que sean necesarios.

Cuadro N° 28 Flujoograma del Proceso



Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Cuadro N° 29 Descripción de las actividades del proceso

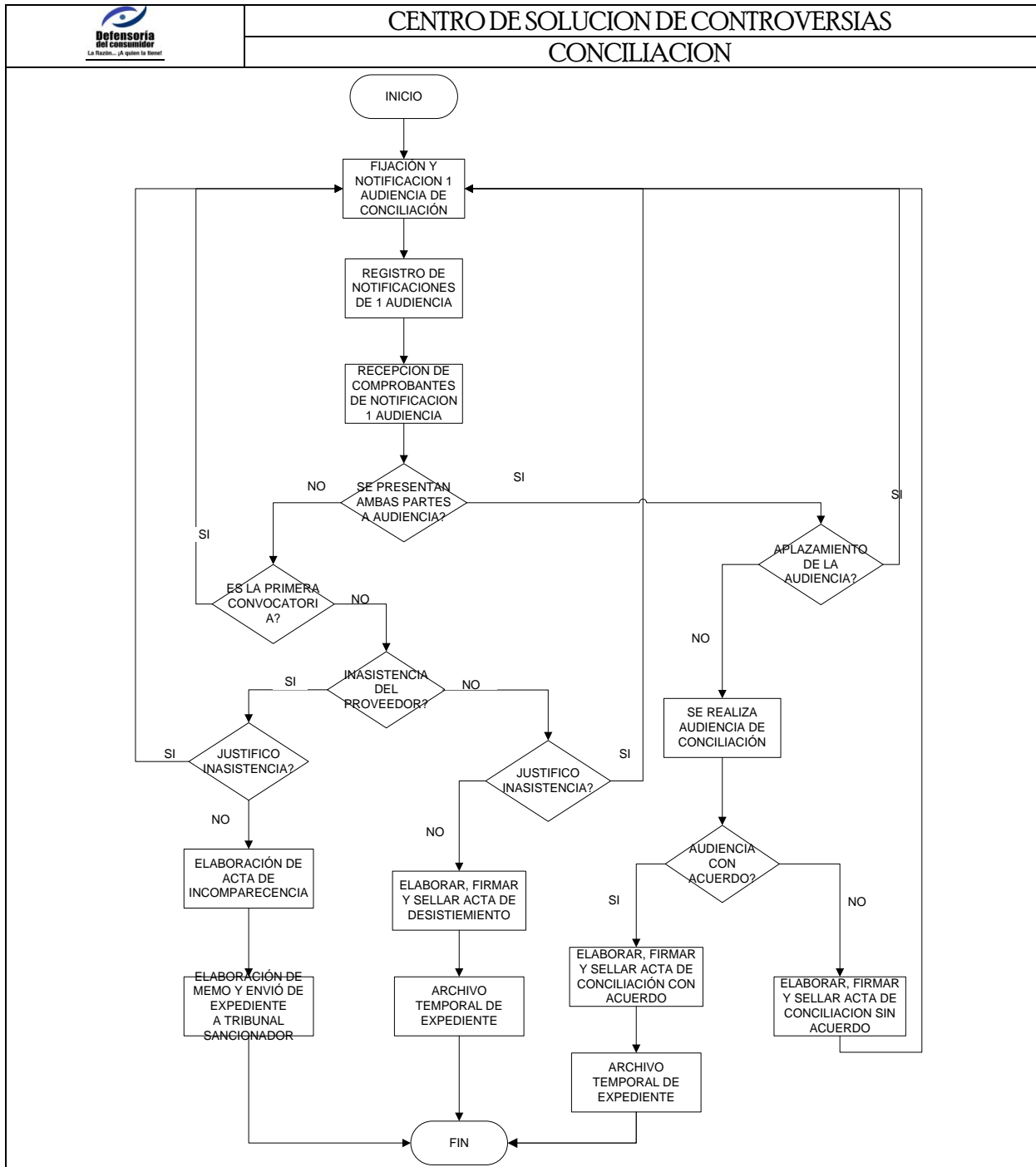
No.	ETAPA	DESCRIPCIÓN
1.	Verificación Constancia de Recepción	Antes de dar inicio al proceso de Avenimiento si la denuncia fue receptada a través de Defensoría Móvil el/la técnico debe verificar el contenido de la constancia de recepción de denuncia (FD-Rec-04), si falta algún dato el/la técnico debe comunicarse con el consumidor para completarlos.
2.	Comunicación con el proveedor	El técnico llama al proveedor, de no lograr comunicación durante 15 minutos, lo intentará de nuevo durante los 5 días hábiles siguientes. Si se logra contactar con el proveedor, se le explica la situación intentando llegar a un acuerdo.
3.	Comunicación con el Consumidor	Si el técnico logra contactarse con el proveedor, se le informa al consumidor la posición del proveedor. Si el consumidor no esta presente el/la técnico llama y realiza comunicación telefónica para conocer si la respuesta del proveedor es o no favorable a su pretensión.
4.0	Respuesta Favorable	Si el consumidor acepta la propuesta del proveedor, el/la técnico registra datos del acuerdo, imprime; firma y sella el Acta de Avenimiento (FD-Ave-01) y cierra el caso en el sistema. (Cuando el consumidor no se encuentra presente el/la técnico debe de enviar copia del acta a través del notificador y cuando el consumidor se encuentra presente se le pide firme el Acta de Avenimiento y se le entrega copia).
4.1	Entrega de Acta para Consumidor y Expediente a Encargado de Archivo y Notificaciones	Cerrado el caso en el sistema el/la técnico integra el expediente para archivar, completa datos en formato de comprobante de notificación de acta para consumidor y entrega a encargado de notificaciones el acta para consumidor, formato de comprobante de notificación y expediente cerrado.
4.2	Almacenamiento Temporal de Expediente	Si el consumidor se encontraba ausente al momento de realizar el avenimiento el encargado de archivo y notificaciones anota en libro el acta para consumidor recibida para ser entregada por el notificador y una vez realizada la notificación anota en libro la fecha en la que se realizo la entrega del acta, el encargado de archivo y notificaciones debe anexar el comprobante de notificación al expediente y almacena temporalmente el expediente hasta que finalice el mes. Si el consumidor se encontraba presente al momento de realizar el avenimiento el técnico entrega a encargado de archivo y notificaciones el expediente cerrado y el encargado lo almacena temporalmente hasta que finalice el mes
5.	Respuesta No Favorable	Si el consumidor no acepta la propuesta del proveedor y no se logra acuerdo en el proceso de Avenimiento entre las partes, el/la técnico registrara información de las acciones realizadas en el sistema e imprime

		Estado Global del Caso (FD- Glo-01) y lo anexa al expediente.
5.1	Complemento datos en Ratificación de la Denuncia	Cuando no se logro acuerdo en el proceso de Avenimiento y si el consumidor desea pasar al proceso de conciliación, el/la técnico busca en expediente el auto de Ratificación de la denuncia y completa los datos en la ratificación para iniciar el proceso de Conciliación (FD-Rat-01), completados los datos el técnico almacena temporalmente el expediente hasta iniciar el proceso de conciliación
6.	Elaborar Auto de Archivo	Si el consumidor no desea pasar al proceso de conciliación, el técnico elaborará un Auto de Archivo por falta de Ratificación de la Denuncia (Formulario FD-Arc-01) y entrega expediente cerrado a encargado de archivo y notificaciones para archivar el expediente temporalmente hasta que finalice el mes

Nombre del Proceso: **CONCILIACION**

Objetivo: Solucionar una controversia entre ambas partes cuando una vez intentado el avenimiento no se obtuviera ningún resultado satisfactorio. Los acuerdos tomados en conciliación producirán los efectos de la transacción y la certificación del acta tendrá fuerza ejecutiva.

Cuadro N° 30 Flujoograma del Proceso



Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Cuadro N° 31 Descripción de las actividades del proceso

No.	ETAPA	DESCRIPCIÓN
1.	Fijación y Notificación de 1º Audiencia de conciliación	El técnico fija fecha y hora para la realización de la primera audiencia de conciliación en sistema, programada la audiencia el técnico elabora, imprime, firma y entrega las notificaciones de la audiencia de conciliación con sus respectivos comprobantes (FD-Con-02 y FD-Con-03) al encargado de archivo y notificaciones para que el se las entregue al notificador teniendo en cuenta que se deberá citar a las partes con 3 días de anticipación a partir de la fecha en que reciban la notificación; entregados los documentos el técnico almacena expediente temporalmente.
2.	Registro de Notificaciones de 1º Audiencia	El encargado de archivo y notificaciones anota en libro la notificación a realizar recibida del técnico, una vez realizada la notificación el encargado anota en libro la fecha en que se realizó la notificación y entrega comprobantes a técnico.
3.	Anexo Comprobante de Notificación de 1º Audiencia a Expediente	El/la técnico recibidas las constancias de recepción de la notificaciones el/la técnico verifica que estén completos los datos en los comprobantes y procede a anexarla al expediente en orden y almacena temporalmente el expediente hasta el día de realización de la 1º audiencia de conciliación.
4.	Realización 1º Audiencia de conciliación	Consumidor y proveedor ingresan al CSC, el edecán les da la bienvenida y registra el motivo de su visita (FD-Rec-01), una vez que se encuentran presentes ambas partes el técnico verifica la capacidad de los asistentes para actuar en la calidad en la que se les ha convocado se solicita un documento de identidad, y en su caso el poder o credencial que acrediten la calidad en que actúa la persona. Una vez realizada la acreditación, el conciliador iniciará la audiencia.
5.	Incomparecencia 1º Audiencia de Conciliación	Si alguna o ambas partes no se presentan, en un período de quince minutos posteriores a la hora citada a la audiencia de conciliación el/la técnico levantará acta de incomparecencia (FD-Con-05, FD-Con-06 y FD-Con-07) haciendo constar la inasistencia de una o ambas partes.
5.1	Entrega de Incomparecencia 1º Audiencia de Conciliación	La justificación de inasistencia se presenta en un plazo de tres días contados a partir de la fecha de la audiencia; la justificación se presenta por escrito o por medio idóneo, ante el/la técnico asignado, el cual debe resolver lo que considere conveniente dentro de los 3 días hábiles siguientes a la presentación del escrito, en caso de ser considerada relevante la justificación el/la técnico convocará a las partes a una nueva audiencia. El/la técnico debe anexar al expediente la justificación indicando fecha en que se recibió.
5.2	Fijación de nueva Audiencia	Cuando una o ambas partes no se presenta a la 1º Audiencia de Conciliación, por ser primera audiencia se citará una vez más a las partes para celebrar nueva audiencia en un plazo no mayor de diez días.
6.	Resultado de la 1º Audiencia de Conciliación	Se podrán presentar los siguientes resultados al realizar el técnico la audiencia de conciliación con ambas partes:
6.1	Aplazamiento de la 1º Audiencia de Conciliación	Si en la sesión el técnico conciliador o alguna o ambas partes deciden posponer la discusión para una sesión futura, el técnico fijará nueva fecha de audiencia (FD-Con-01), siempre y cuando ambas partes estén de acuerdo en hacerlo y debe levantar acta de suspensión de audiencia conciliatoria (FD-Con-08).

No.	ETAPA	DESCRIPCIÓN
6.2	1º Audiencia de Conciliación sin acuerdo	Si concluida la audiencia de conciliación las partes no llegan a un acuerdo el técnico levantará acta de ello (FD-Con-09), lo registra en el sistema, imprime, firman y sellan acta Final de Conciliación sin acuerdo, entregando copia a cada una de las partes. Estando aun presentes ambas parte el técnico fijara fecha y hora para la realización de la 2º Audiencia de conciliación y redactara las notificaciones con sus respectivos comprobantes y procederá a notificar a las partes entregado la respectiva notificación a cada uno.
6.3	1º Audiencia de Conciliación con acuerdo	Si concluida la audiencia de conciliación se llevo a un acuerdo, el técnico debe asegurarse haber comprendido correctamente la intención de acuerdo que han expresado las partes, y levantará acta con acuerdo (FD-Con-10), la lee a las partes y les explica los efectos legales del incumplimiento de sus cláusulas, la firmarán las partes y el técnico les entrega copia y les indicará a las partes que en caso de incumplimiento deben solicitar a la Defensoría que se les extienda la certificación del acta, para que proceden según deseen. (Firmada el acta no puede modificarse en ningún sentido salvo por acuerdo expreso de las partes, el técnico debe de hacer constar esta situación en nueva acta, haciendo relación a la modificación del acta original)
7	Acuerdo entre las partes fuera del proceso	<p>Cuando el consumidor o proveedor informa al técnico que han llegado a un arreglo fuera del procedimiento de conciliación, el técnico les solicita presentar al CSC prueba escrita personalmente o por otro medio idóneo, para proceder a cerrar el caso.</p> <p>Cuando la prueba la proporciona el proveedor, el técnico ha contactar al consumidor para corroborar el acuerdo, de no poder hacerlo le enviará un escrito (FD-Fue-01), informándole que entiende que ha habido arreglo con el proveedor y que de no pronunciarse vía telefónica o personal en los 5 días hábiles subsiguientes a la recepción del escrito, se dará por archivada la denuncia, el/la técnico procederá a elaborar un Auto de Cierre de archivo (FD-Arc-02) y entrega el expediente al encargado de archivo y notificaciones para archivar.</p> <p>Si el consumidor es el que llama al técnico para informarle que ha habido arreglo, el técnico le solicitará presentarse al Centro para desistir de la denuncia por Arreglo fuera del proceso y proceder a cerrar el caso; si el consumidor no se presenta, el técnico continuará con el proceso iniciado.</p>
8.	Realización 2º Audiencia de conciliación	Consumidor y proveedor ingresan al CSC, el edecán les da la bienvenida y registra el motivo de su visita (FD-Rec-01), una vez que se encuentran presentes ambas partes el técnico verifica la capacidad de los asistentes para actuar en la calidad en la que se les ha convocado se solicita un documento de identidad, y en su caso el poder o credencial que acrediten la calidad en que actúa la persona. Una vez realizada la acreditación, el conciliador iniciará la 2º audiencia de conciliación explicando a ambas partes que de no llegar a acuerdo el caso será enviado a tribunal sancionador.

No.	ETAPA	DESCRIPCIÓN
9.	Incomparecencia 2º Audiencia de conciliación	a) Si no asiste el proveedor por segunda vez sin causa justificada, el técnico presume legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor, y lo hace constar en acta (FD-Con-05). b) Si es el consumidor quien no asiste por segunda vez a la audiencia de conciliación sin presentar justificación, el técnico asumirá por desistido el reclamo, elabora acta (FD-Arc-03).
9.1	Entrega de Justificación de Incomparecencia 2º Audiencia de conciliación	La justificación de inasistencia a la segunda convocatoria se presenta en un plazo de tres días contados a partir de la fecha de la audiencia; la justificación se presenta por escrito ante el técnico asignado, el cual deberá resolver lo que considere conveniente dentro de los 3 días hábiles siguientes a la presentación del escrito, en caso de ser considerada relevante la justificación se convocará a las partes a una nueva audiencia y el/la técnico anexara al expediente la justificación indicando la fecha en que se recibió.
9.2	Resolución Incomparecencia 2º Audiencia de conciliación	a) Cuando el proveedor no asiste a la audiencia y levantada el acta (FD-Con-05) el/ la técnico deberá cerrar el expediente y pasarlo al coordinador para que revise el conformado del expediente, finalizada la revisión el coordinador realiza copia del expediente, elabora memorándum y remite el expediente al Tribunal Sancionador. b) Cuando el consumidor no asiste a la audiencia y levantada el acta (FD-Arc-03) el/la técnico archivara el expediente por desistimiento.
10.	Resultado de la 2º Audiencia de Conciliación	Se podrán presentar los siguientes resultados al realizar el técnico la audiencia de conciliación con ambas partes:
10.1	Aplazamiento de la 2º Audiencia de Conciliación	Si en la sesión el técnico conciliador o alguna o ambas partes deciden posponer la discusión para una sesión futura, el técnico fijará nueva fecha de audiencia (FD-Con-01), siempre y cuando ambas partes estén de acuerdo en hacerlo y debe levantar acta de suspensión de audiencia conciliatoria (FD-Con-08).
10.2	2º Audiencia de Conciliación con acuerdo	Si concluida la audiencia de conciliación se llegó a un acuerdo, el técnico debe asegurarse haber comprendido correctamente la intención de acuerdo que han expresado las partes, y levantará acta con acuerdo (FD-Con-10), la lee a las partes y les explica los efectos legales del incumplimiento de sus cláusulas, la firmarán las partes y el técnico les entrega copia y les indicará a las partes que en caso de incumplimiento deben solicitar a la Defensoría que se les extienda la certificación del acta, para que proceden según deseen. (Firmada el acta no puede modificarse en ningún sentido salvo por acuerdo expreso de las partes, el técnico debe de hacer constar esta situación en nueva acta, haciendo relación a la modificación del acta original)
10.3	2º Audiencia de Conciliación sin acuerdo	Si concluida la audiencia de conciliación las partes no llegan a un acuerdo el técnico levantará acta de ello (FD-Con-09), lo registra en el sistema, imprime, firman y sellan acta Final de Conciliación sin acuerdo, entregando copia a cada una de las partes y remitirá el caso al Tribunal Sancionador. El técnico deberá cerrar el expediente y pasarlo al coordinador para que revise el conformado del expediente, finalizada la revisión el coordinador realiza copia del expediente, elabora memorando y remite el expediente al Tribunal Sancionador.

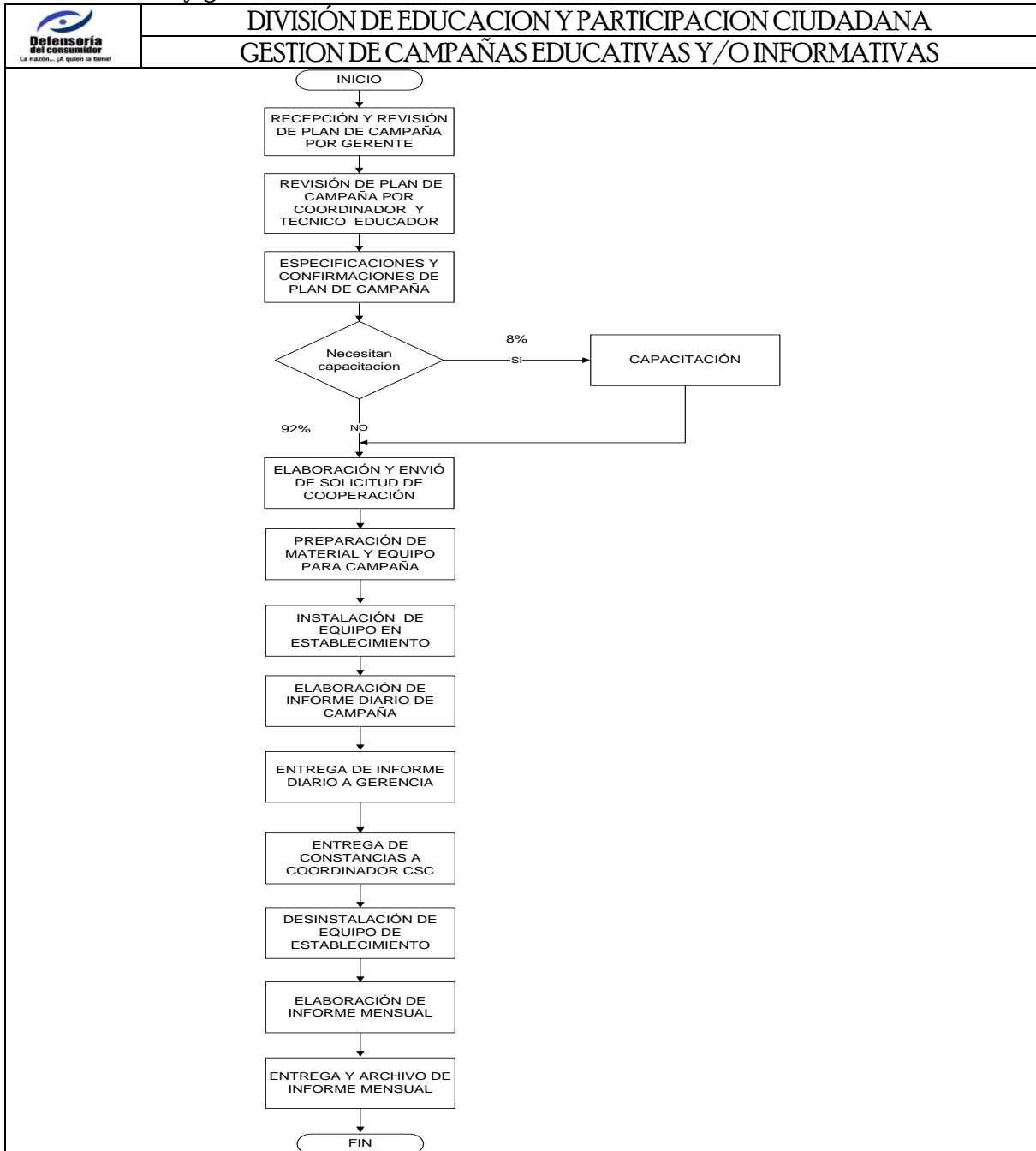
No.	ETAPA	DESCRIPCIÓN
11.	Archivo temporal de Expedientes	El/ la técnico cierra el caso en el sistema e integra el expediente de acuerdo a orden establecido finalizado el conformedo del expediente el técnico entrega el expediente al encargado de archivo y notificaciones para que lo almacene temporalmente hasta que finalice el mes.

2.5 AREA: EDUCACION Y PARTICIPACION CIUDADANA

Nombre del Proceso: **GESTIÓN DE CAMPAÑAS EDUCATIVAS Y/O INFORMATIVAS**

Objetivo: Gestionar los recursos necesarios para que se lleven a cabo las campañas educativas y/o informativas y realizar un control de las mismas.

Cuadro N° 32 Flujograma del Proceso



Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Cuadro N° 33 Descripción de las actividades del proceso

No.	ETAPA	DESCRIPCIÓN
1.	Recepción y Revisión de Plan de Campaña por Gerente	<p>El Gerente de la Oficina Regional de Occidente de la Defensoría del Consumidor recibe el plan de Campaña enviado por la Dirección Nacional de Educación y Participación Ciudadana de San Salvador a través de correo electrónico, el cual imprime y revisa verificando que este contenga la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tema de la Campaña • Objetivo de la Campaña • Metodología • Lugar de Realización de Campaña • Recursos (Equipo y Materiales) <p>Una vez comprendidos los requerimientos del plan de campaña, notifica de este a Coordinador de División de Educación y Participación Ciudadana.</p>
2.	Revisión de Plan Campaña por Coordinador y Técnico Educador	<p>El coordinador de la División de Educación y Participación Ciudadana recibe el plan de campaña por parte del Gerente, quien junto al técnico educador revisa el plan verificando los requerimientos que este presenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tema de la Campaña • Objetivo de la Campaña • Lugar y periodo de realización de campaña • Horario de ejecución de campaña • Equipo y Material a utilizar <p>Y se hacen anotaciones de cualquier duda o cuando la información del plan de campaña no esta completa.</p>
3.	Especificaciones y Confirmación de Plan de Campaña	<p>Revisado el plan de campaña, el coordinador de la División de Educación y Participación Ciudadana se remite a Gerente para confirmar comprensión de plan y subsanar cualquier duda o información no especificada en el plan., quien aclara y/o proporciona cualquier especificación necesaria.</p>
4	Tema Nuevo de Campaña	<p>Si el tema de campaña; es nuevo o la Dirección considera que es oportuno, se deberá de citar a los educadores de las diferentes oficinas para llevar a cabo una capacitación del tema de las misma</p>
4.1	Capacitación a Educadores	<p>Especificado por la Dirección Nacional de Educación y Participación Ciudadana, el coordinador y el técnico educador de la División de Educación y Partición de la Oficina Regional deben de trasladarse al lugar destinado para recibir las especificaciones, material didáctico y la capacitación correspondiente de la campaña a realizar.</p>
4.2	Elaboración, Impresión y envío de solicitud de cooperación	<p>El coordinador de la División de Educación y Participación Ciudadana redacta e imprime carta dirigida al gerente del establecimiento donde se llevará a cabo la campaña, solicitando la colaboración y autorización para acceder a las instalaciones y realizar la campaña. Dicha solicitud de colaboración incluye aspectos como:</p>

No.	ETAPA	DESCRIPCIÓN
		<ul style="list-style-type: none"> • Tema de la Campaña • Objetivo de la Campaña • Días de permanencia • Área ocupada por canopi • Nombre de personas a realizar la campaña. <p>Posteriormente el coordinador de la División llama por teléfono al Gerente del establecimiento donde se llevara a cabo la campaña y le explica la actividad a realizar y luego envía la carta vía fax.</p>
5.	Preparación de Materiales y Equipo	El coordinador de la División de Educación y Participación Ciudadana y el técnico educador preparan el equipo y materiales necesarios para realizar la Campaña de acuerdo a las especificaciones del plan y según la cantidad de días que durara la misma.
6.	Instalación de Equipo en Establecimiento	El Coordinador y el Técnico Educador de la División de Educación se trasladan durante los días que dura la campaña al establecimiento donde esta se realiza, el primer día de campaña se presentan con el Gerente del establecimiento para la correspondiente identificación y llevan a cabo la instalación del material y equipo necesario para poder llevar a cabo las diferentes actividades de campaña, que son: <ul style="list-style-type: none"> a) Entrega de Material Informativo y/o Educativo b) Asesoría en Campaña c) Derivación en Campaña d) Recepción de Denuncia en Campaña e) Gestión Domiciliar
7.	Elaboración e Impresión de Informe Diario	El coordinador de la División de Educación y Participación Ciudadana junto al técnico educador, al día siguiente antes de iniciar las actividades de campaña de ese día, elaboran el informe diario utilizando los datos anotados en campaña, detallando las actividades realizadas así como el material educativo e informativo entregado, a través del formato "Informe Diario de Campaña". (El informe del ultimo día de campaña se realiza un día después de finalizada la campaña y desinstalado el equipo)
8.	Entrega de Informe Diario a Gerente	El coordinador realiza una copia del Informe Diario de Campaña, para ser entregada al Gerente de Oficina Regional y el informe original queda como archivo de la División para la correspondiente conformación del posterior informe mensual. El coordinador de la División de Educación, fotocopia los formatos de las recepciones de denuncias, asesorías y gestiones domiciliarias realizadas durante campaña, para ser archivadas junto al informe diario de campaña.
9.	Entrega de Constancias a Coordinador de CSC	El coordinador de Educación entrega los formatos originales al Coordinador de Centro de Solución de Controversias quien registra en Libro de Control la cantidad y tipo de constancias recibidas y verifica que tenga el nombre y dirección del consumidor.
10.	Desinstalación de Equipo	El ultimo día de campaña el coordinador y el técnico educador desinstala el equipo utilizado durante la campaña y lo regresan a la oficina.

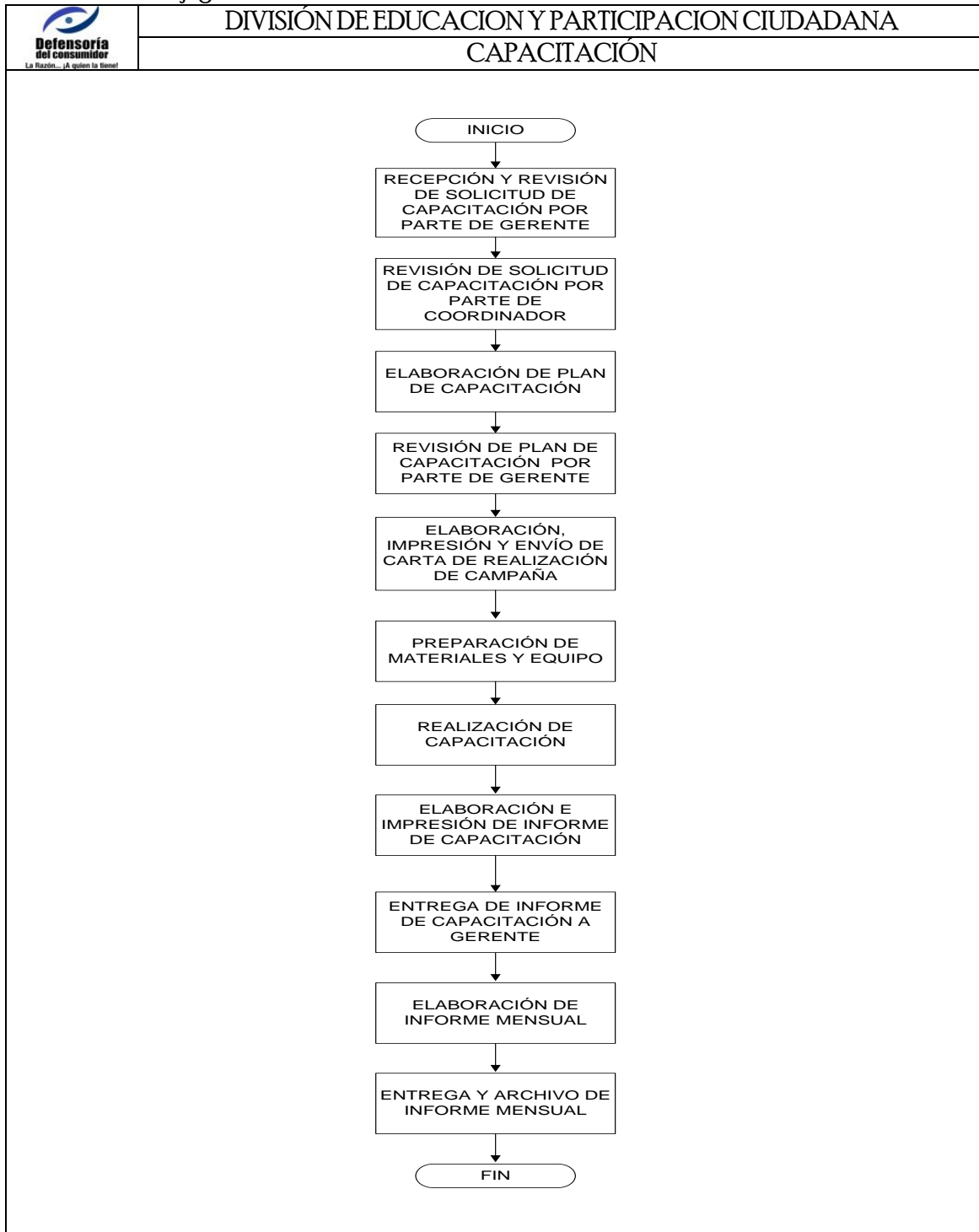
No.	ETAPA	DESCRIPCIÓN
11.	Elaboración de Informe Mensual	El coordinador junto al técnico educador al finalizar cada mes, elaboran el Informe Mensual e incluyen las actividades realizadas por la División de Educación en campaña, detallando las actividades realizadas, el total de material educativo y/o informativo entregado, lugar de realización de campañas y los recursos empleados por campaña.
12	Entrega y archivo de Informe Mensual	El coordinador de la División de Educación y Participación Ciudadana, después de elaborado el Informe lo entrega a: a) Gerente de la Oficina Regional, b) Dirección Nacional de Educación en San Salvador (envía un informe en físico a través de notificador y vía Internet) y otro informe se archiva en la División de Educación de Occidente

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Nombre del Proceso: **CAPACITACIÓN**

Objetivo: Informar y educar a la población sobre la Protección de los Derechos del Consumidor y temas a fines.

Cuadro N° 34 Flujoograma del Proceso



Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Cuadro N° 35 Descripción de las actividades del proceso

No.	ETAPA	DESCRIPCIÓN
1.	Recepción y Revisión de Solicitud de Capacitación por parte de Gerente	<p>El Gerente de la Oficina Regional de Occidente de la Defensoría del Consumidor recibe una carta dirigida a la Defensoría del Consumidor Oficina Regional de Occidente por parte de una Institución o Asociación en la cual se exprese la solicitud de capacitación.</p> <p>EL gerente determina si compete a la División de Educación y Participación Ciudadana realizar dicha Capacitación.</p> <p>Una vez comprendidos los requerimientos de la capacitación, se notifica de esta al Coordinador de División de Educación y Participación Ciudadana.</p>
2.	Revisión de Solicitud de Capacitación por parte de Coordinador	<p>El coordinador de la División de Educación y Participación Ciudadana revisa la solicitud de Capacitación y las especificaciones de esta, especificaciones hechas tanto por la Institución o Asociación solicitante así como por las indicaciones adicionales que recibe por arte del Gerente.</p>
3.	Elaboración de Plan de Capacitación	<p>El Coordinador junto a el educador elaboran Plan de Capacitación a realizar, dicho plan debe de incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de la Capacitación ▪ Objetivo ▪ Población Meta ▪ Duración ▪ Metodología ▪ Materiales a utilizar ▪ Ejecutores <p>EL plan de Capacitación toma como restricciones las especificaciones de la Institución o Asociación solicitante, las especificaciones del Gerente y las competencias de la División de Educación y Participación Ciudadana.</p>
4.	Revisión de Plan de Capacitación por parte de Gerente	<p>El Gerente revisa contenido del Plan de Capacitación, de serlo necesario el gerente realizará las observaciones que sean necesarias.</p>
5.	Elaboración, Impresión y envío de Carta de Realización de Campaña	<p>El coordinador de la División de Educación y Participación Ciudadana redacta, imprime y envía carta de aprobación de solicitud de Capacitación a gerencia responsable de la Institución o Asociación donde se llevará a cabo la capacitación, indicando la aprobación de la solicitud así como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tema de la Capacitación ▪ Objetivo de la Capacitación ▪ Días y horario de Capacitación ▪ Local o área a utilizar ▪ Materiales o equipo a utilizar (de serlo necesario) ▪ Programa de Capacitación.
6.	Preparación de Materiales y Equipo	<p>El coordinador de la División de Educación y Participación Ciudadana y el técnico educador preparan el equipo y materiales necesarios para realizar Capacitación de acuerdo a las especificaciones del Plan.</p>

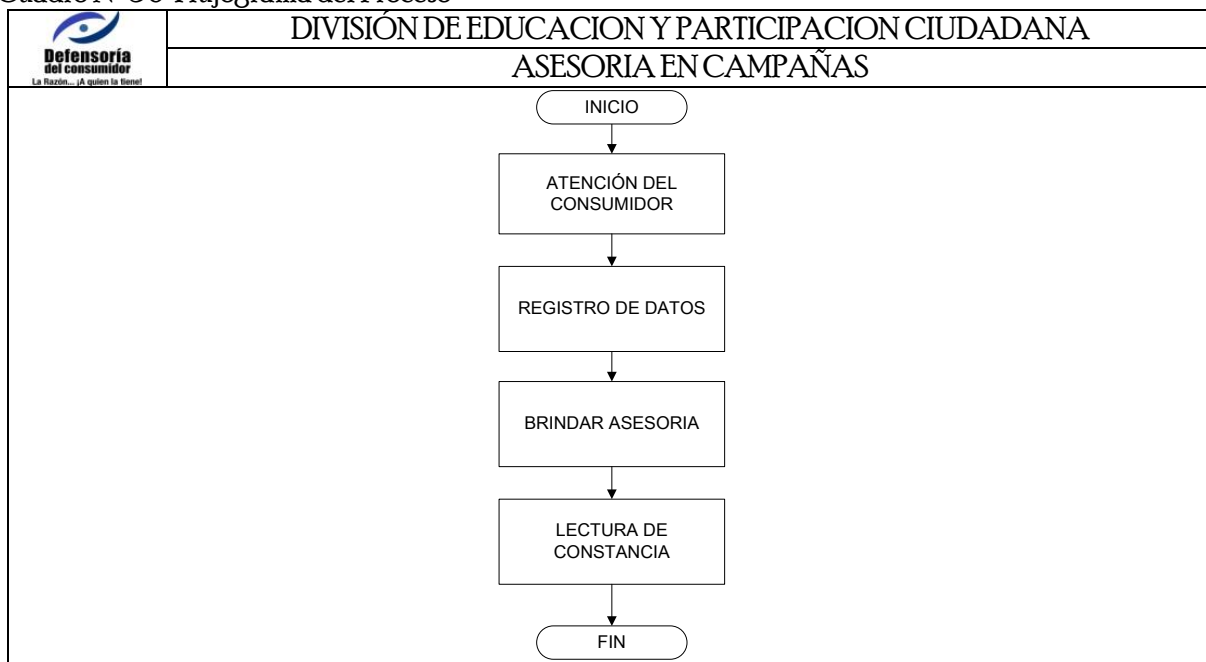
No.	ETAPA	DESCRIPCIÓN
7.	Realización de Capacitación	El coordinador y educador de la División de Educación y Participación y Ciudadana, llevan a cabo la realización de la capacitación solicitada de acuerdo a lo establecido en el Plan de Capacitación.
8.	Elaboración e Impresión de Informe de Capacitación	El coordinador de la División de Educación y Participación Ciudadana junto al técnico educador, al finalizar las actividades correspondientes a la Capacitación realizada, elaboran informe, detallando actividades que se ejecutaron de acuerdo a lo expuesto en Plan, así como el material educativo e informativo entregado.
9.	Entrega de Informe de Capacitación a Gerente	El coordinador realiza una copia del Informe de Capacitación, copia que es entregada al Gerente de Oficina Regional y el informe original queda como archivo de la División para la correspondiente conformación del posterior informe mensual.
10.	Elaboración de Informe Mensual	El coordinador junto al educador al finalizar mes incluyen en el Informe Mensual de las actividades realizadas por la División de Educación y Participación Ciudadana, las actividades que fueron realizadas en las diferentes Capacitaciones que se llevaron a cabo durante dicho período, detallando todos los rubros que comprende el cada informe de Capacitación realizada.
11.	Entrega y archivo de Informe Mensual	El coordinador de la División de Educación y Participación Ciudadana, entrega un Informe Mensual al Gerente de Oficina Regional, un Informe Mensual a notificador (informe para Dirección Nacional en San Salvador) y un tercer informe Mensual queda en el archivo de la División. El coordinador envía una copia del Informe Mensual (archivo electrónico) vía Internet a la Dirección Nacional de Educación y Participación Ciudadana en San Salvador,

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Nombre del Proceso: **ASESORIA EN CAMPAÑAS**

Objetivo: Orientar al consumidor, cuando su caso no proceda como denuncia.

Cuadro N° 36 Flujoograma del Proceso



Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Cuadro N° 37 Descripción de las actividades del proceso

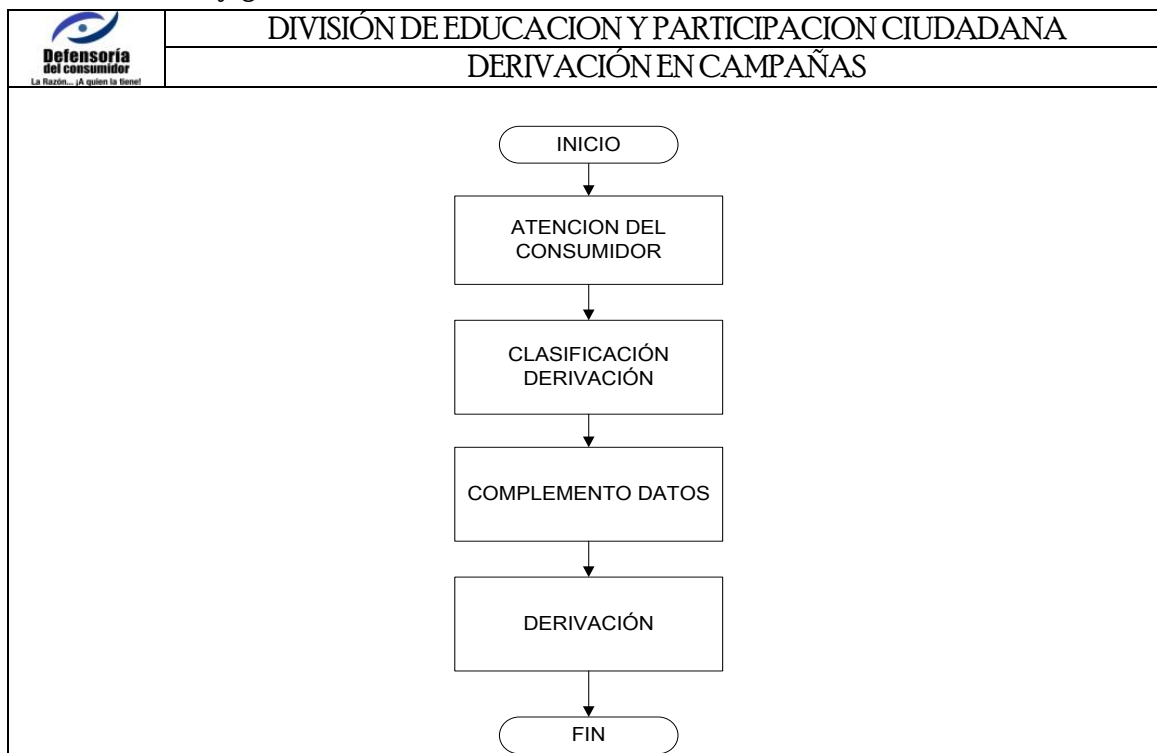
No.	ETAPA	DESCRIPCIÓN
1.	Atención al Consumidor	El Coordinador o técnico educador(a) recibe y atiende al consumidor y escucha el caso expuesto.
2	Registro de Datos	Luego de escuchado el relato de los hechos, y no se identifica violación a alguno de los derechos del consumidor, el Coordinador o técnico educador clasifica el caso como asesoría y solicita al consumidor documentos de identificación con foto (DUI, carné de residente, pasaporte, licencia de conducir).
3.	Brindar Asesoría	El Coordinador o técnico educador indicará al consumidor la Institución donde debe acudir o las acciones que puede ejecutar o realizar para resolver el problema y complementa datos generales en constancia de recepción (FD-Rec-04).
4.	Lectura de Constancia	Se lee constancia a consumidor para comprobar veracidad de datos y se solicita al consumidor su firma. EL Coordinador o técnico educador firma y sella la constancia y anota la asesoría realizada y sus datos.

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Nombre del Proceso: **DERIVACIÓN EN CAMPAÑA**

Objetivo: Remitir las denuncias recibidas en campaña a otras instancias competentes para que le den trámite a la denuncia presentada por el consumidor.

Cuadro N° 38 Flujoograma del Proceso



Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Cuadro N°39 Descripción de las actividades del proceso

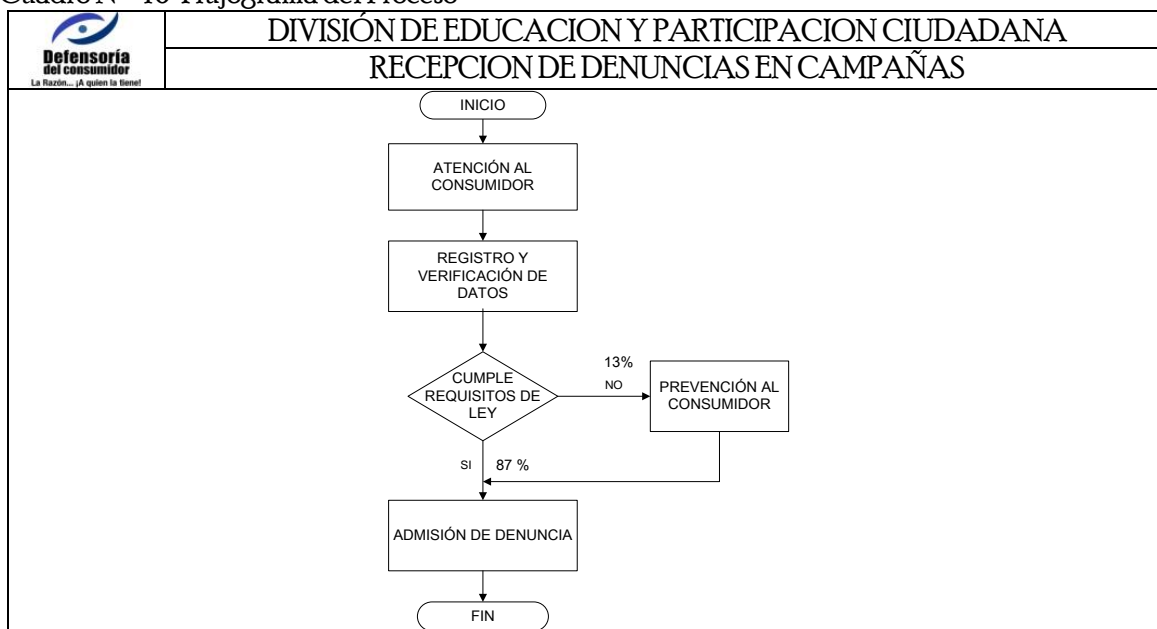
No.	ETAPA	DESCRIPCIÓN
1.	Atención al Consumidor	El/la educador(a) recibe y atiende al consumidor y escucha el relato o solicitud de información hecha por el mismo
2.	Clasificación Derivación	Luego de escuchado el relato de los hechos, el/la educador(a) identifica que es otra la Institución la que tiene competencia para atender la denuncia expuesta por el consumidor.
3	Complemento de Datos	El/la educador(a) solicita al consumidor documentos de identificación con foto (DUI, carné de residente, pasaporte, licencia de conducir), y complementa datos generales en constancia de recepción y clasifica el caso como derivación.
4	Derivación	El/la educador(a) indicará al consumidor la Institución que tiene competencia sobre su caso y las acciones que deberá realizar.

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Nombre del Proceso: **RECEPCION DE DENUNCIAS EN CAMPAÑAS**

Objetivo: Identificar si existe transgresión a los derechos del consumidor en el caso expuesto, para su posterior seguimiento en el CSC.

Cuadro N° 40 Flujoograma del Proceso



Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Cuadro N° 41 Descripción de las actividades del proceso

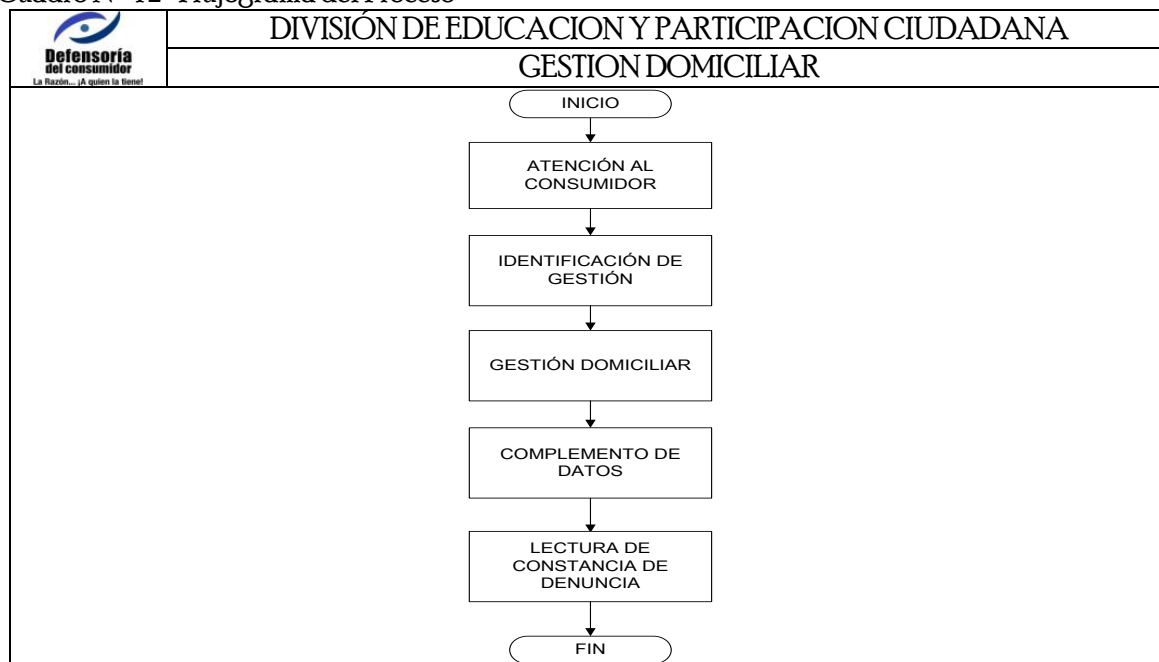
No.	ETAPA	DESCRIPCIÓN
1.	Atención al Consumidor	El Coordinador o técnico educador recibe y atiende al consumidor y escucha el caso expuesto por el consumidor.
2.	Registro y Verificación de Datos	El Coordinador o técnico educador solicita a consumidor documento de identificación con foto (DUI, Carné de Residente o Pasaporte y Licencia de Conducir), después de escuchar el caso expuesto por el consumidor se clasifica como Recepción de Denuncia y se complementa datos del consumidor y del proveedor en constancia de recepción de denuncia (FD-Rec-04) e inicia el procedimiento, verificando si la denuncia cumple con los requisitos legales descritos en el Art. 109 de la Ley: v) La identificación y datos generales del denunciante; vi) La identificación y datos generales del proveedor; vii) Una descripción de los hechos que originaron la controversia; y viii) La pretensión del denunciante
2.1	Prevención al Consumidor	En caso de no cumplir con los requisitos de la ley el técnico previene al consumidor haciendo de su conocimiento los requisitos legales no cumplidos y previniendo los subsane dentro del plazo de 3 días hábiles.
2.2	Admisión de Denuncia	Cuando la denuncia cumple los requisitos de Ley, el técnico educador admite la denuncia y elabora el Auto de Ratificación (FD-Rat-01), y lee al consumidor el contenido de la constancia de Recepción (FD-Rec-04) y de Auto de Ratificación para su validación y solicita al consumidor su firma. El técnico educador anota la denuncia receptada.

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Nombre del Proceso: **GESTION DOMICILIAR**

Objetivo: Constatar presencialmente ante proveedor la violación de los derechos del consumidor ante la denuncia interpuesta de este en campaña.

Cuadro N° 42 Flujograma del Proceso



Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Cuadro N° 43 Descripción de las actividades del proceso

No.	ETAPA	DESCRIPCIÓN
1.	Atención al Consumidor	El/la educador(a) recibe y atiende al consumidor y escucha el relato o solicitud de información hecha por el mismo
2.	Identificación de Gestión	Luego de escuchado el relato de los hechos, el/la educador(a) identifica que el hecho planteado está dentro de las competencias de la Defensoría, el/la educador(a) procede a realizar gestión.
3	Gestión Domiciliar	El/la educador(a) acompaña al consumidor al establecimiento del proveedor y procede a interceder ante el proveedor a favor del consumidor para solventar la situación buscando llegar a un arreglo satisfactorio para ambas partes.
4	Complemento de Datos	Finalizada la gestión domiciliar el/la educador(a) solicita al consumidor documentos de identificación con foto (DUI, carné de residente, pasaporte, licencia de conducir), y complementa datos generales en constancia de recepción, se clasifica el caso como gestión domiciliar.
5	Lectura de Constancia de Denuncia.	Una vez completado los datos de la constancia de recepción de denuncia se le da lectura para el visto bueno del consumidor y la obtención de la firma de este.

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

2.6 DESPLIEGUE DE LA FUNCIÓN DE CALIDAD (QFD)

Concepto

El despliegue de la función de calidad es comúnmente conocido con el acrónimo inglés QFD (Quality Function Deployment).

El QFD es un método de diseño de productos y servicios que recoge las demandas y expectativas de los clientes y las traduce, en pasos sucesivos, a características técnicas y operativas satisfactorias.

Esto es, transmitir los atributos de calidad que el cliente demanda a través de los procesos organizacionales, para que cada proceso pueda contribuir al aseguramiento de estas características; lo que significa alinear lo que el cliente requiere con lo que la organización produce. A través del QFD, todo el personal de una organización puede entender lo que es realmente importante para los clientes y trabajar para cumplirlo.

El QFD permite a una organización entender la prioridad de las necesidades de sus clientes y encontrar respuestas innovadoras a esas necesidades, a través de la mejora continua de los productos y/o servicios.

El marco del QFD puede ser utilizado para traducir las actuales declaraciones y necesidades del cliente (“la voz del cliente”) en acciones y diseños para construir y entregar productos y/o servicios de calidad

Antecedentes

El QFD fue desarrollado en Japón a finales de los años 60, por el profesor Yoji Akao y el profesor Shigeru Mizuno como un sistema de calidad. Desde sus inicios el QFD fue considerada parte de las herramientas de la gestión total de la calidad y fue orientado a lograr productos y servicios que satisfacen eficientemente a sus clientes.

Los profesores, Mizuno y Akao desearon desarrollar un método de aseguramiento de la calidad que incluiría la satisfacción de cliente en un producto antes de que fuera manufacturado. Los métodos de control de calidad anteriores al QFD estaban dirigidos sobre todo a controlar un problema durante o después de que el producto fuese fabricado

La idea del QFD fue madurando en aplicaciones de diverso tipo.

De 1965 a 1967, Yoji Ako fue el primer pionero en desarrollar el QFD en la empresa Matsushita Electric de Japón.

En 1966, Kiyotaka Oshiumi de Bridgestone en Japón presentó la primera aplicación a gran escala, para lo cual utilizó un diagrama de tipo esqueleto de pescado para identificar cada requisito del cliente (efecto), e identificar las características de calidad del diseño sustituto y de los factores de proceso (causas), que son necesarios de controlar y medir.

En 1972, en el Astillero de Kobe de Mitsubishi Heavy Industries, con Shigeru Mizuno y Yasushi Furukawa trabajando como consultores externos, se desarrolló la matriz de la calidad, que sistematizaba la relación entre las necesidades de los clientes y las características de calidad incorporadas en los productos; dicha matriz de la calidad constituye hoy el núcleo del QFD.

En 1972, con la aplicación del QFD al diseño de un buque petrolero en los astilleros de Kobe, la industria pesada de Mitsubishi y el diagrama espina de pescado; crecieron ampliamente. Combinado con esta nueva idea, el QFD se convirtió en un sistema confiable de diseño de la calidad para el producto y para el proceso de negocio.

En 1975, la Sociedad Japonesa de Control de Calidad (JSQC) estableció un comité de estudio del QFD para formular su metodología.

En 1987, luego de 13 años de esfuerzo, se publicó un estudio sobre las aplicaciones del QFD en 80 organizaciones japonesas, donde se utilizaba.

La introducción del QFD a América y a Europa comenzó en 1983, a través de la Sociedad Americana del Trabajo para el Progreso de la Calidad. Siguiendo este paso, el Cambridge Research (ahora Instituto Kaizen) invita a Sr. Akao que imparta un seminario de QFD en Chicago.

Al cabo de unos diez años desde su origen, el concepto del QFD se consolidó y fue adoptado por grupos industriales como Toyota; por ser una herramienta de aplicación general, pronto se vio su utilidad en organizaciones de electrónica, artefactos para el hogar, caucho sintético y en el sector de los servicios; se expandió a los EE.UU., donde fue incorporado por Digital Equipment Corporation, Ford Motor Company, Hewlett-Packard y otras organizaciones. Además existen aplicaciones del QFD en numerosos países de Europa y también en la Argentina, Australia, Brasil, Corea, China, y otras naciones.

El QFD evolucionó acorde con una idea del marketing: “El diseño debe reflejar los gustos y deseos de los clientes más que el potencial tecnológico”; así también su concepto evolucionó en paralelo con el desarrollo de los equipos interfuncionales. Dando como resultado una herramienta para integrar, en productos o servicios, la riqueza informativa que surgía de la conjunción de la tecnología informática con las modernas técnicas estadísticas aplicadas a las encuestas de marketing.

En los últimos años ha aumentado la gama de aplicaciones del QFD y su refinamiento metodológico. Se ha utilizado en el planeamiento estratégico tanto en operaciones de manufactura como de servicios, en organizaciones grandes y pequeñas. Se ha aplicado a la comprensión de fenómenos organizacionales y a la mejora de servicios en el sector público y privado.

Objetivos

El QFD trata de un sistema organizado para diseñar o rediseñar productos y/o servicios, persiguiendo los siguientes objetivos fundamentales:

- Diseñar los procesos internos en respuesta a las necesidades de los clientes.
- Traducir lo que el cliente quiere en lo que la organización produce.
- Permitir a una organización priorizar las necesidades de los clientes.
- Encontrar respuestas innovadoras a las necesidades de los clientes.
- Establecer una práctica que conduce a la organización a sobrepasar las expectativas del cliente.

Requerimientos de ISO

El QFD cumple los siguientes requerimientos que contemplan las normas ISO los cuales son:

- Enfoque al cliente
- Enfoque basado en procesos
- Medición de satisfacción del cliente
- Transmitir los requerimientos del cliente

Beneficios

- El QFD permite centrarse en los procesos claves, ya sean de productos o de servicios, que conducen al éxito de la Institución.
- Ayuda a concentrar energías en los detalles de alto riesgo que casi siempre pasan desapercibidos.

-
- El QFD es una herramienta para identificar y satisfacer las necesidades de los clientes, para fabricar productos o brindar servicios orientados a la calidad conduciendo esto a aumentar la participación del mercado.
 - El QFD es una de las metodologías básicas para lograr la transición de reacción a prevención. Se fundamenta en definir “que se debe hacer” y “como se debe hacer”
 - El QFD despliega la voz del cliente (los requerimientos del cliente definidos a través de consultas a fondo, discusiones detalladas, mecanismos de retroalimentación e investigación de mercados) a través de la totalidad del proceso de desarrollo del producto o servicio.

Beneficios tangibles

- Disminución del tiempo en su aplicación
- Eliminación de cambios de último momento
- Mayor confiabilidad en el diseño del producto o servicio
- Trabajo en equipo

Beneficios intangibles

- Mayor satisfacción del cliente
- Mejor aseguramiento de la calidad
- Base para el mejoramiento continuo

Aplicaciones del QFD.

- Para dar prioridad a demandas y necesidades del cliente. Explícito y no expresado
- Traducir necesidades del cliente en acciones y diseños tales como las características y especificaciones técnicas
- Para construir y entregar un producto o un servicio de calidad, enfocar diversas funciones del negocio para lograr una meta común de satisfacción del cliente.
- El QFD se ha aplicado en las industrias: aeroespacial, fabricación, software, comunicación, químico y farmacéutico, transporte, defensa, gobierno, I&D, alimentos, e industrias de servicios.

a) Aplicaciones tradicionales

Diseño de bienes

Industrias de servicios

b) *Nuevas aplicaciones*

Aplicación a la planificación estratégica en las operaciones de manufactura

Aplicaciones en la planificación de programas

Aplicaciones a la organización

Aplicaciones en la educación

Aplicaciones en entes públicos y de preocupación por el entorno

Herramientas empleadas durante el desarrollo del QFD

- **Diagrama de afinidad** esta diseñado para reunir hechos, opiniones e ideas sobre áreas que se encuentran en un estado de desorganización. El diagrama de afinidad ayuda agrupar aquellos elementos que están relacionados en forma natural. Como resultado cada grupo se une alrededor de un tema o concepto clave.
- **Encuestas** La información recogida por medio de esta técnica puede emplearse para un análisis cuantitativo con el fin de identificar y conocer la magnitud de los problemas que se suponen o se conocen en forma parcial o imprecisa. El instrumento que se utiliza para levantar la encuesta es el cuestionario.
- **Estratificación** Herramienta estadística que clasifica los datos en categorías. Los datos observados en un grupo dado comparten unas características comunes que definen la categoría. La situación que en concreto va a ser analizada determina los estratos a emplear.
- **Casa de la calidad.** es una clase de mapa conceptual en forma de tabla, que traduce la voz del cliente, a la coordinación de la mejoría del diseño o el rediseño de un producto o servicio.
- **Matrices.** Herramientas que se emplean para documentar relaciones, priorizaciones y responsabilidades.

2.6.1 ESTRUCTURA DEL DESPLIEGUE DE LA FUNCIÓN DE CALIDAD (QFD)

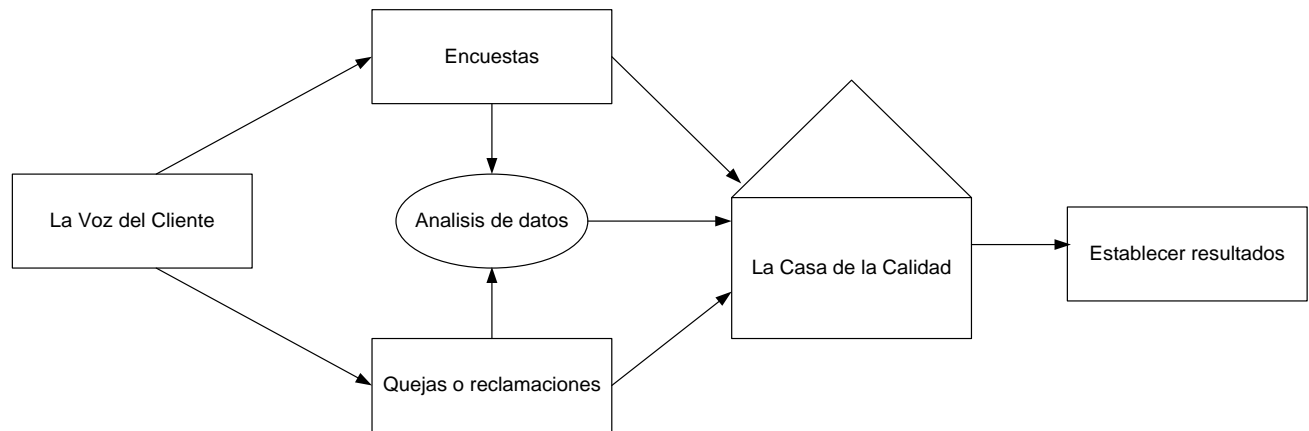


Fig. 19 Estructura del Despliegue de la Función de Calidad

a) *Voz del cliente*

Para lograr una mayor satisfacción en el cliente hay que escuchar sus opiniones y traducirlas en acciones concretas. El escuchar al cliente y actuar para satisfacerlo está adquiriendo cada vez más importancia hoy en día.

¿Quién es el cliente? El cliente externo, es aquél que está al final de la línea y que, utilizara los productos o servicios que brinda la empresa.

Escuchar la opinión de los clientes implica dos aspectos:

- Escucharlo en el sentido literal de la palabra.
- Y el más importante, es actuar después de escucharlo.

La opinión del cliente proporciona tres datos básicos:

1. Su evaluación acerca del desempeño de la organización
2. Qué se está llevando a cabo en forma incorrecta
3. Como mejorar.

De los tres datos anteriores, el último será la clave para satisfacer al cliente.

Condiciones para la aplicación del QFD.

Para aplicar el QFD se necesita contar con:

- a) Los resultados de las encuestas recogidas en el mercado y/o
- b) Las necesidades de cliente expuestas a través de reclamaciones o quejas.

1. Encuestas o Información solicitada

Esta es información solicitada por la organización. El enfoque más común para requerir la retroalimentación del cliente acerca del producto o servicio que brinda la Institución es a través de la Encuesta.

Otros métodos incluyen: la divulgación de una línea telefónica gratuita que los clientes usan para expresar su opinión acerca del producto y/o servicio recibido; grupos de interés compuestos de clientes que prueban un nuevo producto y luego dan su punto de vista; y pruebas rápidas en las que a clientes potenciales seleccionados aleatoriamente se les da una muestra de un producto nuevo y se les pide su opinión.

La información a través de encuestas es de dos tipos:

1.1 Información cuantitativa

Es información que puede medirse o contarse. Al solicitar información de los clientes, es importante estructurar el mecanismo de forma tal que se disponga de datos cuantificables.

Por ejemplo,

¿Cuánto tiempo se tardó el técnico en atender su denuncia?

Este tipo de preguntas aportarían datos cuantificables que la organización podría entonces comparar contra las expectativas del cliente.

1.2 Información cualitativa

La información cualitativa es subjetiva; no puede medirse con la exactitud de datos cuantitativos. Viene en la forma de opiniones o preferencias.

Por ejemplo:

¿Cómo calificaría usted el servicio brindado por la Defensoría del Consumidor?

En conclusión cuando se pide información a los clientes, es mejor pedir ambos tipos, cualitativa y cuantitativa

2. Quejas o Información no solicitada

Esta es información que recibe la organización sin pedirla y es típicamente aleatoria. Frecuentemente viene en forma de quejas emitidas por los clientes, pero no siempre.

Ejemplo de ello es:

- Un cliente elabora su queja por escrito, sin necesidad de identificarse a través de un buzón de sugerencias de la organización

- El editor de una revista o un periódico, escribe un artículo señalando las debilidades del producto o servicio después de probarlo.

- En una campaña, un cliente o usuario se detiene ante el stand de la organización para quejarse.

Sin importar el origen, una queja no solicitada debe registrarse en el sistema y se debe tratar de la misma manera que la información solicitada. Este tipo de información no debe ser ignorada, debe de emplearse como ayuda para mejorar el producto o el servicio que brinda la organización y como un apoyo a los mecanismos utilizados para recoger información en forma estructurada.

b) *Análisis de los datos*

Después de obtener la información se procederá a analizarla para así establecer cual es la problemática que afecta a la organización. La información de las encuestas y las quejas será trasladada a las diferentes matrices de la casa de la calidad para su elaboración.

c) *Casa de la calidad*

El elemento básico del QFD es la denominada «Casa de la Calidad» que se obtiene mediante el desarrollo de una serie de matrices que permiten identificar las áreas de mejora, clasificarlas y ponderarlas en una matriz final.

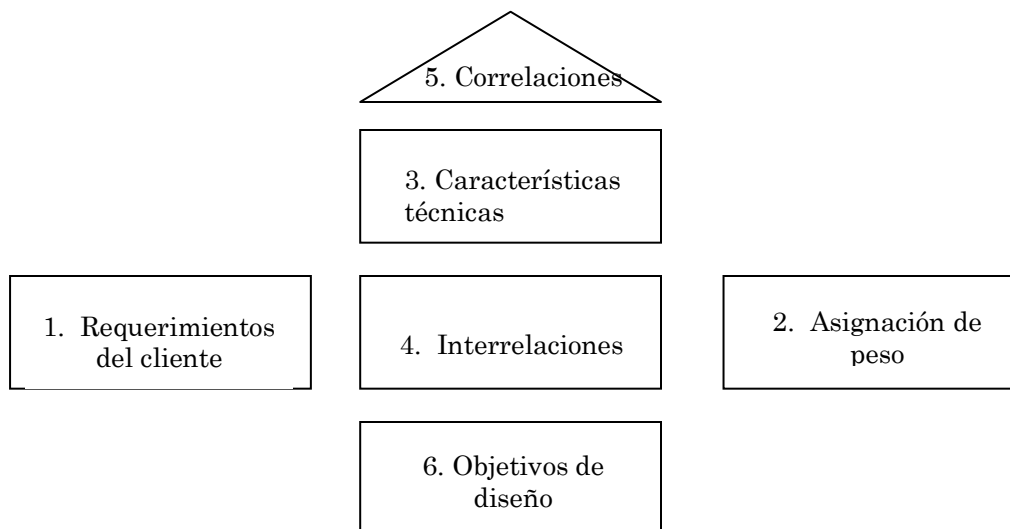


Fig. 20 Estructura de la Casa de la Calidad

La figura anterior muestra las etapas diferentes que conforman la casa de la calidad las cuales son:

Componente 1, Requerimientos del cliente (Pared de la casa, costado izquierdo)

Esta es la etapa en el proceso en la que se determinan los requerimientos o demanda del cliente relacionados con el producto o servicio.

Componente 2, Asignación de Peso (Pared de la casa, costado derecho)

Para cada una de los requerimientos se valora una serie de aspectos que conducen a asignar un peso cuantificado para cada una de ellos

Componente 3, Características Técnicas (Techo interior de la casa)

En esta parte se trata de listar las características del producto o servicio que están relacionadas con las demandas de los clientes.

Componente 4, Interrelaciones (El centro de la casa)

Esta es la parte central del esquema. Se forma una matriz en la que las filas son las demandas de los clientes y las columnas las características técnicas del producto o proceso del servicio.

Componente 5, Correlaciones (Techo exterior de la casa)

El “tejado” triangular es la zona donde se refleja la influencia que las características técnicas o procesos pueden tener entre si.

Componente 6, Objetivos de diseño (Fondo o base de la casa)

Finalmente se completa con la base la cual conduce a la definición de los objetivos para las características técnicas. Esta parte consta de:

- Importancia de cada característica técnica o proceso.
- Valores objetivo para cada característica.

Matriz final

Es un mapa conceptual que relaciona los requerimientos de los clientes con las características técnicas necesarias para satisfacerlos, estas relaciones se presentan en forma de una tabla elaborada llamada “matriz de la calidad”. Tomados en su conjunto, los requerimientos de los clientes que definen la calidad de un producto y/o servicio son las expresiones que los clientes utilizan para describir los productos y sus características deseables, asociada con cada característica técnica. Para determinar el grado de satisfacción de los clientes con cada uno de sus requerimientos, se usa una métrica, que es una medida fundamental para la mejora continua.

d) Resultados

El último paso a realizar será analizar a cerca de los resultados obtenidos en la matriz final y elaborar las conclusiones de la aplicación del QFD.

2.6.2 APLICACION DEL DESPLIEGUE DE LA FUNCIÓN DE CALIDAD EN LA OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

2.6.2.1 ÁMBITO

El trabajo se desarrolla en la Oficina Regional de Occidente (Santa Ana) que es una de las Oficina descentralizada de la Defensoría del Consumidor.

El servicio de la Oficina Regional de Occidente tiene cobertura en el área occidental del país, específicamente en los departamentos de: Ahuachapán, Santa Ana y Sonsonate.

2.6.2.2 OBJETIVO

Seleccionar los procesos claves de la Institución a través de la aplicación de la técnica QFD, para realizar el cruce matricial entre las necesidades de los clientes y los procesos que se ejecutan en la Oficina Regional de Occidente.

2.6.2.3 VOZ DEL CLIENTE

Uno de los pasos fundamentales y más importantes para la aplicación del QFD es identificar cuáles son las necesidades o expectativas de los usuarios de los servicios brindados por la Oficina Regional de Occidente.

Una de las mejores formas de conocer estas necesidades, es a través de “*la voz del cliente*”, es decir analizando las reclamaciones o quejas que los usuarios han expuesto a través del buzón de sugerencias, y los resultados obtenidos en la encuesta de Satisfacción del cliente.

a) Quejas emitidas por los usuarios

Las principales quejas que se han recibido en la Oficina Regional de Occidente de la Defensoría del Consumidor por parte de los usuarios son las siguientes:

1. Falta de atención a las necesidades de información de consumidores
2. Técnicos no responden con la habilidad para la interpretación de las denuncias.
3. Establecimientos con productos vencidos
4. Falta de promoción de campañas educativas
5. Establecimientos con productos sin precio y etiqueta
6. Técnicos no cumplen con los requisitos del puesto de trabajo

-
7. Tiempos tardíos en la atención de casos.
 8. Información proporcionada en campaña no satisface las necesidades
 9. Técnicos no brindan un trato cortés a los consumidores.
 10. Consumidores víctimas de publicidad engañosa
 11. Técnicos no capacitados para la toma de denuncias en campañas
 12. Procesos tardíos en brindar solución al usuario.

Estas quejas son las que con más frecuencia se han presentado (desde el mes de enero/07 hasta el mes de Noviembre/07) en el buzón de sugerencias que posee la oficina. Por medio de este buzón los consumidores opinan acerca del servicio que han recibido. Dichas quejas son recogidas por un encargado de la Dirección de Descentralización, quien elabora el informe mensual de “Registro Mensual del Buzón de Sugerencias”

Es necesario conocer la fiabilidad de la información recogida de los usuarios de la Defensoría de Santa Ana a través de sus quejas; y es por eso que es necesario comprobar con los usuarios la “interpretación” de sus deseos y esforzarse en no distorsionar las verdaderas necesidades mediante la posible “interpretación” a dichas quejas, es por este motivo que también se realizó un análisis a la encuesta de Satisfacción de los Usuarios.

b) Encuesta de Satisfacción del Cliente

Como parte de los esfuerzos que la Institución realiza para la mejora de los servicios que brinda a los consumidores, se llevó a cabo (por segunda vez) la Encuesta de Satisfacción de los Usuarios, realizada en la Oficina Regional de Occidente de la Defensoría del Consumidor en el mes de Mayo/07.

La encuesta se aplicó a través de un cuestionario que contenía preguntas con las que se pretendía establecer los niveles de calidad con que se brinda el servicio. Esta encuesta se administró a un total de 120 usuarios los cuales fueron escogidos al azar.

El resultado refleja la percepción que los consumidores tienen de los servicios brindados por la Institución, identificando que solo un 57% de los usuarios de la Oficina Regional de Occidente se encuentran satisfechos con el servicio recibido; esto se ratifica con las quejas recibidas.

Los resultados obtenidos en la Encuesta de Satisfacción de los Usuarios, evidencian cuantitativamente las quejas que los consumidores presentan en el buzón de sugerencias; estas evidencias se observan específicamente en las preguntas 1, 6, 9, 20, 23, 41 y 42*.

* Ver Anexo 2: Tabulación de Resultados.

Análisis de la Información

Ambas situaciones (quejas y resultados de encuesta de satisfacción) son las que dan origen a la identificación del problema que existe en la Oficina Regional de Occidente.

Actualmente los usuarios se sienten insatisfechos con los servicios que le brinda la Institución, razón por la cual la persona encargada de la Dirección de Descentralización plantea la necesidad de identificar cuales son las causas que generan esas quejas por parte de los usuarios.

Especificación del problema.

“Actualmente un 43% de los usuarios se encuentran insatisfechos con los servicios recibidos en la Oficina Regional de Occidente”.

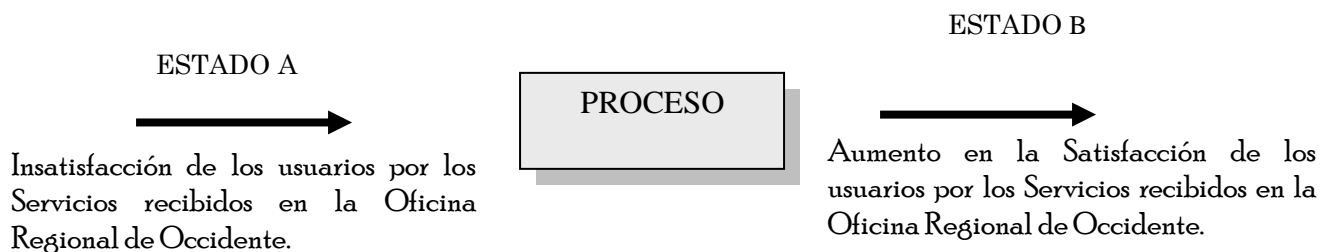


Fig 21 Representación del problema a través de la caja negra

Y se plantea la siguiente interrogante:

¿Cómo aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios que brinda la Oficina Regional de Occidente?

2.6.2.4 CASA DE LA CALIDAD

1) REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE (Matriz 1)

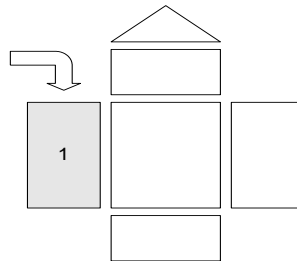


Fig. 22 Matriz 1

Esta es la etapa en el proceso en la que se determinan los requerimientos del cliente; es decir la entrada al sistema (input) con las quejas de los clientes.

1.1) Determinación de la voz del cliente

Una vez obtenida la información es conveniente estructurar estas quejas agrupándolas en bloques afines y etiquetando cada uno de estas con el nombre adecuado; empleando para ello la herramienta diagrama de afinidad como se observa en la Fig. 22 El diagrama fue construido agrupando por su semejanza las quejas de los clientes de acuerdo al área a la cual pertenecen, estableciendo así una jerarquía de tres niveles.

Orden de quejas de acuerdo al Área a la que pertenecen.

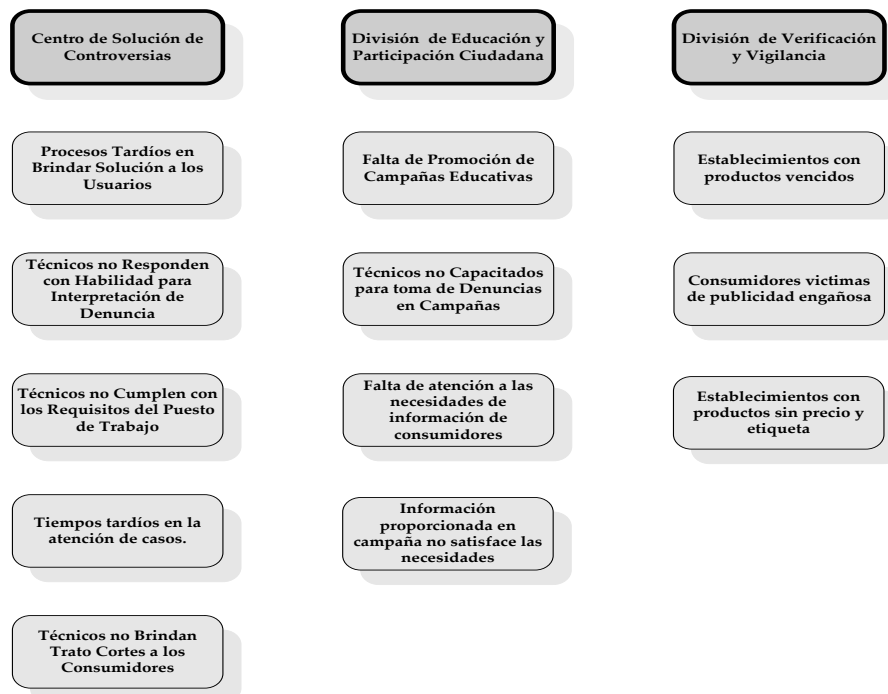


Fig. 23 Diagrama de Afinidad

Posteriormente se trasladó el resultado del diagrama de afinidad al siguiente cuadro.

Cuadro N° 44

AREA	PALABRAS DEL CLIENTE
CENTRO DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS	1. Técnicos no responden con la habilidad para la interpretación de las denuncias
	2. Tiempos tardíos en la atención de casos
	3. Técnicos no brindan trato cortes a los consumidores
	4. Técnicos no cumplen con los requisitos del puesto de trabajo
	5. Procesos tardíos en brindar solución a los usuario
DIRECCION DE VERIFICACION Y VIGILANCIA	6. Establecimientos con productos sin precio y etiqueta
	7. Establecimientos con productos vencidos
	8. Consumidores victimas de publicidad engañosa
DIRECCION DE EDUCACION Y PARTICIPACION CIUDADANA	9. Técnicos no capacitados para la toma de denuncia en campañas
	10. Información proporcionada en campaña no satisface las necesidades
	11. Falta de promoción de campañas educativas
	12. Falta de atención a las necesidades de información de los consumidores

Es importante aclarar que en este paso, las quejas presentadas se colocaron en el lenguaje del cliente, sin que estas sean interpretadas aun en forma técnica por algún técnico de la Oficina o miembro del grupo del trabajo de graduación ya que existe una tendencia a traducir el lenguaje del cliente al vocabulario propio de las personas involucradas en la ejecución de los procesos o en la investigación de estos, lo que puede traer como consecuencia sino se realiza correctamente el introducir sesgos en la voz del cliente, es decir introducir conceptos técnicos que no necesariamente reflejan las necesidades o deseos de los clientes.

1.2) Requerimientos del cliente

Una vez han sido definidas las necesidades de los clientes, es necesario establecer cuál es el *requisito del cliente* al que está haciendo referencia, es decir, interpretar las palabras del cliente usadas en la queja y traducirlas a un requisito del servicio, dicho requisito debe ser una expresión que indique una característica del servicio, sin embargo no debe de asignársele algún calificativo como bueno-malo, bajo-alto, etc.

Se presenta a continuación la siguiente tabla en la que se observa como las quejas se ven traducidas a los requisitos.

Cuadro N° 45

REQUISITOS DEL CLIENTE
1. Capacidad de interpretación de denuncia
2. Tiempos fuera de promedio según carta de derecho
3. Atención cortes hacia el consumidor
4. Atención por técnicos especializados
5. Soluciones acorde a la Ley de Protección al Consumidor
6. Realización de inspecciones oportunas de precio y etiquetado de productos en supermercados
7. Realización de inspecciones oportunas de fecha de vencimiento de productos en supermercados
8. Verificación del contenido del anuncio de publicidad de productos en supermercados y almacenes
9. Técnicos capacitados para la atención de denuncias en la realización de campañas
10. Temas de campañas de acuerdo a necesidades de consumidores
11. Publicidad para informar sobre la realización de campañas educativas
12. Amplitud de cobertura en realización de campañas

Posteriormente se trasladó el resultado del cuadro anterior a la dimensión vertical del lado izquierdo de la matriz de la casa de la calidad, dando origen a la Matriz1 la cual se presenta a continuación.

Matriz 1

REQUISITOS DEL CONSUMIDOR	
Palabras del Cliente	Requisitos del Cliente
1. Técnicos no responden con la habilidad para la interpretación de las denuncias	1. Capacidad de interpretación de denuncia
2. Tiempos tardíos en la atención de casos	2. Tiempos fuera de promedio según carta de derecho
3. Técnicos no brindan trato cortés a los consumidores	3. Atención cortés hacia el consumidor
4. Técnicos no cumplen con los requisitos del puesto de trabajo	4. Atención por técnicos especializados
5. Procesos tardíos en brindar solución a los usuarios	5. Soluciones acorde a la Ley de Protección al Consumidor
6. Establecimientos con productos sin precio y etiqueta	6. Realización de inspecciones oportunas de precio y etiquetado de productos en supermercados
7. Establecimientos con productos vencidos	7. Realización de inspecciones oportunas de fecha de vencimiento de productos en supermercados
8. Consumidores víctimas de publicidad engañosa	8. Verificación del contenido del anuncio de publicidad de productos en supermercados y almacenes
9. Técnicos no capacitados para la toma de denuncia en campañas	9. Técnicos capacitados para la atención de denuncias en la realización de campañas
10. Información proporcionada en campaña no satisface las necesidades	10. Temas de campañas de acuerdo a necesidades de los consumidores
11. Falta de promoción de campañas educativas	11. Publicidad para informar sobre la realización de campañas educativas
12. Falta de atención a las necesidades de información de los consumidores	12. Amplitud de cobertura en realización de campañas

2) ASIGNACIÓN DE PESO (Matriz 2)

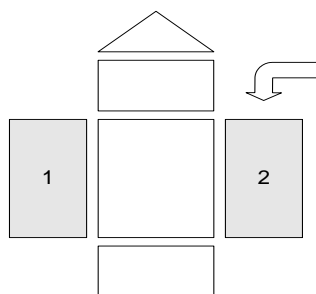


Fig 24 Matriz 2

2.1) Frecuencia por cada queja.

Para cada una de las quejas expuestas anteriormente se deberá establecer la frecuencia con la cual se recibió dicha queja, lo cual conducirá asignar un peso cuantificado para cada una de ellas.

Cuadro N° 46

PALABRAS DEL CLIENTE	FRECUENCIA
1. Técnicos no responden con la habilidad para la interpretación de las denuncias	5
2. Tiempos tardíos en la atención de casos	12
3. Técnicos no brindan trato cortés a los consumidores	3
4. Técnicos no cumplen con los requisitos del puesto de trabajo	7
5. Procesos tardíos en brindar solución a los usuario	13
6. Establecimientos con productos sin precio y etiqueta	4
7. Establecimientos con productos vencidos	15
8. Consumidores victimas de publicidad engañosa	10
9. Técnicos no capacitados para la toma de denuncia en campañas	10
10. Información proporcionada en campaña no satisface las necesidades	5
11. Falta de promoción de campañas educativas	8
12. Falta de atención a las necesidades de información de los consumidores	5
Total Frecuencia	97

2.2) Peso por cada queja.

La frecuencia con la que se recibe cada queja son las que permiten determinar el *peso* correspondiente para cada uno de los requisitos del cliente. El peso es obtenido teniendo en cuenta el total de quejas recibidas y dividiéndola entre la frecuencia, tal como se muestra en el siguiente ejemplo:

Queja 2: Tiempos tardíos en la atención de casos

Total de frecuencia = 97

Frecuencia = 12

Para la obtención del peso se procede a dividir la frecuencia unitaria entre el número total de la frecuencia.

Peso = $(12/97) = 0.1237$

Si se desea obtener este valor en % se deberá multiplicar por un factor de 100 para la obtención del porcentaje del peso.

Peso % = $(12/97)*100 = 12.37 \approx 12\%$

Donde 12 es el peso que tiene la queja ejemplificada., de esta manera se calcula el peso para cada una de las quejas. Posteriormente se trasladó los datos a la dimensión vertical del lado derecho de la matriz de la casa de la calidad, dando origen a la Matriz 2 la cual se presenta a continuación.

Matriz 2	FRECUENCIA	PESO	% PESO
PALABRAS DEL CLIENTE			
1. Técnicos no responden con la habilidad para la interpretación de las denuncias	5	0.05	5
2. Tiempos tardíos en la atención de casos	12	0.12	12
3. Técnicos no brindan trato cortés a los consumidores	3	0.03	3
4. Técnicos no cumplen con los requisitos del puesto de trabajo	7	0.07	7
5. Procesos tardíos en brindar solución a los usuario	13	0.14	14
6. Establecimientos con productos sin precio y etiqueta	4	0.04	4
7. Establecimientos con productos vencidos	15	0.16	16
8. Consumidores víctimas de publicidad engañosa	10	0.11	11
9. Técnicos no capacitados para la toma de denuncia en campañas	10	0.10	10
10. Información proporcionada en campaña no satisface las necesidades	5	0.05	5
11. Falta de promoción de campañas educativas	8	0.08	8
12. Falta de atención a las necesidades de información de los consumidores	5	0.05	5
Total	97		100

3) ÁREAS Y PROCESOS DE MEJORA (Matriz 3)

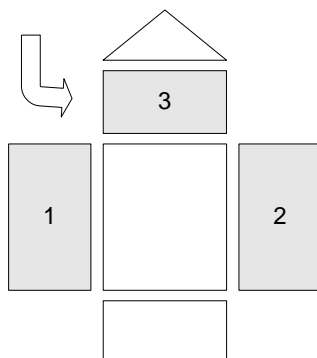


Fig.25 Matriz 3

En esta etapa se listan las áreas con las cuales cuenta la Oficina Regional de Occidente y los procesos que son ejecutados en cada una de estas. Las cuales están relacionadas con las demandas de los clientes.

En esta matriz se relacionaran las quejas de los usuarios, las áreas y los procesos que se reúnen en grupos afines.

Centro de Solución de Controversias (CSC)

El Centro de Solución de Controversias, tiene como objetivo atender, gestionar y resolver reclamos o conflictos entre proveedores y consumidores, a través de medios alternos de solución de controversias, de manera simple, breve, gratuita y confidencial.

Procesos que se realizan en el Centro de Solución de Controversias

- Asesoría
- Gestión
- Derivación
- Recepción de denuncia
- Avenimiento
- Conciliación

División de Verificación Y Vigilancia

Tiene como objetivo mantener vigilancia y verificación permanente en el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y las Normas Salvadoreñas Obligatorias (NSO), previniendo el irrespeto a los derechos de los consumidores.

Procesos que se realizan en la División de Verificación y Vigilancia

- Inspección de precio a la vista
- Inspección de fecha de vencimiento
- Inspección de etiquetado de productos envasados
- Inspección de publicidad engañosa
- Sondeo de Granos básicos
- Sondeo contingencia
- Constatación de Hecho

División de Educación Y Participación Ciudadana

Su objetivo es promover y fortalecer la protección de los derechos de los consumidores a través de la educación, generación de información y participación ciudadana.

Procesos que se realizan en la División de Educación y Participación Ciudadana

- Gestión de campañas educativas y/o informativas
- Recepción de denuncias en campañas
- Capacitación
- Asesoría en campañas
- Derivación en campaña
- Gestión domiciliar

Posteriormente se trasladó los nombres de los diferentes procesos a la dimensión superior de la matriz de la casa de la calidad, dando origen a la Matriz 3 la cual se presenta a continuación.

En la intersección con cada celda (fila y columna) se coloca:

- Un valor, el cual es representado por un símbolo, que indica el grado de relación existente entre el proceso y la queja del cliente que se cruzan en esa celda.

Símbolos:

Para llevar a cabo esta relación se hace uso de ponderaciones, las cuales se representan mediante símbolos tal como se muestra en la siguiente tabla:

Cuadro N° 47

Tipo de correlación	Símbolo	Valor numérico
Muy correlacionados	●	9
Correlacionados	○	3
Poco correlacionados	△	1
Sin correlación	Vacío	0

La razón por la cual se utiliza una escala de calificación 1,3 y 9 y no así una calificación de 1,2 y 3 u otra escala de calificación es por que el valor numérico propuesto facilitan que se marquen bien las diferencias entre los valores resultantes que se debe de dar a cada una de los aspectos considerados. Es de aclarar que esta tabla de ponderaciones ya se encuentra establecida por la metodología de la casa de la calidad.

Una vez definidas las ponderaciones se realizo la correspondiente calificación y se asigno a cada una de estas intersecciones el símbolo que a juicio del grupo del trabajo de graduación es el más adecuados, los resultados de la calificación constituyen la dimensión central de la matriz de la casa de la calidad, dando origen a la Matriz 4 la cual se presenta a continuación.

Por lo que al encontrar una marca en la intersección entre dos procesos en el panel triangular, significa que al realizar algún tipo de cambio en un proceso, para satisfacer alguna expectativa del usuario, se verá directamente afectado también otro proceso, esto se puede apreciar en la siguiente figura:

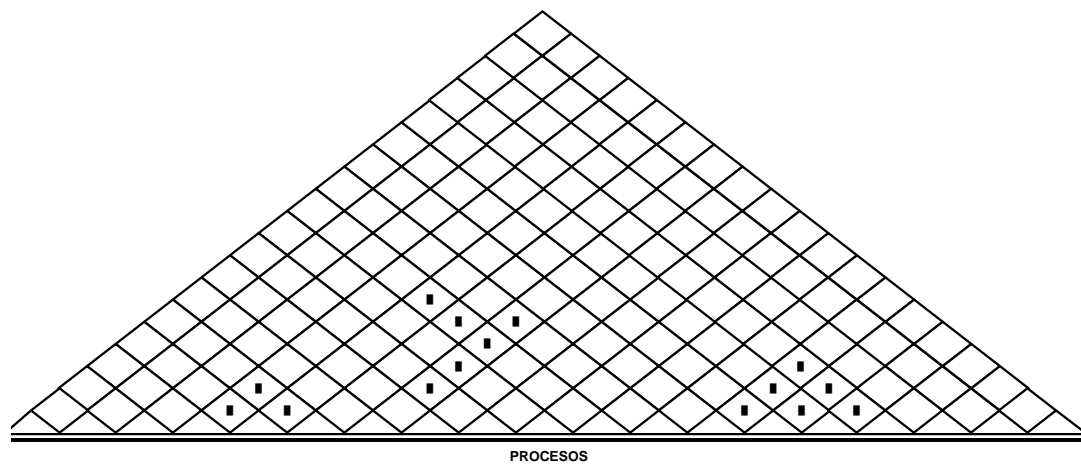


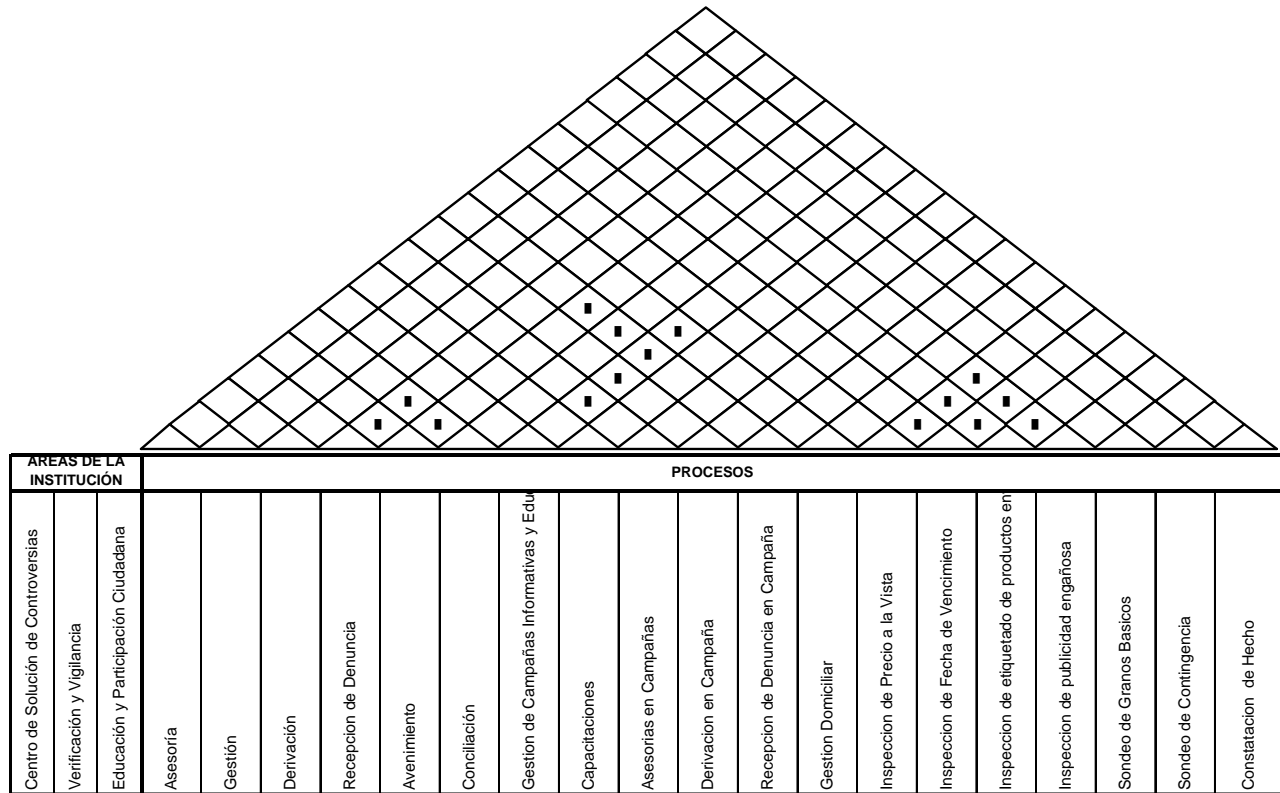
Fig. 28 Panel triangular

Las correlaciones existentes entre los procesos que se presentan en la figura anterior son:

- ✓ Recepción de Denuncia - Avenimiento
- ✓ Recepción de Denuncia - Conciliación.
- ✓ Avenimiento - Conciliación.
- ✓ Avenimiento - Recepción de Denuncia en Campaña.
- ✓ Conciliación - Recepción de Denuncia en Campaña.
- ✓ Gestión de Campañas Informativas y Educativas - Asesoría en Campaña.
- ✓ Gestión de Campañas Informativas y Educativas - Derivación en Campaña.
- ✓ Gestión de Campañas Informativas y Educativas - Recepción de Denuncia en Campaña.
- ✓ Gestión de Campañas Informativas y Educativas - Gestión Domiciliar.
- ✓ Inspección de Precio a la Vista - Inspección de Fecha de Vencimiento.
- ✓ Inspección de Precio a la Vista - Inspección de Etiqueta de Producto.
- ✓ Inspección de Precio a la Vista - Inspección de Publicidad Engañosa.
- ✓ Inspección de Fecha de Vencimiento - Inspección de Etiqueta de Producto.
- ✓ Inspección de Fecha de Vencimiento - Inspección de Publicidad Engañosa.
- ✓ Inspección de Etiqueta de Producto - Inspección de Publicidad Engañosa.

Posteriormente se trasladó los resultados de las correlaciones existentes a la dimensión del tejado de la matriz de la casa de la calidad, dando origen a la Matriz 5 la cual se presenta a continuación.

Matriz 5



6) SELECCIÓN DE PROCESOS CLAVES (Matriz 6)

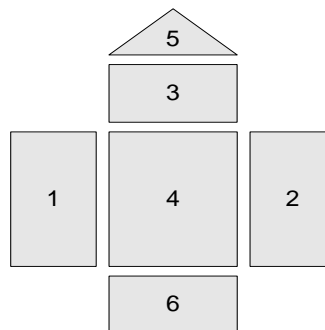


Fig. 29 Matriz 6

Finalmente se completa la última etapa la cual conduce a la escogitación de los procesos claves de la Oficina Regional de Occidente. Esta parte consta de:

6.1) Peso Relativa se obtiene de sumar los valores numéricos asignado por cada símbolo, el resultado de la suma algebraica se coloca al final de cada columna, es decir se obtiene el peso relativo de cada proceso.

Ejemplo: Se tomara como ejemplo el proceso de Avenimiento para el cálculo del peso relativo.

Cuadro N° 48

REQUISITOS DEL CLIENTE	Símbolo	Valor
1. Capacidad de interpretación de denuncia	●	9
2. Tiempos fuera promedio	●	9
3. Tipo de Atención a consumidor (trato)	●	9
4. Técnicos capacitados	○	3
5. Soluciones Eficaces	●	9
Peso Relativo		39

$$\text{Peso Relativo: } 9+9+9+3+9= 39$$

6.2) Peso Ponderada es el valor de la sumatoria numérica de cada columna, que se obtienen al multiplicar cada valor numérico de los símbolos por el peso que tiene cada una de los requisitos del cliente, con ello se determina el peso ponderado para cada proceso.

Ejemplo: Se tomara como ejemplo el proceso de Avenimiento para el cálculo del peso relativo.

Cuadro N° 49

REQUISITOS DEL CLIENTE	Peso	Símbolo	Valor	Resultado
1. Capacidad de interpretación de denuncia	0.05	●	9	0.45
2. Tiempos fuera de promedio según carta de derecho	0.12	●	9	1.08
3. Atención cortes hacia el consumidor	0.03	●	9	0.27
4. Atención por técnicos especializados	0.07	○	3	0.21
5. Soluciones acorde a la Ley de Protección al Consumidor	0.14	●	9	1.26
Peso Ponderado				3.27

$$\text{Peso Ponderado: } (0.05*9)+ (0.12*9)+ (0.03*9)+ (0.07*3)+ (0.14*9)= 3.27$$

6.3) Importancia de los procesos: Se calcula la importancia que tiene cada uno de los procesos en función de cómo estos contribuyen a la consecución de los objetivos de la Institución y posteriormente se cuantifica la suma de cada valor asignado

Para realizar la priorización de la importancia de los procesos se solicitó la colaboración de la Jefe de la Dirección de Descentralización contraparte de este trabajo de graduación, los Gerentes de las cuatro Oficinas Descentralizadas de la Defensoría del Consumidor, y el Coordinador de cada Área en estudio. Quienes llevaron a cabo la priorización a través de la aplicación de la herramienta de multivotación.

Cuadro N° 50

NOMBRE	CARGO
Lic. Sandra Liborio	Oficina Central
Lic. Abel Guzmán	Oficina Servicios Financieros
Lic. Jaime Peña	Oficina Regional de Occidente
Lic. Ronald Rubio	Oficina Regional de Oriente
Ing. Flor de María Avalos de Vargas	Dirección de Descentralización
Lic. Iris Yanet Martínez	Coordinador CSC
Br. Santos Rodríguez	Coordinador División de Educación y Part.
Lic. Jeannette Contreras	Coordinador División Verificación y Vigilancia

Esta herramienta se utilizó con el objetivo de conocer cuáles de los procesos, son los que generan un mayor impacto en la satisfacción de los usuarios considerándolos como procesos claves y por tanto requieren una mayor atención en el desarrollo de este estudio.

Se establecieron cuatro criterios para evaluar los diferentes procesos^{*}:

a) *Razón de ser de la Institución:*

Este criterio tiene como finalidad determinar si los procesos que se ejecutan en la Defensoría del Consumidor contribuyen al cumplimiento de la razón de ser de la Institución.

b) *Impacto en la satisfacción del consumidor*

Este criterio tiene como finalidad determinar si el proceso logra satisfacer las necesidades de los usuarios en concordancia con la razón de ser de la Institución

^{*} Ver anexo 10: Explicación de los criterios

c) *Procesos con mayor demanda*

Este criterio tiene como finalidad determinar si el proceso, de acuerdo a estadísticas propias de cada oficina tiene una frecuencia de ejecución alta, es decir es un proceso con una demanda alta. La repetitividad del proceso es un factor clave para su mejora, debido a que los procesos se crean para producir un resultado y repetirlo; por lo tanto conviene invertir tiempo en mejorar el proceso.

d) *Pueden ser mejorados a corto plazo*

Este criterio esta en función del tiempo que debe transcurrir para visualizar los resultados de las mejoras efectuadas.

Una vez realizada la Multivotación* de los procesos se procede a ordenarlos de acuerdo a la calificación más alta hasta la más baja la obtenida por cada uno y se calcula el porcentaje lo cual constituye el grado de importancia de cada proceso

Cuadro N° 51 Grado de Importancia por Proceso

Proceso	Calificación	Resultado	Porcentaje
4. Recepción de Denuncia	210	0.083	8.3%
5. Avenimiento	198	0.078	7.8%
7. Gestión de Campañas Educativas e Informativas	198	0.078	7.8%
16. Inspección de Publicidad Engañosa	198	0.078	7.8%
6. Conciliación	192	0.076	7.6%
14. Inspección de Fecha de Vencimiento	192	0.076	7.6%
11. Recepción de Denuncias en Campañas	186	0.073	7.3%
15. Inspección de Etiquetado de Productos Envasados	186	0.073	7.3%
9. Asesorías en Campañas	174	0.069	6.9%
17. Sondeo de Granos Básicos	96	0.038	3.8%
2. Gestión	90	0.035	3.5%
3. Derivación	88	0.035	3.5%
8. Capacitaciones	88	0.035	3.5%
18. Sondeo de Contingencia	84	0.033	3.3%
19. Constatación de Hecho	82	0.032	3.2%
1. Asesoría	76	0.030	3.0%
13. Inspección de Precio a la Vista	76	0.030	3.0%
10. Derivaciones en Campañas	66	0.026	2.6%
12. Gestión Domiciliar	60	0.024	2.4%
Total	2540	1.000	100,00%

* Ver Anexo 11: Evaluación de Matriz Multivotación

Se concluye que de acuerdo a las calificaciones obtenidas y el porcentaje que esta representa, los procesos mas importantes son: En primer lugar Recepción de denuncia con un 8.3%, seguido por los procesos de Avenimiento, Gestión de Campaña informativa y Educativa e Inspección de Publicidad Engañosa con 7.8% y en tercer lugar los procesos de Conciliación e Inspección de Fecha de Vencimiento con un 7.6%.

6.4) Producto: es el valor que resulta de multiplicar cada peso ponderado por la importancia asignada a cada proceso.

El calculo del Producto da como resultado una fusión entre lo que considera importante el cliente y los procesos que se consideran importantes dentro de la Institución.

Ejemplo:

Para el proceso de Avenimiento

$$\text{Peso ponderado} = 3.27$$

$$\text{Importancia} = 0.078$$

$$\text{Producto } (3.27) * (0.078) = 0.255$$

6.5) Porcentaje: se obtiene de dividir cada valor en la casilla del producto por proceso entre la sumatoria total de estos. Y luego se multiplica por 100 para obtener su porcentaje.

Ejemplo:

Para el proceso de Avenimiento

$$\text{Producto} = 0.255$$

$$\text{Sumatoria total de producto} = 1.897$$

$$\text{Porcentaje} = (0.255) / (1.897) = 0.13445 * 100\% = 13.445 \approx 13.4 \%$$

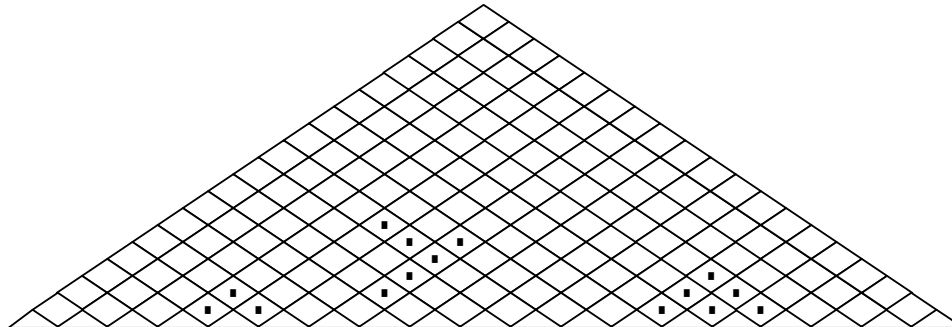
Posteriormente se trasladó los resultados antes realizados a la dimensión posterior de la matriz de la casa de la calidad, dando origen a la Matriz 6 la cual se presenta a continuación.

Matriz 6

REQUISITOS DEL CONSUMIDOR			ÁREAS DE LA INSTITUCIÓN		PROCESOS																				
			Centro de Solución de Controversias	Verificación y Vigilancia	Educación y Participación Ciudadana	Asesoría	Gestión	Derivación	Recepción de Denuncia	Avenimiento	Conciliación	Gestión de Campañas Informativas y Edu	Capacitaciones	Asesorías en Campañas	Derivación en Campaña	Recepción de Denuncia en Campaña	Gestión Domiciliar	Inspección de Precio a la Vista	Inspección de Fecha de Vencimiento	Inspección de etiquetado de productos en	Inspección de publicidad engañosa	Sondeo de Granos Básicos	Sondeo de Contingencia	Constatación de Hecho	
Palabras del Cliente	Requisitos del Cliente	PESO																							
Técnicos no responden con la habilidad para la interpretación de las denuncias	Capacidad de interpretación de denuncia	0.05	●	●	△	△	△	●	●	●			●	△	●	△									
Tiempos tardíos en la atención de casos	Tiempos fuera de promedio	0.12	●	●	○	○	○	●	●	●			●	○	△	○									
Técnicos no brindan trato cortes a los consumidores	Tipo de Atención a consumidor (trato)	0.03	●	△	●	●	●	●	●	●	△	●	●	●	●	●	△	△	△	△	△	△	△	△	△
Técnicos no cumplen con los requisitos del puesto de trabajo	Técnicos capacitados	0.07	○	△	△	○	○	○	○	○	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△
Procesos tardíos en brindar solución a los usuarios	Soluciones Eficaces	0.14	●	△	○	△	△	○	●	●			△	△	○	△	△	△	○	○	△	△	△	△	△
Establecimientos con productos sin precio y etiqueta en castellano	Realización de inspecciones precio y etiqueta supermercados	0.04	△	●													●		●					△	
Establecimientos con productos vencidos	Realización de inspecciones fecha de vencimiento supermercados	0.16		●														●	○					△	
Consumidores víctimas de publicidad engañosa	Verificación de publicidad de supermercados y almacenes	0.11		●																	●				
Técnicos no capacitados para la toma de denuncia en campañas	Técnicos capacitados para la atención de denuncias en campañas	0.10			●								○		●										
Consumidores insatisfechos con servicios recibidos en campaña	Temas de campañas cumplan necesidades de consumidores	0.05			●						●	○	●	○	●	○									
Falta de promoción de campañas educativas	Publicidad para campañas educativas	0.08	△		●			△			●														
Falta de atención a las necesidades de información de consumidores	Amplitud cobertura de campañas	0.05	△		●						●														
PESO RELATIVO			42	30	67	17	17	17	29	37	29	13	41	18	49	18	12	12	17	12	3	5	3		
PESO PONDERADO			3.44	3.03	4.81	1.03	1.03	1.03	2.51	3.27	2.98	0.49	2.76	1.04	2.68	1.04	0.6	1.68	1.36	1.51	0.24	0.44	0.24		
IMPORTANCIA						0.030	0.035	0.035	0.083	0.078	0.076	0.078	0.035	0.069	0.026	0.073	0.024	0.030	0.076	0.073	0.078	0.038	0.033	0.032	Σ
PRODUCTO						0.031	0.036	0.036	0.208	0.255	0.249	0.232	0.017	0.190	0.027	0.196	0.025	0.018	0.128	0.099	0.118	0.009	0.015	0.008	1.897
PORCENTAJE						1.6%	1.9%	1.9%	11.0%	13.4%	13.1%	12.3%	0.9%	10.0%	1.4%	10.3%	1.3%	0.9%	6.7%	5.2%	6.2%	0.5%	0.8%	0.4%	100.0%

En la matriz final se observa como se relacionan las quejas expuestas por los usuarios con los diferentes procesos ejecutados en al Defensoría del Consumidor Santa Ana, estas relaciones se presentan en forma de una tabla elaborada llamada "Matriz de la Calidad".

MATRIZ FINAL CASA DE LA CALIDAD



REQUISITOS DEL CONSUMIDOR		PESO	AREAS DE LA INSTITUCIÓN																								
Palabras del Cliente	Requisitos del Cliente		Centro de Solución de Controversias	Verificación y Vigilancia	Educación y Participación Ciudadana	Asesoría	Gestión	Derivación	Recepción de Denuncia	Avenimiento	Conciliación	Gestión de Campañas Informativas y Edu	Capacitaciones	Asesorías en Campañas	Derivación en Campaña	Recepción de Denuncia en Campaña	Gestión Domiciliar	Inspección de Precio a la Vista	Inspección de Fecha de Vencimiento	Inspección de etiquetado de productos en	Inspección de publicidad engañosa	Sondeo de Granos Básicos	Sondeo de Contingencia	Constatación de Hecho			
Técnicos no responden con la habilidad para la interpretación de las denuncias	Capacidad de interpretación de denuncia	0.05	●	●	△	△	△	●	●	●			●	△	●	△											
Tiempos tardios en la atención de casos	Tiempos fuera de promedio	0.12	●	●	○	○	○	●	●	●			●	○	△	○											
Técnicos no brindan trato cortés a los consumidores	Tipo de Atención a consumidor (trato)	0.03	●	△	●	●	●	●	●	●	△	●	●	●	●	●	△	△	△	△	△	△	△	△	△		
Técnicos no cumplen con los requisitos del puesto de trabajo	Técnicos capacitados	0.07	○	△	△	○	○	○	○	○	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△		
Procesos tardíos en brindar solución a los usuarios	Soluciones Eficaces	0.14	●	△	○	△	△	△	○	●	●			△	△	○	△	△	○	○	△	△	△	△	△		
Establecimientos con productos sin precio y etiqueta en castellano	Realización de inspecciones precio y etiqueta supermercados	0.04	△	●													●	●					△				
Establecimientos con productos vencidos	Realización de inspecciones fecha de vencimiento supermercados	0.16		●														●	○				△				
Consumidores víctimas de publicidad engañosa	Verificación de publicidad de supermercados y almacenes	0.11		●																●							
Técnicos no capacitados para la toma de denuncia en campañas	Técnicos capacitados para la atención de denuncias en campañas	0.10			●								○		●												
Consumidores insatisfechos con servicios recibidos en campanna	Temas de campañas cumplan necesidades de concumidores	0.05			●						●	○	●	○	●	○											
Falta de promoción de campañas educativas	Publicidad para campañas educativas	0.08	△		●			△			●																
Falta de atención a las necesidades de información de consumidores	Amplitud cobertura de campañas	0.05	△		●						●																
PESO RELATIVO			42	30	67	17	17	17	29	37	37	29	13	41	18	49	18	12	12	17	12	3	5	3			
PESO PONDERADO			3.44	3.03	4.81	1.03	1.03	1.03	2.51	3.27	3.27	2.98	0.49	2.76	1.04	2.68	1.04	0.6	1.68	1.36	1.51	0.24	0.44	0.24			
IMPORTANCIA						0.030	0.035	0.035	0.083	0.078	0.078	0.078	0.035	0.069	0.026	0.073	0.024	0.030	0.076	0.073	0.078	0.038	0.033	0.032			
PRODUCTO						0.031	0.036	0.036	0.208	0.255	0.249	0.232	0.017	0.190	0.027	0.196	0.025	0.018	0.128	0.099	0.118	0.009	0.015	0.008			
PORCENTAJE						1.6%	1.9%	1.9%	11.0%	13.4%	13.1%	12.3%	0.9%	10.0%	1.4%	10.3%	1.3%	0.9%	6.7%	5.2%	6.2%	0.5%	0.8%	0.4%			
																								1.897			
																								100.0%			

	Palabras	FRECUENCIA	PESO
Técnicos no responden con la habilidad para la interpretación de las denuncias	5	5	0.1
Tiempos tardios en la atención de casos	12	12	0.1
Técnicos no brindan trato cortés a los consumidores	3	3	0
Técnicos no cumplen con los requisitos del puesto de trabajo	7	7	0.1
Procesos tardíos en brindar solución a los usuarios	13	14	0.1
Establecimientos con productos sin precio y etiqueta en castellano	4	4	0
Establecimientos con productos vencidos	15	16	0.2
Consumidores víctimas de publicidad engañosa	10	11	0.1
Técnicos no capacitados para la toma de denuncia en campañas	10	10	###
Consumidores insatisfechos con servicios recibidos en campanna	5	5	0.1
Falta de promoción de campañas educativas	8	8	0.1
Falta de atención a las necesidades de información de consumidores	5	5	0.1
Σ	97	100	

2.6.25 RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LA CASA DE LA CALIDAD

- Al aplicar la herramienta de la Casa de la Calidad, se obtuvo el resultado de un 88% el cual representa la relación del cruce matricial entre las necesidades de los clientes y los procesos que ejecuta la Institución. Permitiendo así seleccionar los procesos claves a ser analizados en la etapa de Diagnóstico.

Centro de Solución de Controversias

Avenimiento	13.40 %
Conciliación	13.10 %
Recepción de Denuncia	11.00 %

Educación y Participación Ciudadana

Gestión de Campañas Informativas y Educativas	12.30 %
Recepción de Denuncias en Campañas	10.30 %
Asesoría en Campañas	10.00 %

Verificación y Vigilancia

Inspección de Fecha de Vencimiento	6.7 %
Inspección de Publicidad Engañosa	6.2 %
Inspección de Etiquetado de Productos Envasados	5.2 %



Capítulo III: DIAGNOSTICO

DIAGNOSTICO

Un Diagnóstico se puede definir como un proceso analítico que permite conocer la situación existente de una Organización en un momento dado para descubrir problemas y áreas de oportunidad, con el fin de corregir dichos problemas y aprovechar las oportunidades; es decir el diagnóstico es un paso esencial para conocer en forma detallada el funcionamiento real de una organización.

Este capítulo constituye uno de los soportes y aportes fundamentales de la presente investigación, el objetivo que se persigue es el de examinar como funciona el sistema de la Oficina Regional de Occidente y los diferentes sub-sistemas que la constituyen los cuales son la División de Educación y Participación ciudadana, el Centro de Solución de Controversias, y la División de Verificación y Vigilancia.

Se incluyen en el desarrollo del capítulo una caracterización general de cada Área, descripción detallada de los pasos para la ejecución de los procesos, distribución en planta de los puestos de trabajo, los recursos físicos empleados para llevar a cabo el proceso y el recurso humano que labora en la Institución. y posteriormente se realiza el análisis de la situación actual en el cual se plantean las posibles causas que generan el problema que afecta el servicio que brinda la Defensoría de Occidente.

3.1 METODOLOGIA PARA LA ELABORACION DEL DIAGNOSTICO

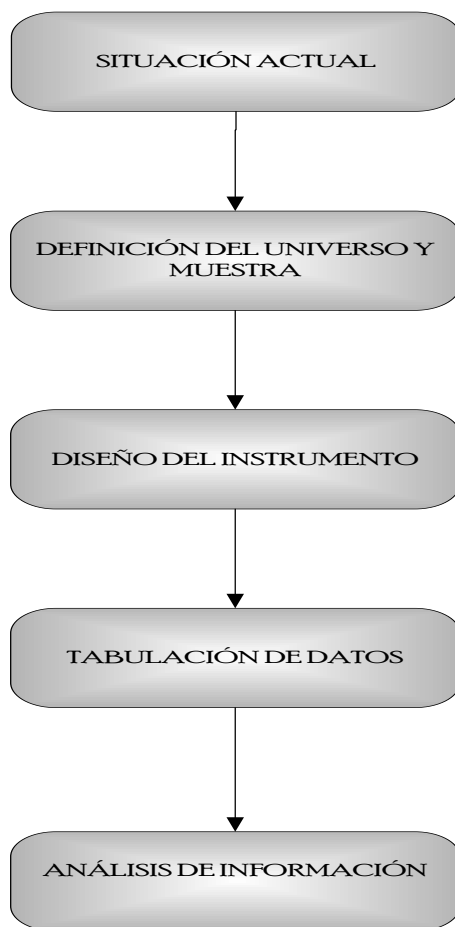


Fig. 30 Metodología de realización del Diagnóstico

SITUACIÓN ACTUAL

- **Recopilación de información:** Se elabora un instrumento de apoyo para la recopilación de información a cerca de los procesos claves* que se ejecutan en la Oficina Regional de Occidente, para facilitar su obtención en forma ordenada e integral.

Se sabe que el conocimiento de los procesos no está en quien los diseño, sino en quien los ejecuta o pone en práctica, por lo que la obtención de información estuvo dirigida a cada uno de los empleados de la Oficina.

- **Interpretación:** En esta fase se toma conocimiento del sistema, se establece su origen, objetivo y trayectoria, se clasifica la información recopilada, adecuándola a formatos específicos que faciliten su

* Procesos claves: seleccionados en la etapa de pre-diagnóstico.

presentación, teniendo en cuenta que la redacción de la información debe de ser en forma clara al momento de interpretarla para no crear confusiones al momento de realizar el análisis. En síntesis es aquí donde se expone la forma en la cual actualmente se ejecutan los procesos y los recursos con los que se cuenta.

Aplicación de técnicas

- Fuente primaria: Entrevista, observación directa
- Fuentes secundarias: Revisión de documentos
- Organización y Métodos: Descripción de procesos, Flujograma, y Distribución del trabajo
- Ingeniería de Métodos: Diagrama de recorrido, OTIDA, Eficiencia.
- Distribución en Planta: Distribución en planta de la Oficina de trabajo
- Medida del Trabajo: Estudio de tiempos

DEFINICIÓN DEL UNIVERSO Y MUESTRA

Para conocer la opinión de la población occidental acerca de los servicios brindados por la Defensoría se realizó una encuesta a través de una muestra representativa de la población permitiendo recopilar información de manera más exacta.

Aplicación de técnicas: Muestreo probabilístico y Estratificación.

DISEÑO DEL INSTRUMENTO

- **Elaboración del cuestionario:** Se establecieron los objetivos que se toman como base para el desarrollo de la encuesta, una vez definidos se formulan las diferentes preguntas que componen el cuestionario en función de las tres áreas de la Oficina Regional de Occidente y los servicios que brindan.
- **Prueba piloto:** se realizó una prueba de la encuesta a los gerentes de las Oficinas regionales y a la jefe de la Dirección de Descentralización con el objetivo de realizar un ensayo previo de la aplicación del instrumento y comprobar su claridad, veracidad, comprensibilidad y orden cronológico en el cual se redactaron las preguntas y el cumplimiento de los objetivos de la encuesta.
- **Corrección del instrumento:** de acuerdo a resultados obtenidos en la prueba piloto se realizaron las correcciones a la encuesta para dar inicio a la aplicación de esta.

Aplicación de técnicas: Encuesta, Trabajo en equipo.

- **Aplicación del instrumento**

Se realiza con el objetivo de recolectar datos con respecto a los elementos (clientes) externos al sistema quienes son personificados por los consumidores de la zona occidental del país, dicha información ayudara a profundizar y reforzar la investigación que se realiza.

Aplicación de técnicas: Cuestionario y Entrevista personal

TABULACIÓN DE DATOS

Después de administrada las encuestas se proceden a categorizar datos y graficarlos.

Aplicación de técnicas: Estadística y Gráficos

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

El análisis es la fase más importante del diagnóstico, ya que es aquí donde se mide la eficiencia del sistema en estudio y se sientan las bases para la creación del diseño.

3.2 METODOLOGIA DE RECOLECCION DE INFORMACION DE LA SITUACION ACTUAL

La recolección de la información se lleva a cabo a través de diferentes técnicas los cuales se presentan a continuación:

3.2.1 SITUACION ACTUAL

Para recopilar información de la forma en la cual se ejecutan los procesos actualmente se emplea la técnica de Entrevista y Observación directa y el instrumento empleado como referencia es el siguiente:

A. INFORMACIÓN DEL ÁREA

¿Cuál es el nombre del área?

¿Cuál es el Objetivo del área?

¿Cuál es el Nombre del coordinador?

Cantidad del Recurso humano que labora en el área y su especialidad

Distribución en planta del área

B. PROCESOS

¿Cuál es el Objetivo del proceso?

¿El proceso tiene sub-procesos?

Etapa 1: Entrada

1. Información

¿Que información se requiere?

¿De quien o de que lugar proviene?

¿Porque medios se hace llegar la información?

2. Recurso físico

¿Cuál es el material y equipo empleado en el proceso?

¿Utilizan algún tipo de software específico al área, y si lo tiene es el adecuado?

¿Se le da mantenimiento al equipo?

¿Utilizan algún medio de transporte en la ejecución del proceso?

3. Recurso humano

¿Cuántos puestos de trabajo intervienen en el proceso?

Etapa 2: Proceso

- ¿Cuáles son los pasos del proceso y que sucede en cada paso?
- ¿Cuántos y cuales son los formatos que se emplean durante el proceso?
- ¿Poseen un manual de procesos?
- ¿Existe un responsable del proceso?
- ¿Cuál es la frecuencia de realización del proceso?
- ¿Existe algún control de seguimiento del proceso y cual es ese control?
- ¿Cuáles son los requisitos reglamentarios?
- ¿Se realizan auditorias de calidad al proceso?

Etapa 3: Salidas

- ¿Cuáles son los resultados finales del proceso?
- ¿Se verifica que los resultados del proceso cumplan algún requisito?

Etapa 4: Retroalimentación

- ¿Actualmente en el proceso se imparten capacitaciones para la ejecución del proceso, evaluaciones al personal o al proceso?

C. DISTRIBUCIÓN FÍSICA

Diagrama de recorrido del proceso

D. DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO

Zona de trabajo

Tiempo de ejecución del proceso

Distribución del trabajo de las personas que intervienen en el proceso

E. PUESTOS DE TRABAJO

Descripción de los puestos de trabajo que intervienen en el proceso

Requisitos del puesto de trabajo

Condiciones ambientales del puesto de trabajo

3.2.2 ESTUDIO DE TIEMPOS

Para conocer el tiempo que en realidad se invierte en las diferentes actividades que se ejecutan en los procesos que se llevan a cabo en la Oficina Regional de Occidente se realizó un estudio utilizando para su elaboración la metodología del estudio de tiempos con cronometro.

I PREPARACIÓN

- **Selección de los procesos a medir**

En la etapa de pre diagnóstico se realizó la selección de los procesos claves a través de la herramienta de la casa de la calidad de los cuales resultaron 9 procesos claves.

- **Establecer una actitud frente al trabajador**

Antes de iniciar el proceso de toma de tiempos se realizó una reunión con el gerente de la Oficina Regional de Occidente y con los coordinadores de cada área donde se les expuso el motivo de realizar el estudio de tiempos y posteriormente cada coordinador reunió a su personal y les explico de la actividad a realizar y de lo importante que significa el apoyo de ellos durante el desarrollo del estudio.

- **Selección del trabajador**

Selección del trabajador: el coordinador encargado de cada área asigno al técnico que a opinión de el es el promedio, para realizar el estudio de tiempos, considerándose o entendiéndose por técnico promedio al empleado que desarrolla sus actividades cotidianas en forma normal, es decir que no es el primero ni el ultimo en terminarlas

- **Comprobación del método de trabajo**

Antes de establecer los elementos a medir se realizó una entrevista con el coordinador de cada área para que nos explicara la ejecución de los procesos claves y luego otra entrevista con los empleados quienes nos detallaron la forma de como llevan a cabo el proceso.

Y posteriormente se acompañaron a los técnicos del área de educación y a los inspectores del área de verificación para realizar una observación preliminar de cómo llevan a cabo el proceso para tener un conocimiento de la duración del ciclo. Es de aclarar que no se realizó una observación previa en el área del CSC debido a que el grupo de tesis ya conoce como se efectúan los procesos en dicha área.*

* En el Centro de Solución de Controversias se realizaron hora sociales

- **Ciclos a observar**

Para determinar los ciclos que se deben de observar para realizar el estudio de tiempo por cronometro se utilizo el método convencional:

- **Método convencional:** Se tomara los tiempos que se emplean en cada operación para poder realizar los cálculos necesarios. Según el tiempo total por ciclo se va recomendando el número de observaciones que deben de ser realizarse.

Las observaciones para el estudio se dan con referencia a la tabla siguiente.

Cuadro N° 52

Tiempo de ciclo (minutos)	Número de ciclos recomendado
0.10	200
0.25	100
0.50	60
0.75	40
1.00	30
2.00	20
2.00 - 5.00	15
5.00 - 10.00	10
10.00 - 20.00	8
20.00 - 40.00	5
40.00 - en adelante	3

Es por tanto que para este estudio se observaran 3 ciclos, los cuales se planea realizarlos de la siguiente forma:

- Establecer una programación de los procesos que se observaran por día.
- Se cuenta con tres integrantes del grupo de trabajo quienes observaran y medirán al mismo tiempo el proceso, obteniendo así las tres observaciones que se requieren por cada ciclo.
- Se utilizara la toma de tiempos en base al método de toma de tiempo continuo *

- **Ciclo de trabajo** Se establece el inicio y finalización del ciclo a ser observado por cada proceso.

- **Identificación de elementos:** después de establecido el proceso se descompone en elementos a ser medidos utilizando las hojas de trabajo donde se coloca cada elemento.

* Ver marco teórico pág. 46


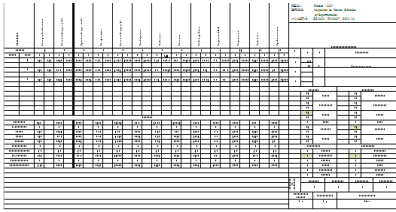



II. EJECUCIÓN

- **Toma de tiempo:**

Para la toma de tiempos se emplea el método continuo en el cual se deja correr el cronómetro se lee en el punto terminal de cada elemento, mientras las manecillas están en movimiento.

Para realizar la toma de tiempos cada analista utiliza:

Cuadro N° 53

RECURSO UTILIZADO	DESCRIPCION
<p>Cronómetro decimal de minutos (de 0.01)</p> 	<p>Tiene su carátula con 100 divisiones y cada una de ellas corresponde a 0.01 de minuto. Por lo tanto, una vuelta completa de la manecilla mayor requerirá un minuto. El cuadrante pequeño del instrumento tiene 30 divisiones, correspondiendo cada una a un minuto. Por cada revolución de la manecilla mayor, la manecilla menor se desplazará una división, o sea, un minuto.</p>
<p>Hojas de toma de datos</p> 	<p>Son formatos que se utilizan para colocar las anotaciones de la toma de tiempos registrados por el cronometro se incluye en su parte inferior la calificación de la evaluación de los operarios.</p>
<p>Calculadora</p> 	<p>Se utilizara para determinar los tiempos de duración de los elementos realizando las diferencias entre tiempos cronometrados.</p>
<p>Tabla de apoyo</p> 	<p>Se utilizara para sujetar la hoja de toma de datos y de apoyo al anotar el tiempo.</p>
<p>Lápiz y borrador</p> 	<p>Se utiliza para escribir las anotaciones de la toma de tiempos.</p>

-
- **Calcular tiempo observado:** se realiza el cálculo de la duración del elemento el cual consiste en restar el tiempo obtenido del cronómetro del elemento con el tiempo de cronómetro del elemento anterior.
 - **Calcular tiempo total:** es la sumatoria de los tiempos de duración de cada elemento. Luego se coloca el número total de observaciones realizadas en el estudio
 - **Calcular Media del tiempo total:** consiste en dividir el tiempo total entre el número de observaciones

$$MediaT = \frac{\sum T}{\text{Numero Total De Observaciones}}$$

- **Valor máximo y mínimo:** Después se colocara el valor mínimo y el máximo obtenido en la toma de tiempos por cada elemento
- **Calcular % de desempeño:** El método que se utilizara para la calificación del operario es el método Westinghouse que es uno de los sistemas de calificación más antiguos y de los utilizados mas ampliamente, el cual fue desarrollado por la Westinghouse Electric Corporation. En este método se consideran cuatro factores al evaluar la actuación del operario, los cuales son:
 - **Habilidad:** se define como “pericia en seguir un método dado”, el cual se determina por la experiencia y aptitudes del operario, así como su coordinación.
 - **Esfuerzo o empeño:** se define como “una demostración de la voluntad para trabajar con eficiencia”. Este es representativo de la rapidez con la que se aplica la habilidad, y puede ser controlado en alto grado por el operario.
 - **Condiciones:** se enfoca al procedimiento de calificación que afecta al operario y no a la operación. En la mayoría de los casos, las condiciones serán calificadas como normales o promedio cuando las condiciones se evalúan en comparación con la forma en que se hallan generalmente en la estación de trabajo.
 - **Esfuerzo del operario:** se refiere a las actitudes del operario con relación a su tarea. Los valores elementales de tiempo que se repiten constantemente indican, desde luego, consistencia perfecta.

- **Factor de nivelación**

$$\text{Factor de Nivelación} = \left(\frac{\text{Calificación Del Desempeño Del Operario}}{\text{Media T}} \right)$$

- **Calcular el tiempo normal:**

$$\text{Tiempo Normal} = \text{Media T} \times \text{Factor de Nivelación}$$

- **Suplementos:** Cuando se realiza un estudio de tiempos con lecturas de cronómetros, se presentan algunas demoras inevitables y tiempo para necesidades personales, las cuales al determinar el tiempo estándar del ciclo de trabajo es necesario realizar ajustes para compensar tales pérdidas.

III. RESULTADOS

- **Tiempo estándar:** El tiempo estándar para una operación dada es el tiempo requerido para que un operario de tipo medio, plenamente calificado y adiestrado, y trabajando a un ritmo normal, lleve a cabo la operación.

- Cálculo del tiempo tipo por elemento

$$\text{Tiempo Tipo} = \text{Tiempo Normal} + (\text{Tiempo Normal} \times \text{Suplementos})$$

Al finalizar se suma todos los tiempos tipos de cada elemento y así conocer cuanto se tarda cada proceso para que se ejecute

$$\text{Tiempo Tipo Total} = \sum \text{Tiempos Tipos Por Elementos}$$

- **OTIDA:** posteriormente el tiempo obtenido se trasladara al diagrama otida
- **Distribución del trabajo:** en el cuadro de distribución del trabajo se colocara el tiempo que cada empleado invierte en la ejecución del proceso

3.2.3 EFICIENCIA

Con el objetivo de determinar la eficiencia de cada uno de los procesos claves que se analizan en este estudio, se utilizó la siguiente metodología:

- **Elaboración del diagrama OTIDA:** representación gráfica de las diferentes actividades que se llevan a cabo durante la ejecución del proceso.

Cuadro N° 54

SÍMBOLO	TIPO DE ACTIVIDAD	EXPLICACIÓN
○	Operación	Toda aquella actividad que hace que el proceso avance
◻	Operación –inspección	Toda aquella actividad que hace que el proceso avance
□	Inspección	Actividades de verificación de lo ya hecho
○	Reproceso	Volver hacer algo que ya se había hecho
⇒	Transporte	Movimiento de personas o cosas
⊖	Demora	Retrasos no programados
△	Almacenamiento temporal	Retrasos programados
▽	Almacenamiento permanente	Deposito de un documento donde se guarda con fines de referencia

- **Tabla resumen:** en esta tabla se presentara el total por cada tipo de actividad que forman parte del proceso.

Cuadro N°55

SÍMBOLO	CANTIDAD	TIEMPO TOTAL
Se colocara el símbolo que corresponde a cada actividad	Número total por cada tipo de actividad	El tiempo total por cada tipo de actividad

- **Representación gráfica:** posteriormente los resultados obtenidos en la tabla resumen, se graficaran las columnas de cantidad de actividades y el tiempo de esas actividades.
- **Calculo de la eficiencia:** para obtener el valor de la eficiencia se calcula en base al tiempo. Para dicho calculo se empleara la siguiente formula.

$$Eficiencia = \frac{\text{Tiempo total de actividades operativas}}{\text{Tiempo total de actividades}} * 100$$

3.3 SITUACION ACTUAL DE LA DIVISION DE VERIFICACION Y VIGILANCIA

A. INFORMACIÓN DEL ÁREA



Fig. 31 Inspectores realizando verificación de productos en supermercados

Objetivo del área

Mantener vigilancia y verificación permanente del cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y las Normas Salvadoreñas Obligatorias (NSO), previniendo el irrespeto a los derechos de los consumidores.

Coordinador

Lic. Jeannette Contreras

Recurso Humano

A los empleados de la División de Verificación y Vigilancia se les asigna el nombre de Inspectores. Esta Dirección cuenta con 6 empleados en total y sus puestos de trabajo están asignados de la siguiente forma:

Cuadro N° 56

CARGO	NOMBRE	ESPECIALIDAD
Coordinador	Ana Jeannette Contreras	Lic. en Administración de Empresas
Inspector 1	Zoila de Peñate	Lic. en Administración de Empresas
Inspector 2	Francisco Garcia	Lic. en Ciencias Jurídicas
Inspector 3	Salvador Efraín Bojórquez	Bachiller
Inspector 4	Juan Molina	Bachiller
Inspector 5	Mauricio Brizuela	Bachiller

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Procesos claves seleccionados*

- Inspección de Publicidad Engañosa.
- Inspección de Fecha de Vencimiento.
- Inspección de Etiquetado de productos envasados.

Instalaciones

La División de Verificación y Vigilancia por ser un área que no tiene contacto directo con el consumidor y realizar su trabajo al exterior de la Institución (diferentes establecimientos comerciales), se encuentra ubicada en la planta alta.

Distribución en planta del área utilizada por la División de Verificación y Vigilancia

E= Puesto de trabajo del Coordinador de Verificación y Vigilancia

F= Puesto de trabajo de los Inspectores

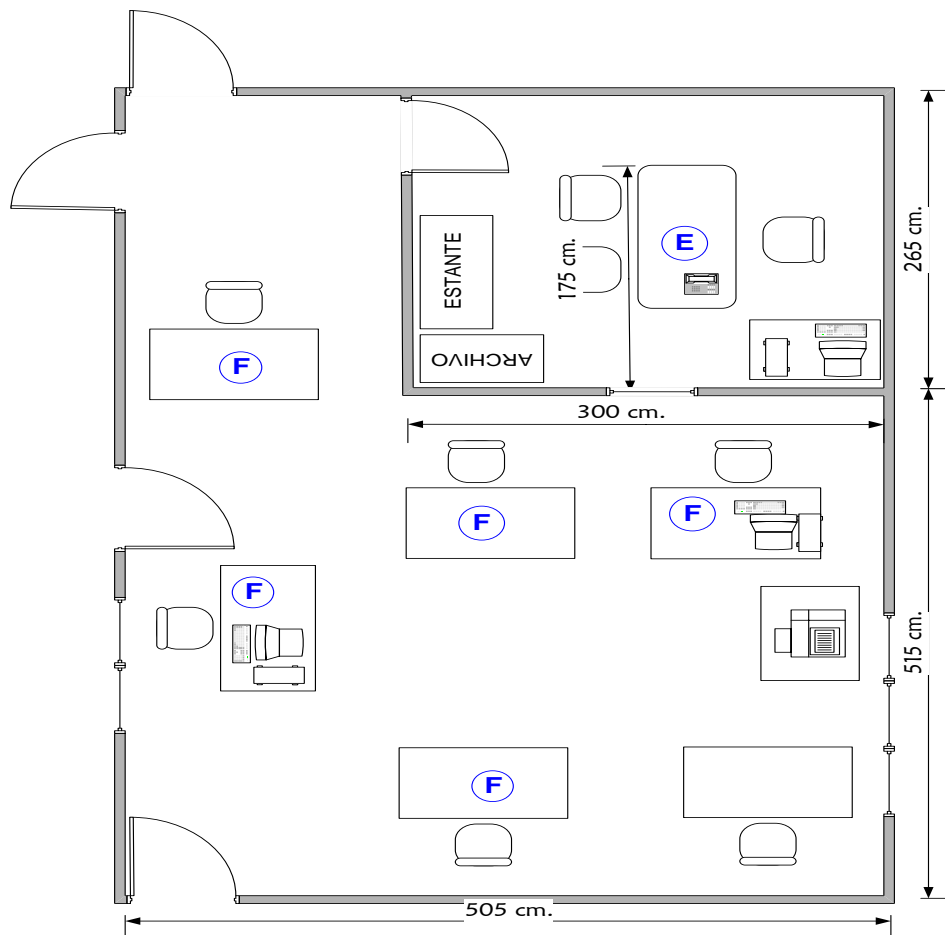


Fig. 32 Distribución física del área asignada a la División de Verificación y Vigilancia
Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

* Seleccionados en la etapa de Pre-diagnostico.

B. PROCESOS

3.3.1 Proceso: INSPECCION DE PUBLICIDAD ENGAÑOSA.

3.3.1.1 Sub-Proceso: PRECIOS OFERTADOS EN SUPERMERCADOS.

(Art. 16 Ley de Protección al Consumidor^{*})

Objetivo: Verificar que las ofertas de productos publicados a través de algún medio de comunicación son reales y se cumplan bajo los requisitos anunciados.

Etapa 1: ENTRADAS

1.1 INFORMACION

Las entradas al proceso se reciben a través de:

- a) Anuncios publicados en los periódicos nacionales.

La Información requerida para iniciar este proceso es:

- a) Datos del anuncio:
 - Nombre del producto ofertado
 - Precio del producto ofertado
 - Detalle del producto (color, tamaño o talla, modelo, etc)
 - Nombre del supermercado

- b) Indicaciones del Coordinador de la División de Verificación y Vigilancia:
 - Explicación de la actividad a realizar
 - Establecimientos a ser visitados
 - Datos del anuncio de la oferta

1.2 RECURSOS

1.2.1 RECURSO FISICO

Equipo y material empleado en el proceso^{**}

- Fotocopiadora
- Computadoras
- Impresor
- Escritorio

^{*} Ver Anexo 12: Art. 16 de Ley de Protección al Consumidor

^{**} Serán detallados en el apartado "PUESTOS DE TRABAJO, Recurso Físico"

- Silla
- Actas inspección
- Lapiceros
- Lápiz
- Borrador
- Engrapadoras
- Sello
- Carpetas
- Credenciales de inspectores

Software utilizado

En la División de Verificación y Vigilancia se hace uso del Software de Microsoft Office Windows 2000

Programas utilizados:

- Word: se utiliza para elaborar el informe diario el cual es enviado a San Salvador.
- Excel: se utiliza para realizar el registro del número de establecimientos visitados.

Medio de transporte

- Desplazamiento Humano: en el caso que se realicen inspecciones en establecimientos que se encuentren ubicados a los alrededores de la Defensoría de Santa Ana.
- Transporte colectivo: se utiliza este medio de transporte cuando se realizan inspecciones en establecimientos que se encuentran ubicados en los Municipios de Santa Ana, Departamentos de Sonsonate y Ahuachapán.

1.2.2 RECURSO HUMANO

Empleados que intervienen en el proceso

Cuando la inspección se realiza en establecimientos ubicados en Santa Ana, alrededor de la Defensoria

Cuadro N° 57

Nº de personas	Cargo
1	Gerente de la Oficina Regional de Occidente
1	Coordinador
4	Inspectores

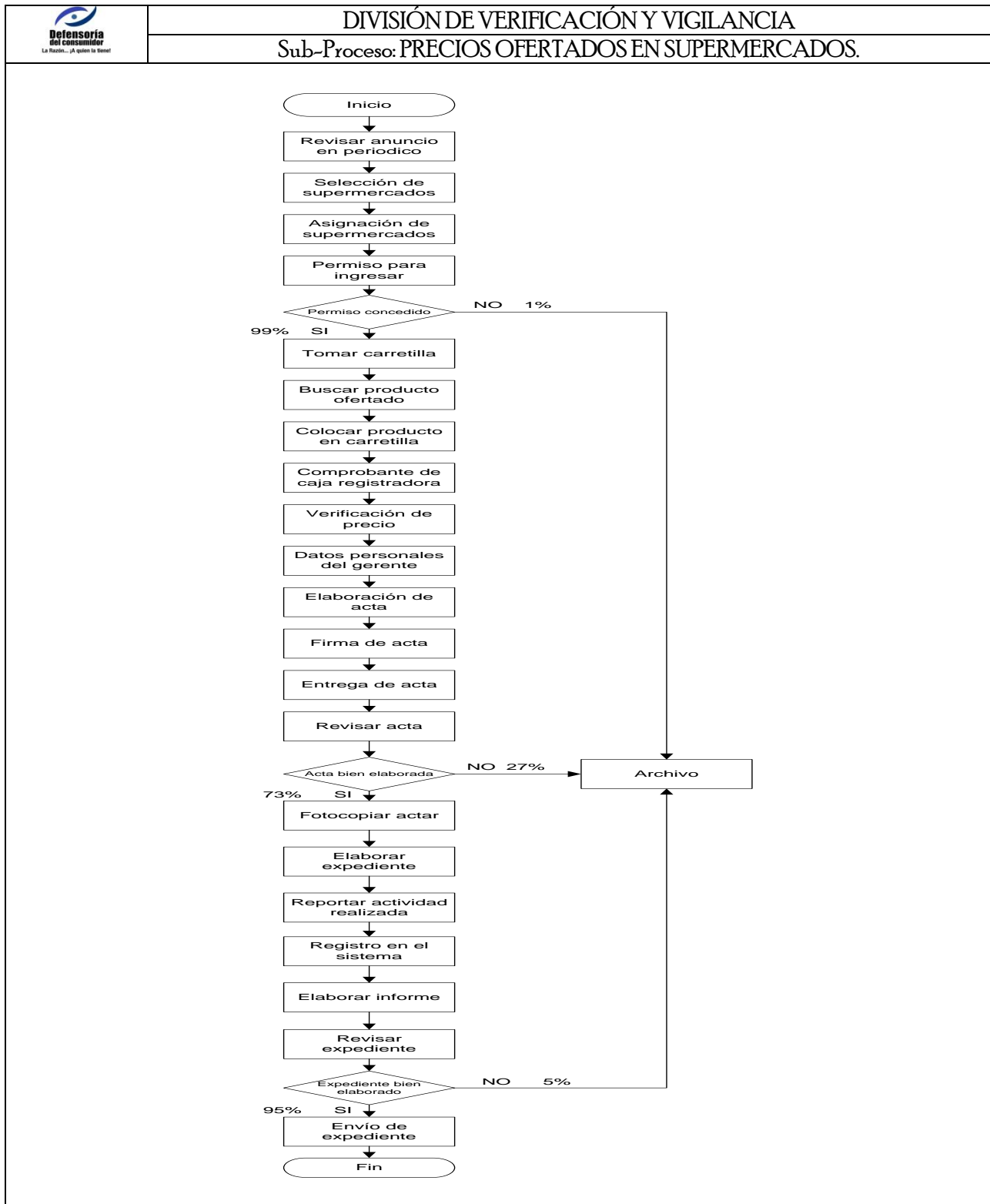
Cuando la inspección se realiza en establecimientos ubicados en Municipios de Santa Ana, Departamento de Sonsonate y Ahuachapán

Cuadro N° 58

Nº de personas	Cargo
1	Gerente de la Oficina Regional de Occidente
1	Coordinador
5	Inspectores

Etapa 2: PROCESO ACTUAL*

Cuadro N°59 Flujoograma del Proceso



Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

* El porcentaje que aparece en el flujoograma representa la ruta más probable de que el proceso ocurra

Cuadro N° 60 Descripción de las actividades del proceso

N°	ETAPA	DESCRIPCION
1	Revisar Anuncio	El coordinador se traslada a buscar el periódico y posteriormente se traslada a su puesto de trabajo para verificar si hay ofertas de algún producto.
2	Selección de supermercados	El coordinador revisa el listado de establecimientos para elaborar programación de supermercados a ser visitados y formara parejas de trabajo.
3	Asignación de supermercados	El coordinador se traslada a puestos de trabajo de los inspectores y les explica la actividad a realizar, les indicara las parejas de trabajo y asignara los supermercados a ser inspeccionados.
4	Permiso para ingresar a supermercado	Los inspectores se trasladan al supermercado asignado y deberán de presentarse con el gerente o encargado explicando la razón de su visita solicitándole así su permiso para ingresar al establecimiento.
4.1	Permiso denegado	En el caso que el permiso sea denegado el inspector deberá levantar un acta donde haga constar que el encargado o gerente no les permitió el ingreso al supermercado. Luego el inspector se trasladara a la Defensoría y entregara al coordinador el acta y la archiva.
4.2	Verificar oferta	En el caso que se les conceda el permiso, los inspectores se trasladaran a tomar una carretilla y luego se acercaran a las góndolas donde se encuentran los productos y buscaran los productos ofertados y tomaran uno de ellos y lo colocaran en la carretilla. Y así lo realizaran hasta que recolecten todos los productos publicados en el anuncio.
5	Comprobante de caja registradora	Luego los técnicos se trasladan a caja donde los productos ofertados serán registrados y posteriormente el ticket de compra será entregado al inspector.
6	Verificación de precio	Después el técnico se traslada a un espacio del supermercado y deberá de comprobar que el precio de oferta del producto que aparece en el anuncio del periódico coincide con el precio del ticket registrado en caja.
7	Datos personales del gerente	Posteriormente los inspectores se trasladaran a la oficina del gerente explicando la situación con respecto a los productos ofertados y solicitaran su DUI y una factura del establecimiento para colocar datos en el acta.
8	Elaboración de acta	Luego los inspectores se trasladaran a la cafetería del supermercado para redactar el acta en forma manual donde se especificara: - Fecha de realización de la inspección - Hora de realización de la inspección - Ubicación geográfica del establecimiento - Nombre de los inspectores que realizan la verificación - El nombre del producto ofertado - Marca del producto ofertado - Nombre del fabricante - Nombre del distribuidor - Fecha de publicación de la oferta - Si se cumple o no se cumplieron los términos de la oferta publicada Después de redactada el acta los inspectores deberán de trasladarse a la oficina del gerente para leer el acta y que la firme junto con los inspectores
9	Revisar acta	Terminada la verificación de los precios de productos ofertados los inspectores se trasladan a la Defensoría del Consumidor y entregaran las actas al coordinador de la División; quien deberá de revisar si el acta esta

Nº	ETAPA	DESCRIPCION
		bien elaborada y si cumple con los requisitos de la misma y se procederá a:
9.1	Acta mal elaborada	Si el acta esta mal elaborada porque hace falta algún dato, esta será archiva. (independientemente que el supermercado cumpla o no cumpla con los precios ofertados)
9.2	Acta bien elaborada	- Si el acta esta bien elaborada y el supermercado cumplió con los precios ofertados esta acta se archivara. - Si el acta esta bien elaborada y el supermercado incumplió se procederá a formar el expediente.
10	Elaborar expediente	El expediente deberá de poseer: - Número del expediente - Anuncio de periódico (como prueba del incumplimiento) - Comprobante de caja registradora - Credenciales de los inspectores - Memorándum de los expedientes a ser enviados - Acta de inspección (original) La coordinadora deberá de fotocopiar el acta para que cuente con una copia de la misma.
11	Reportar actividad realizada	La coordinadora de Verificación y Vigilancia de Santa Ana deberá de llamar por teléfono a la encargada de llevar el control de las actividades realizadas diariamente en el área de Verificación y Vigilancia de las Oficinas descentralizadas y de San Salvador y reportar cuantos establecimientos se inspeccionaron en el día.
12	Registro en el sistema	La coordinadora registra en una hoja de Excel, los establecimientos visitados y si estos cumplieron o no cumplieron con el artículo 16 de la Ley de Protección al Consumidor.
13	Elaborar informe	El coordinador elabora un informe de los establecimientos visitados y el cumplimiento de estos y lo envía por internet a la División de Verificación y Vigilancia en San Salvador.
14	Revisar expedientes	El coordinador se trasladara a la Oficina del gerente para entregar los expedientes que serán enviados a San Salvador para que los revise.
14.1	Expediente incorrecto	Si a consideración del gerente el acta no cuenta con todos los datos, el expediente no será enviado a San Salvador y será entregado a la coordinadora de Verificación y Vigilancia quien los archivara.
14.2	Expediente correcto	Si el expediente esta bien elaborado será enviado al área de Legal en San Salvador para dar seguimiento al caso y asignar la sanción al establecimiento.

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Actas utilizadas en el proceso

- Acta de inspección: formato en el cual se redacta el hecho que no les permitieron a los inspectores ingresar al establecimiento para realizar la inspección.
- Acta de inspección: formato en el cual se redacta la inspección realizada en el establecimiento detallando si el o los productos ofertados cumplían con la publicidad anunciada en el periódico.

* Ver anexo 13: Formatos

Responsable del Proceso

El responsable del proceso es el Coordinador de la División de Verificación y Vigilancia ya que es responsable de los datos que contenga el informe que elabore.

Frecuencia de realización del proceso

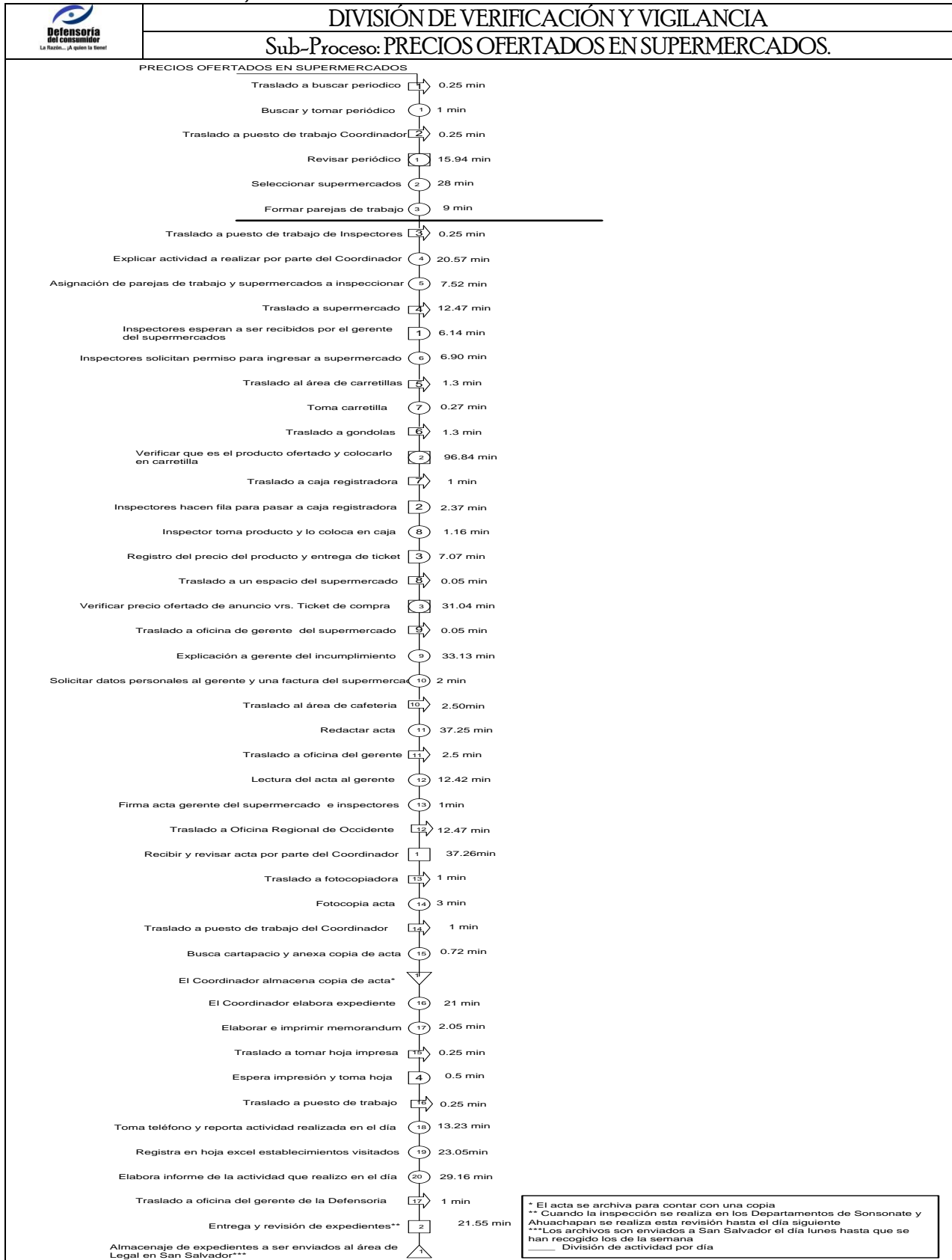
2 veces al mes

Control del proceso

El control que se lleva a cabo en las actividades que se ejecutan en el proceso de Precios ofertados en supermercados es:

- El coordinador lleva el registro en una hoja en Excel de los establecimientos inspeccionados y si cumplieron o no con el Art. 16 de la LPC
- La revisión del acta que realiza el coordinador de la División y la revisión que posteriormente realiza el gerente de la Oficina de Occidente de los expedientes que serán enviados al área de Legal en San Salvador.

Cuadro N° 61 OTIDA del proceso



Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Eficiencia del proceso*

Tabla resumen

Cuadro N° 62

Clasificación	Cantidad	Tiempo total
○	20	252.42
◻	3	143.82
□	2	64.48
⇒	17	38.79
D	4	16.08
▽	1	0
△	1	0
Total		515.59

Histograma

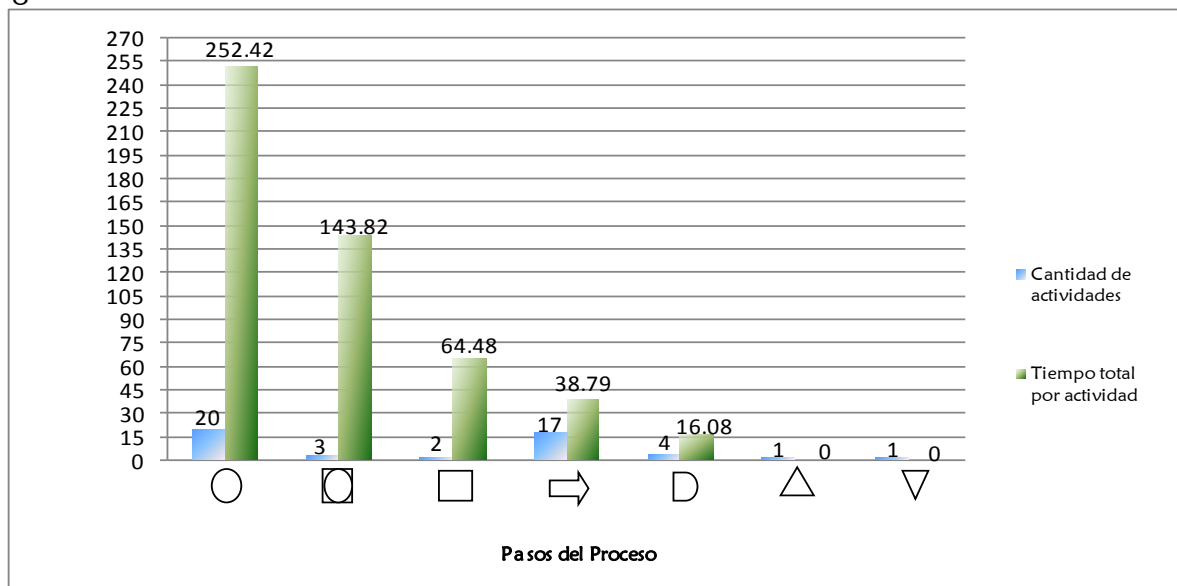


Grafico N° 2

Calculo de la eficiencia:

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Tiempo total de actividades operativas}}{\text{Tiempo total de actividades}} * 100$$

$$\text{Eficiencia: } [(252.42 + 143.82 \text{ min.}) / 515.59 \text{ min.}] * 100$$

$$\text{Eficiencia: } (396.24 \text{ min.} / 515.59 \text{ min.}) * 100$$

$$\text{Eficiencia: } 76.85\%$$

* Ver anexo 14: Hoja de toma de tiempo del proceso

Etapa 3: SALIDAS

Salida 1 Caso cerrado

- **Ingreso denegado a establecimiento:** Cuando el establecimiento visitado no permite el ingreso a sus instalaciones se elabora acta donde se manifiesta el hecho y se archiva.
- **Establecimiento cumple:** Cuando el establecimiento visitado cumple con los términos de la oferta, se elabora acta donde se manifiesta el hecho y se archiva.
- **Acta mal elaborada:** Cuando el inspector redacta en forma equivocada el acta o tiene datos faltantes esta deberá ser archivada.

Salida 2 Seguimiento al caso

- **Establecimiento no cumple oferta:** Cuando el establecimiento visitado no cumple con los términos de la oferta, se elabora acta donde se manifiesta el hecho, se elabora expediente y será enviado al área de legal siendo estos quienes revisen el caso y posteriormente mandándolo al Tribunal sancionador para que le apliquen una sanción.

Etapa 4: RETROALIMENTACION

Actualmente en el proceso de Precios Ofertados en Supermercados no se realizan:

- Capacitaciones a los inspectores sobre el proceso
- Evaluaciones sobre los conocimientos del proceso

C. DISTRIBUCION FISICA

Diagrama de recorrido del proceso

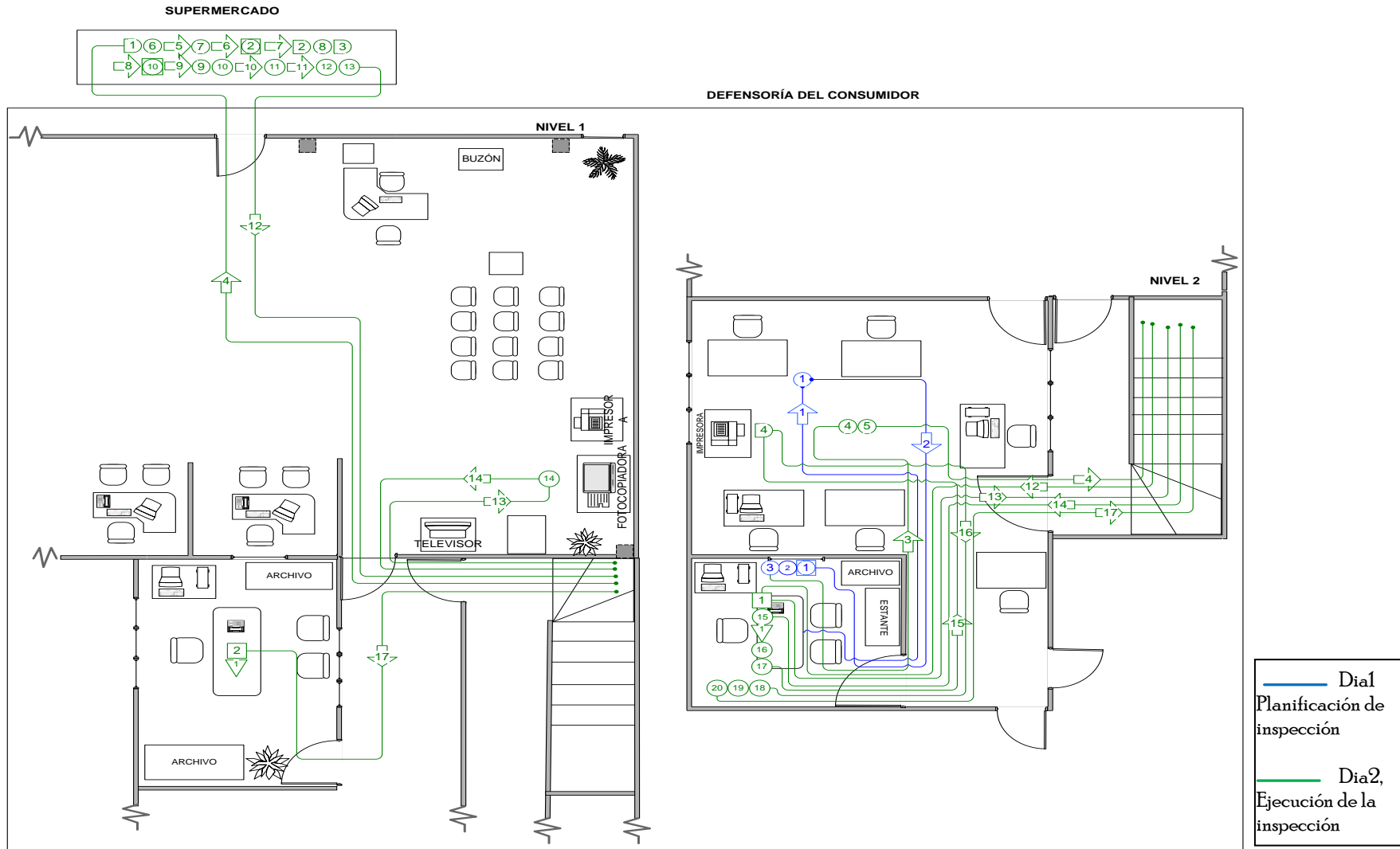


Fig. 33

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

D. DISTRIBUCION DEL TRABAJO

Zona de trabajo: Santa Ana

Tiempo de Ejecución:


Duración total del proceso: 515.59 min = 8 horas, 35 min, 24 seg.

El proceso ejecuta sus actividades de la siguiente manera:

Día 1: 54 minutos y 26 segundos / día

Día 2: 7 horas y 40 minutos y 48 segundos / día

Cuadro N° 63

 CUADRO DE DISTRIBUCION DEL TRABAJO DIVISION DE VERIFICACION Y VIGILANCIA				
<input checked="" type="checkbox"/> Actual <input type="checkbox"/> Propuesto	Proceso: Precios ofertados en supermercados			
Actividad	Coordinador (min)	Inspector (min)	Gerente (min)	Tiempo total de actividad
Revisar Anuncio	17.44			17.44
Selección de supermercados	37.00			37.00
Asignación de supermercados	28.34	28.09		28.34
Permiso para ingresar a supermercado		25.51		25.51
Realizar inspección		99.71		99.71
Comprobante de caja registradora		11.60		11.60
Verificación de oferta		31.54		31.54
Datos personales del gerente		35.63		35.63
Elaboración de acta		55.67		55.67
Revisar acta	42.93	12.47		55.40
Elaborar expediente	29.77			29.77
Reportar actividad realizada	13.23			13.23
Registro en el sistema	23.05			23.05
Elaborar informe	29.16			29.16
Revisar expedientes	22.55		21.55	22.55
Total	243.47	300.22	21.55	515.59

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Zona de trabajo: Municipios de Santa Ana, Departamento de Sonsonate y Ahuachapán

Tiempo de Ejecución:

Se emplean las mismas horas de trabajo que cuando se realiza el proceso en Santa Ana, debido a que el Coordinador y los inspectores se reúnen en un punto específico para que se le imparta las instrucciones y es ahí donde da inicio la jornada de trabajo. Y en esta ocasión el coordinador los acompaña a ejecutar el proceso.

Duración total del proceso: 515.59 min= 8horas, 35 min, 24 seg.


El proceso ejecuta sus actividades en tres días diferentes

Día 1: 54 minutos y 26 segundos/ día

Día 2: 7 horas y 18 minutos y 15 segundos / día

Día 3: 22 min y 33 segundos / día

Cuadro N° 64

 CUADRO DE DISTRIBUCION DEL TRABAJO DIVISION DE VERIFICACION Y VIGILANCIA				
<input checked="" type="checkbox"/> Actual Propuesto	Proceso: Precios ofertados en supermercados.			
Actividad	Coordinador (min)	Inspector (min)	Gerente (min)	Tiempo total de actividad
Revisar Anuncio	17.44			17.44
Selección de supermercados	37.00			37.00
Asignación de supermercados	28.34	28.09		28.34
Permiso para ingresar a supermercado	25.51	25.51		25.51
Realizar inspección	99.71	99.71		99.71
Comprobante de caja registradora	11.60	11.60		11.60
Verificación oferta	31.54	31.54		31.54
Datos personales del gerente	35.67	35.63		35.63
Elaboración de acta	55.67	55.67		55.67
Revisar acta	42.93	12.47		55.40
Elaborar expediente	29.77			29.77
Reportar actividad realizada	13.23			13.23
Registro en el sistema	23.05			23.05
Elaborar informe	29.16			29.16
Revisar expedientes	22.55		21.55	22.55
Total	515.59	300.22	21.55	515.59

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

La actividad que no se realiza en el mismo día es revisar expediente junto con el gerente de la Oficina Regional de Occidente debido a que el coordinador no regresa a la Defensoría, razón por la cual esta actividad se lleva a cabo hasta el día siguiente.

B. PROCESO

3.3.1.2 Sub-Proceso: PRECIOS OFERTADOS EN ALMACENES*.

(Art. 16 Ley de Protección al Consumidor **)

Objetivo: Verificar que las ofertas de productos publicados a través de algún medio de comunicación son reales y se cumplan bajo los requisitos anunciados.

Etapa 1: ENTRADAS

1.1 INFORMACION

Las entradas al proceso se reciben a través de:

- a) Anuncios publicados en los periódicos nacionales.

La Información requerida para iniciar este proceso es:

- b) Datos del anuncio:
- Precio ofertado
 - Detalle del producto (color, tamaño o talla, etc)
 - Regalías adicionales (en caso que la promoción lo indique)
 - Fecha de duración de la oferta
 - Condición de pago
 - Ubicación del establecimiento
- c) Indicaciones del Coordinador de la Dirección de Verificación y Vigilancia:
- Explicación de la actividad a realizar
 - Establecimientos a ser visitados
 - Datos del anuncio de la oferta

1.2 RECURSOS

1.2.1 RECURSO FISICO

Equipo y material empleado en el proceso***

- Fotocopiadora
- Computadoras
- Impresor
- Escritorio
- Silla

* Entiéndase por almacén: los establecimientos que venden ropa, calzado, electrodomésticos, telefonía celular, automóviles

** Ver Anexo 12: Art. 16 de la Ley de Protección al Consumidor

*** Serán detallados en el apartado "PUESTOS DE TRABAJO, Recurso Físico"

- Actas utilizadas
- Hojas de papel bond
- Lapiceros
- Lápiz
- Borrador
- Engrapadoras
- Sello
- Carpetas
- Credenciales de inspectores

Software utilizado

En la División de Verificación y Vigilancia hace uso del Software de Microsoft Office Windows 2000

Programas utilizados:

- Word: se utiliza para elaborar el informe diario el cual es enviado a San Salvador.
- Excel: se utiliza para realizar el registro del número de establecimientos visitados

Medio de transporte

- Desplazamiento Humano: en el caso que se realicen inspecciones en establecimientos que se encuentren ubicados a los alrededores de la Defensoría de Santa Ana.
- Transporte colectivo: se utiliza este medio de transporte cuando se realizan inspecciones en establecimientos que se encuentran ubicados en los Municipios de Santa Ana, Departamentos de Sonsonate y Ahuachapán.

1.2.2 RECURSO HUMANO

Empleados que intervienen en el proceso

Cuando la inspección se realiza en establecimientos ubicados en Santa Ana, alrededor de la Defensoría

Cuadro N° 65

N° de personas	Cargo
1	Gerente de la Oficina Regional de Occidente
1	Coordinador
4	Inspectores

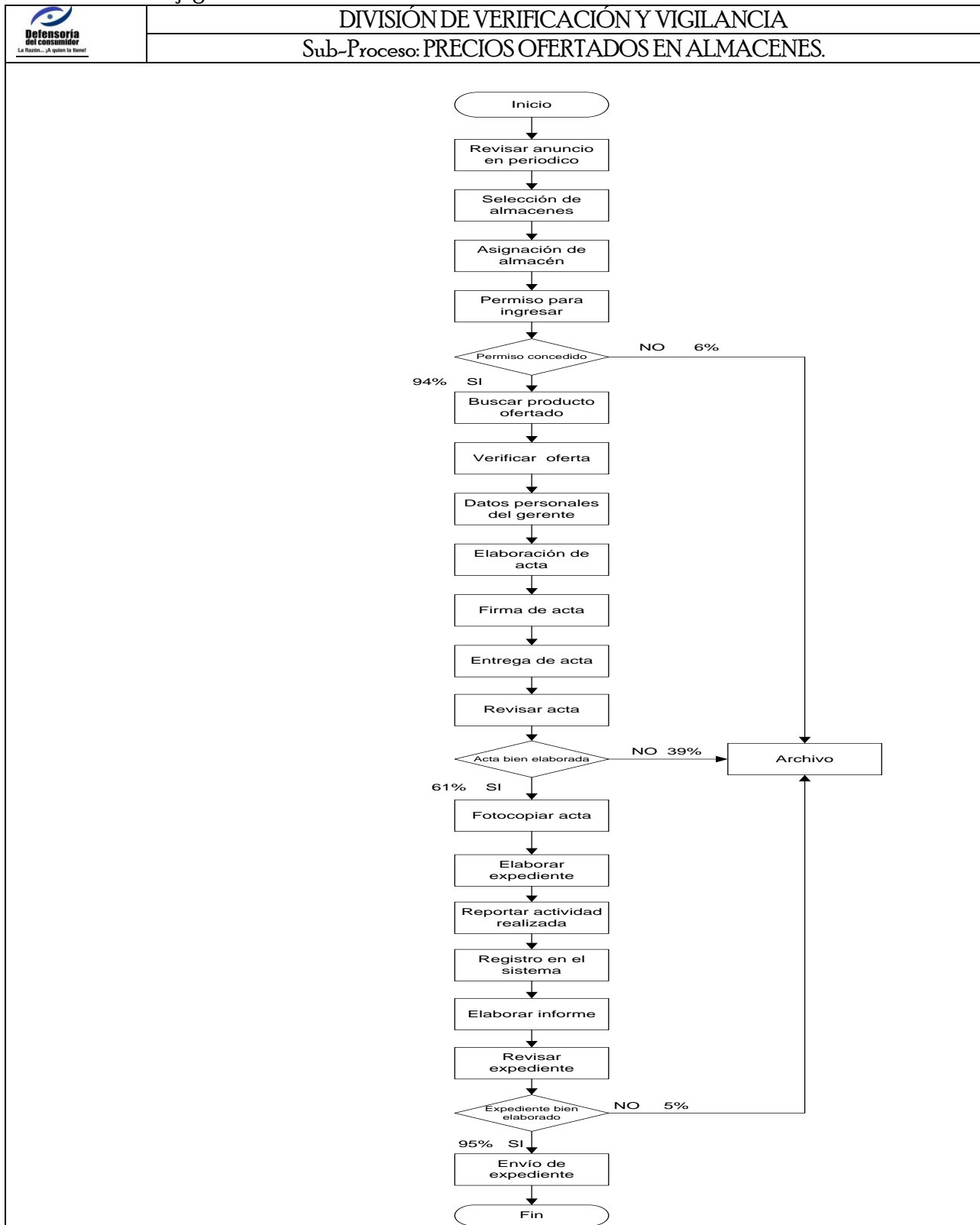
Cuando la inspección se realiza en establecimientos ubicados en Municipios de Santa Ana, Departamento de Sonsonate y Ahuachapán

Cuadro N° 66

N° de personas	Cargo
1	Gerente de la Oficina Regional de Occidente
1	Coordinador
5	Inspectores

Etapa 2: PROCESO ACTUAL

Cuadro N° 67 Flujoograma del Proceso*



Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

* El porcentaje que aparece en el flujoograma representa la ruta más probable de que el proceso ocurra

Cuadro N° 68 Descripción de las actividades del proceso

N°	ETAPA	DESCRIPCION
1	Revisar Anuncio	El coordinador se traslada a buscar el periódico y posteriormente lo revisa para verificar si hay ofertas de algún producto.
2	Selección de almacenes	El coordinador revisa listado de establecimientos para elaborar programación de almacenes a ser visitados y formara parejas de trabajo
3	Asignación de almacenes	El coordinador se traslada a puestos de trabajo de los inspectores y les explica la actividad a realizar, les indicara las parejas de trabajo y asignara los almacenes a ser inspeccionados.
4	Permiso para ingresar al almacén	Los inspectores se trasladan al almacén asignado y deberán de presentarse con el gerente o encargado del lugar explicando la razón de su visita solicitándole así su permiso para ingresar al lugar.
4.1	Permiso denegado	En el caso que el permiso sea denegado el inspector deberá levantar un acta donde haga constar que el encargado o gerente no les permitió el ingreso al almacén. Luego el inspector se trasladara a la Defensoría y entregara al coordinador el acta y la archiva.
4.2	Verificar oferta	<p>Cuando el permiso es concedido los inspectores esperan a que se les asigne un empleado que los acompañe para ir al área donde se encuentran todos los productos y busquen cuales son los productos ofertados que aparecen en el periódico. Los inspectores verificaran las condiciones de la oferta que han sido anunciadas, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Precio ofertado - Verificación del producto ofertado según características anunciadas (color, tamaño o talla) - Revisar si hay en existencia el producto ofertado en el sistema o bodega - Cumplimiento en la entrega de regalías (en el caso que el anuncio lo especifique) - Solicitar factura de productos comprados bajo la condición de oferta para comprobar si se cumple la oferta <p>Y así lo realizaran hasta que se efectúe la verificación de todos los productos ofertados.</p>
5	Datos personales del gerente	Posteriormente los inspectores se trasladaran a la oficina del gerente explicando la situación con respecto a los productos ofertados y solicitaran su DUI y una factura del establecimiento para colocar estos datos en el acta.
6	Elaboración de acta	<p>Luego los inspectores se trasladaran a un lugar del almacén para redactar el acta en forma manual donde se especificara:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fecha de realización de la inspección - Hora de realización de la inspección - Ubicación geográfica del establecimiento - Nombre de los inspectores - El nombre del producto ofertado - Marca del producto ofertado - Número de productos ofertados en existencia - Nombre del periódico que publico la oferta - Si se cumple o no se cumplieron los términos de la oferta publicada <p>Después de redactada el acta los inspectores deberán de trasladarse a la oficina del gerente para leerle el acta y que la firme junto con los</p>

Nº	ETAPA	DESCRIPCION
		inspectores representantes de la Defensoría.
7	Revisar acta	Terminada la verificación de los precios de productos ofertados los inspectores se trasladan a la Defensoría del Consumidor y entregaran las actas al coordinador. El coordinador deberá de revisar si el acta esta bien elaborada y cumple con los requisitos de la misma se procederá a:
7.1	Acta mal elaborada	Si el acta esta mal elaborada porque hace falta algún dato, esta será archivada. (independientemente que el almacén cumpla o no cumpla con los precios ofertados)
7.2	Acta bien elaborada	- Si el acta esta bien elaborada y el almacén cumplió con los precios ofertados esta acta se archivara. - Si el acta esta bien elaborada y el almacén incumplió se procederá a formar el expediente.
8	Elaborar expediente	El expediente deberá de poseer: - Numero al expediente colocado en carpeta -Anuncio de periódico -Acta de inspección (original) -Credenciales de los inspectores -Memorándum de los expedientes a ser enviados La coordinadora deberá de fotocopiar el acta para ser archivada y que cuente con una copia de la misma.
9	Reportar actividad realizada	La coordinadora de Verificación y Vigilancia de Santa Ana deberá de llamar por teléfono a la encargada de llevar el control de las actividades realizadas diariamente en el área de Verificación y Vigilancia de las Oficinas descentralizadas y de San Salvador y reportar cuantos establecimientos se inspeccionaron en el día.
10	Registro en el sistema	La coordinadora registra en una hoja de Excel, los establecimientos visitados y si estos cumplieron o no cumplieron con el artículo 16 de la Ley de Protección al Consumidor.
11	Elaborar informe	El coordinador elabora un informe de los establecimientos visitados y el cumplimiento de estos y lo envía por internet a la División de Verificación y Vigilancia en San Salvador.
12	Revisar expedientes	El coordinador se trasladara a la Oficina del gerente para entregar los expedientes que serán enviados a San Salvador para que los revise.
12.1	Expediente incorrecto	Si a consideración del gerente el acta no cuenta con todos los datos, el expediente no será enviado a San Salvador y será entregado a la coordinadora de Verificación y Vigilancia quien los archivara.
12.2	Expediente correcto	Si el expediente esta bien elaborado será enviado al área de Legal en San Salvador para dar seguimiento al caso y asignar la sanción al establecimiento.

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Actas utilizadas en el proceso*

- Acta de inspección: donde se redacta que no les permitieron a los inspectores ingresar a al establecimiento a realizar la inspección.

* Ver anexo 13: Formatos

-
- Acta de inspección: donde se redacta la inspección realizada en el establecimiento detallando si el o los productos ofertados cumplen con la publicidad anunciada en el periódico.

Responsable del Proceso

El responsable del proceso es el Coordinador de la División de Verificación y Vigilancia ya que es responsable de los datos que contenga el informe que elabore.

Frecuencia de realización del proceso

2 veces al mes

Control del proceso

El control que se lleva a cabo en las actividades que se ejecutan en el proceso de Precios ofertados en almacenes es:

- El coordinador lleva el registro en una hoja en Excel de los establecimientos inspeccionados y si cumplieron o no con el Art. 16 de la LPC
- La revisión del acta que realiza el coordinador de la División y la revisión que posteriormente realiza el gerente de la Oficina de Occidente de los expedientes que serán enviados al área de Legal en San Salvador.

Cuadro N° 69 OTIDA del proceso



Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Eficiencia del proceso*

Tabla resumen

Cuadro N° 70

Clasificación	Cantidad	Tiempo total
○	19	264.10
◻	2	129.25
□	2	87.60
⇒	14	48.52
D	3	5.91
▽	1	0
△	1	0
Total		535.38

Histograma

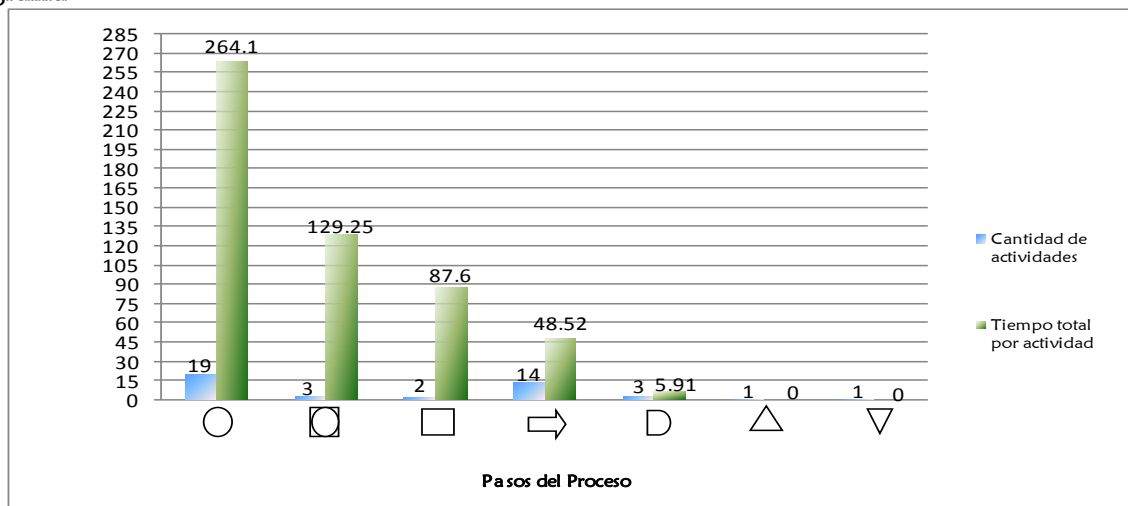


Gráfico N° 3

Calculo de la eficiencia:

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Tiempo total de actividades operativas}}{\text{Tiempo total de actividades}} * 100$$

$$\text{Eficiencia: } [(264.10 + 129.25 \text{ min.}] / 535.38 \text{ min.}) * 100$$

$$\text{Eficiencia: } (393.35 \text{ min.} / 535.38 \text{ min.}) * 100$$

$$\text{Eficiencia: } 73.47\%$$

* Ver anexo 14: Hoja de toma de tiempos del proceso

Etapa 3: SALIDAS

Salida 1 Caso cerrado

- **Establecimiento cumple oferta:** Cuando el establecimiento visitado cumple con los términos de la oferta, se elabora acta donde se manifiesta el hecho y se archiva.
- **Ingreso denegado a establecimiento:** Cuando el establecimiento visitado no permite el ingreso a sus instalaciones se elabora acta donde se manifiesta el hecho y se archiva.
- **Acta mal elaborada:** Cuando el inspector redacta en forma incorrecta el acta o tiene datos faltantes esta deberá ser archivada.

Salida 2 Seguimiento al caso

Establecimiento no cumple oferta: Cuando el establecimiento visitado no cumple con los términos de la oferta, se elabora acta donde se manifiesta el hecho, se elabora expediente y será enviado al área de legal siendo estos quienes revisen el caso y posteriormente lo mandaran al Tribunal sancionador para que le apliquen una sanción.

Etapa 4: RETROALIMENTACION

Actualmente en el proceso de Precios Ofertados en Almacenes no se realizan:

- Capacitaciones a los inspectores que ejecutan el proceso
- Evaluaciones sobre los conocimientos del proceso

D. DISTRIBUCION DEL TRABAJO

Zona de trabajo: Santa Ana

Tiempo de Ejecución:


Duración total del proceso: 535.38 min = 8 horas, 55 min, 15 seg.

El proceso ejecuta sus actividades en dos días diferentes

Día 1: 1 hora / día

Día 2: 7 horas, 55 minutos y 12 seg / día

Cuadro N° 71

 CUADRO DE DISTRIBUCION DEL TRABAJO				
DIVISION DE VERIFICACION Y VIGILANCIA				
<input checked="" type="checkbox"/> Actual <input type="checkbox"/> Propuesto	Proceso: Precios ofertados en Almacenes.			
Actividad	Coordinador (min)	Inspector (min)	Gerente (min)	Tiempo total de actividad
Revisar Anuncio	16.73			16.73
Selección de almacenes	43.33			43.33
Asignación de almacenes	38.87	38.60		38.87
Permiso para ingresar a almacenes		28.47		28.47
Verificar oferta		117.63		117.63
Datos personales del gerente		25.09		25.09
Elaboración de acta		64.49		64.49
Revisar acta	57.60	17.55		75.15
Elaborar expediente	30.11			30.11
Reportar actividad realizada	13.12			13.12
Registro en el sistema	24.39			24.39
Elaborar informe	27.00			27.00
Revisar expedientes	31.00		30.00	31.00
Total	282.15	291.83	30.00	535.38

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Zona de trabajo: Municipios de Santa Ana, Departamentos de Sonsonate y Ahuachapán

Tiempo de Ejecución:

Se emplean las mismas horas de trabajo que cuando se realiza el proceso en Santa Ana, debido a que el Coordinador y los inspectores se reúnen en un punto específico para que se le imparta las instrucciones y es ahí donde da inicio la jornada de trabajo. Y en esta ocasión el coordinador los acompaña a ejecutar el proceso.

Duración total del proceso: 535.38 min = 8 horas, 55 min, 15 seg.


El proceso ejecuta sus actividades en tres días diferentes

Día 1: 1 hora y 3 segundo / día

Día 2: 7 horas y 24 minutos / día

Día 3: 31 min / día

Cuadro N°72

 CUADRO DE DISTRIBUCION DEL TRABAJO DIVISION DE VERIFICACION Y VIGILANCIA				
<input checked="" type="checkbox"/> Actual	Proceso: Precios ofertados en Almacenes.			
<input type="checkbox"/> Propuesto				
Actividad	Coordinador (min)	Inspector (min)	Gerente (min)	Tiempo total de actividad
Revisar Anuncio	16.73			16.73
Selección de almacenes	43.33			43.33
Asignación de almacenes	38.87	38.60		38.87
Permiso para ingresar a almacenes	28.47	28.47		28.47
Verificar oferta	117.63	117.63		117.63
Datos personales del gerente	25.09	25.09		25.09
Elaboración de acta	64.49	64.49		64.49
Revisar acta	57.6	17.55		75.15
Elaborar expediente	30.11			30.11
Reportar actividad realizada	13.12			13.12
Registro en el sistema	24.39			24.39
Elaborar informe	27.00			27.00
Revisar expedientes	31.00		30.00	31.00
Total	535.38	291.83	30.00	535.38

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

La actividad que no se realiza en el mismo día es la revisión del expediente junto con el gerente de la Oficina Regional de Occidente debido a que el coordinador no regresa a la Defensoría, razón por la cual esta actividad se lleva a cabo hasta el día siguiente.

B. PROCESO

3.3.2 Proceso: INSPECCIÓN DE FECHA DE VENCIMIENTO DE PRODUCTOS.

(Art. 14 Ley de Protección al Consumidor^{*})

Objetivo: Comprobar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor visitando establecimientos para verificar que el producto posea fecha de vencimiento y que no se encuentre vencido.

Etapa 1: ENTRADAS

1.1 INFORMACION

Las entradas al proceso se reciben a través de:

- a) Plan de trabajo anual, el cual contempla realizar el proceso de fecha de vencimiento y es elaborado y entregado por parte de la Dirección de Verificación y Vigilancia de San Salvador.

La Información requerida para iniciar este proceso es:

- b) El plan de trabajo anual
- c) Indicaciones del Coordinador de la Dirección de Verificación y Vigilancia:
 - Establecimientos a ser visitados
 - Explicación de la actividad a realizar
 - Tipo de información a recolectar

1.2 RECURSOS

1.2.1 RECURSO FISICO

Equipo y material empleado en el proceso

- Fotocopiadora
- Computadora
- Impresor
- Escritorio
- Silla
- Actas de inspección
- Lapiceros
- Lápiz
- Borrador

^{*} Ver anexo 12: Art. 14 Ley de Protección al Consumidor

- Engrapadoras
- Sello
- Carpetas
- Credencial de inspectores

Software utilizado

En la Dirección de Verificación y Vigilancia se hace uso del Software de Microsoft Office Windows 2000

Programas utilizados:

- Word: se utiliza para elaborar el informe diario el cual es enviado a San Salvador.
- Excel: se utiliza para realizar el registro del número de establecimientos visitados

Medio de transporte

- Desplazamiento Humano: en el caso que se realicen inspecciones en establecimientos que se encuentren ubicados a los alrededores de la Defensoría de Santa Ana.
- Transporte colectivo: se utiliza este medio de transporte cuando se realizan inspecciones en establecimientos que se encuentran ubicados en los Municipios de Santa Ana, Departamentos de Sonsonate y Ahuachapán.

1.2.2 RECURSO HUMANO

Empleados que intervienen en el proceso

Cuando la inspección se realiza en establecimientos ubicados en Santa Ana, alrededor de la Defensoría

Cuadro N° 73

Nº de personas	Cargo
1	Gerente de la Oficina Regional de Occidente
1	Coordinador
4	Inspectores

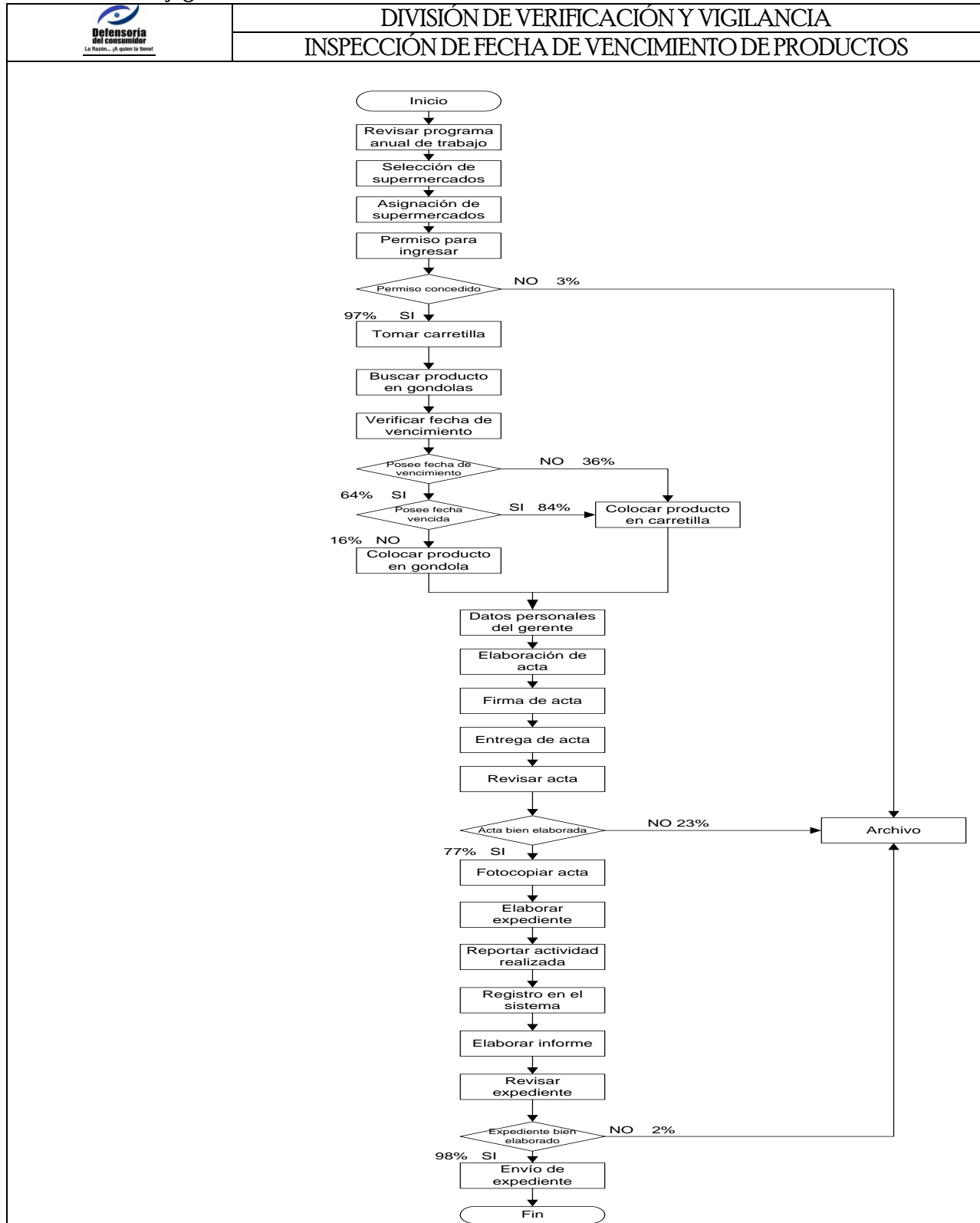
Cuando la inspección se realiza en establecimientos ubicados en Municipios de Santa Ana, Departamento de Sonsonate y Ahuachapán

Cuadro N° 74

Nº de personas	Cargo
1	Gerente de la Oficina Regional de Occidente
1	Coordinador
5	Inspectores

Etapa 2: PROCESO ACTUAL

Cuadro N° 75 Flujoograma del Proceso*



Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

* El porcentaje que aparece en el flujoograma representa la ruta más probable de que el proceso ocurra

Cuadro N° 76 Descripción de las actividades del proceso

Nº	ETAPA	DESCRIPCION
1	Revisar programa	El coordinador revisa el programa anual de trabajo para verificar la fecha de realización del proceso
2	Selección de Supermercados	El coordinador revisa listado de establecimientos para elaborar programación de supermercados a ser visitados y formara parejas de trabajo
3	Asignación de supermercados	El coordinador se traslada a puestos de trabajo de los inspectores y les explica la actividad a realizar, les indicara las parejas de trabajo y asignara los supermercados a ser inspeccionados.
4	Permiso para ingresar al establecimiento	Los inspectores se trasladan al supermercado asignado y deberán de presentarse con el gerente o encargado explicando la razón de su visita solicitándole así su permiso para ingresar al establecimiento.
4.1	Permiso denegado	En el caso que el permiso sea denegado el inspector deberá levantar un acta donde haga constar que el encargado o gerente no les permitió el ingreso al supermercado. Luego el inspector se trasladara a la Defensoría y entregara al coordinador el acta y la archiva.
4.2	Verificación de fecha de vencimiento	En el caso que se les conceda el permiso, los inspectores tomaran una carretilla y luego se acercaran a las góndolas donde se encuentran los productos Tomaran uno de los productos y verificaran si posee fecha de vencimiento
		No presenta fecha de vencimiento En caso de no tener la fecha de vencimiento se colocara el producto en la carretilla.
		Presenta fecha de vencimiento Si el producto posee la fecha de vencimiento se verificara si la fecha no ha vencido
		Fecha vencida Si la fecha del producto se encuentra vencida se deberá de colocar en la carretilla y se anota en una hoja de papel la cantidad del producto vencido
		Fecha no vencida Si la fecha del producto no se encuentra vencida se deberá de colocar el producto de nuevo a la góndola.
5	Datos personales del gerente	Posteriormente los inspectores se trasladaran a la oficina del gerente explicando la situación con respecto al incumplimiento de Ley y solicitaran su DUI y una factura del establecimiento para colocar estos datos en el acta.
6	Elaboración de acta	Luego los inspectores se trasladaran a un lugar del supermercado para redactar el acta en forma manual donde se especificara: - Fecha de realización de la inspección - Hora de realización de la inspección - Ubicación geográfica del establecimiento - Nombre de los inspectores - El nombre del producto - Marca del producto - Cantidad de productos sin fecha de vencimiento

Nº	ETAPA	DESCRIPCION
		<ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de productos con fecha vencida - Nombre del fabricante - Nombre del distribuidor <p>Después de redactada el acta los inspectores deberán de trasladarse a la oficina del gerente para leerle el acta y que la firme junto con los inspectores representantes de la Defensoría.</p>
7	Revisar acta	Terminada la verificación de las fechas de vencimiento de los productos los inspectores se trasladan a la Defensoría del Consumidor y entregaran las actas al coordinador. El coordinador deberá de revisar si el acta esta bien elaborada y cumple con los requisitos de la misma se procederá a:
7.1	Acta mal elaborada	Si el acta esta mal elaborada porque hace falta algún dato, esta será archiva. (independientemente que el supermercado cumpla o no cumpla con los requisitos de Ley)
7.2	Acta bien elaborada	<ul style="list-style-type: none"> - Si el acta esta bien elaborada y el supermercado cumplió con los requisitos de Ley, esta acta se archivara. - Si el acta esta bien elaborada y el supermercado incumplió se procederá a formar el expediente.
8	Elaborar expediente	<p>El expediente deberá de poseer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número al expediente colocado en carpeta -Acta de inspección (original) -Credenciales de los inspectores - Memorándum de los expedientes a ser enviados <p>La coordinadora deberá de fotocopiar el acta para ser archivada y que cuente con una copia del expediente.</p>
9	Reportar actividad realizada	La coordinadora de Verificación y Vigilancia de Santa Ana deberá de llamar por teléfono a la encargada de llevar el control de las actividades realizadas diariamente en el área de Verificación y Vigilancia de las Oficinas descentralizadas y de San Salvador y reportar cuantos establecimientos se inspeccionaron en el día.
10	Registro en el sistema	La coordinadora registra en una hoja de Excel, los establecimientos visitados y si estos cumplieron o no cumplieron con el artículo 14 de la Ley de Protección al Consumidor.
11	Elaborar informe	El coordinador elabora un informe de los establecimientos visitados y el cumplimiento de estos y lo envía por internet a la División de Verificación y Vigilancia en San Salvador.
12	Revisar expedientes	El coordinador se trasladara a la Oficina del gerente para entregar los expedientes que serán enviados a San Salvador para que los revise.
12.1	Expediente incorrecto	Si a consideración del gerente el acta no cuenta con todos los datos, el expediente no será enviado a San Salvador y será entregado a la coordinadora de Verificación y Vigilancia quien los archivara.
12.2	Expediente correcto	Si el expediente esta bien elaborado será enviado al área de Legal en San Salvador para dar seguimiento al caso y asignar la sanción al establecimiento.

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Actas utilizadas en el proceso*

- Acta de inspección: donde se redacta que no les permitieron a los inspectores ingresar a al establecimiento a realizar la inspección.
- Acta de inspección: donde se redacta la inspección realizada en el establecimiento detallando si el o los productos ofertados cumplen con la publicidad anunciada en el periódico.

Responsable del Proceso

El responsable del proceso es el Coordinador de la Dirección de Verificación y Vigilancia ya que es responsable de los datos que contenga el informe que elabore y envíe posteriormente a la Dirección de Verificación y Vigilancia en San Salvador

Frecuencia de realización del proceso

1 semana por mes

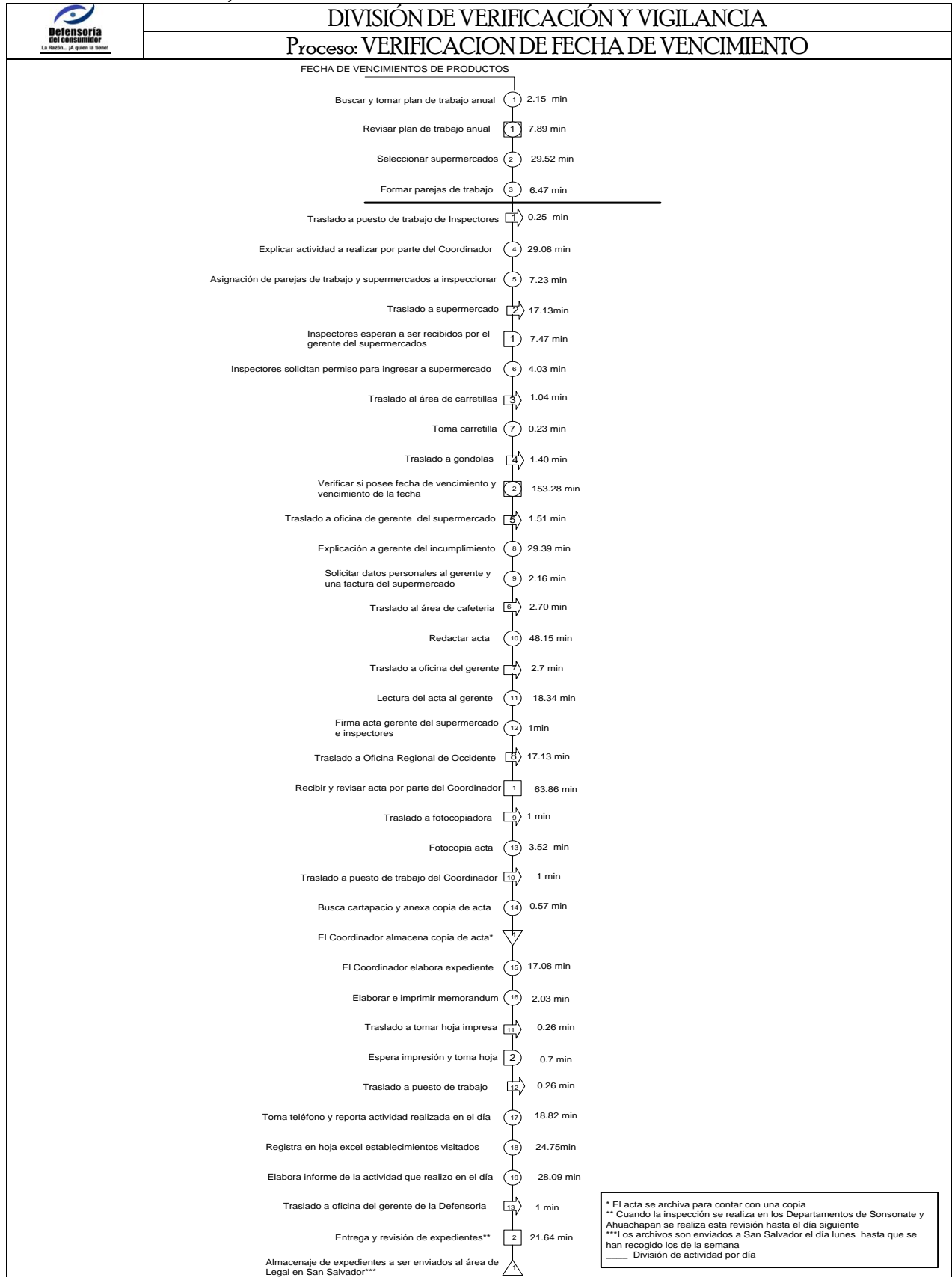
Control del proceso

El control que se lleva a cabo en las actividades que se ejecutan en el proceso de Verificación de Fecha de Vencimiento es:

- El coordinador lleva el registro en una hoja en Excel de los establecimientos inspeccionados y si cumplieron o no con el Art. 14 de la LPC
- La revisión del acta que realiza el coordinador de la División y la revisión que posteriormente realiza el gerente de la Oficina de Occidente de los expedientes que serán enviados al área de Legal en San Salvador.

* Ver anexo 13: Formatos

Cuadro N° 77 OTIDA del proceso



Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Eficiencia del proceso

Tabla resumen

Cuadro N° 78

Clasificación	Cantidad	Tiempo total
○	19	266.62
◻	2	161.17
□	2	85.50
⇒	13	47.74
D	2	8.17
▽	1	0
△	1	0
Total		569.20

Histograma

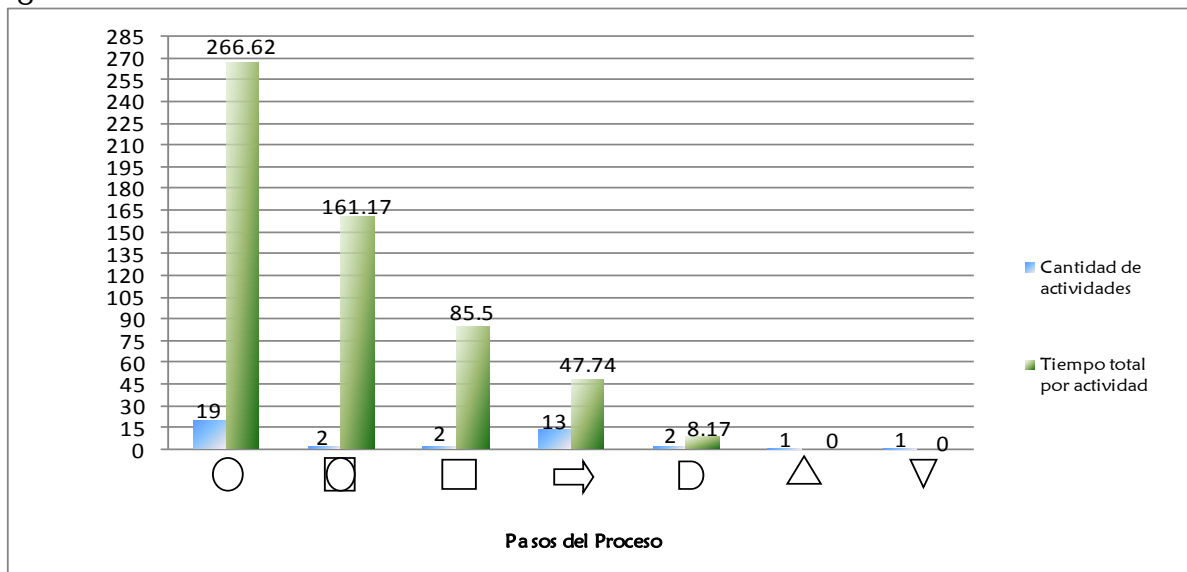


Gráfico N° 4

Calculo de la eficiencia:

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Tiempo total de actividades operativas}}{\text{Tiempo total de actividades}} * 100$$

$$\text{Eficiencia: } ([266.62 + 161.17 \text{ min.}] / 569.20 \text{ min.}) * 100$$

$$\text{Eficiencia: } (427.79 \text{ min.} / 569.20 \text{ min.}) * 100$$

$$\text{Eficiencia: } 75.15\%$$

* Ver anexo 14: Hoja de toma de tiempos del proceso

Etapa 3: SALIDAS

Salida 1 Caso cerrado:

- **Establecimiento cumple:** Cuando el establecimiento visitado cumple con el requisito que los productos posean fecha de vencimiento, se elabora acta donde se manifiesta el hecho y se archiva.
- **Ingreso denegado a establecimiento:** Cuando el establecimiento visitado no permite el ingreso a sus instalaciones se elabora acta donde se manifiesta el hecho y se archiva.
- **Acta mal elaborada:** Cuando el inspector redacta en forma incorrecta el acta o tiene datos faltantes esta deberá ser archivada.

Salida 2 Seguimiento al caso:

Establecimiento no cumple: Cuando el establecimiento visitado no cumple con los requisitos que los productos posean las fechas de vencimiento, se elabora acta donde se manifiesta el hecho, se elabora expediente y será enviado al área de legal siendo estos quienes revisen el caso y posteriormente mandándolo al Tribunal sancionador para que le apliquen una sanción.

Etapa 4: RETROALIMENTACION

Actualmente en el proceso de Precios Ofertados en Almacenes no se realizan:

- Capacitaciones a los inspectores que ejecutan el proceso
- Evaluaciones sobre los conocimientos del proceso

C. DISTRIBUCION FISICA

Diagrama de recorrido del proceso

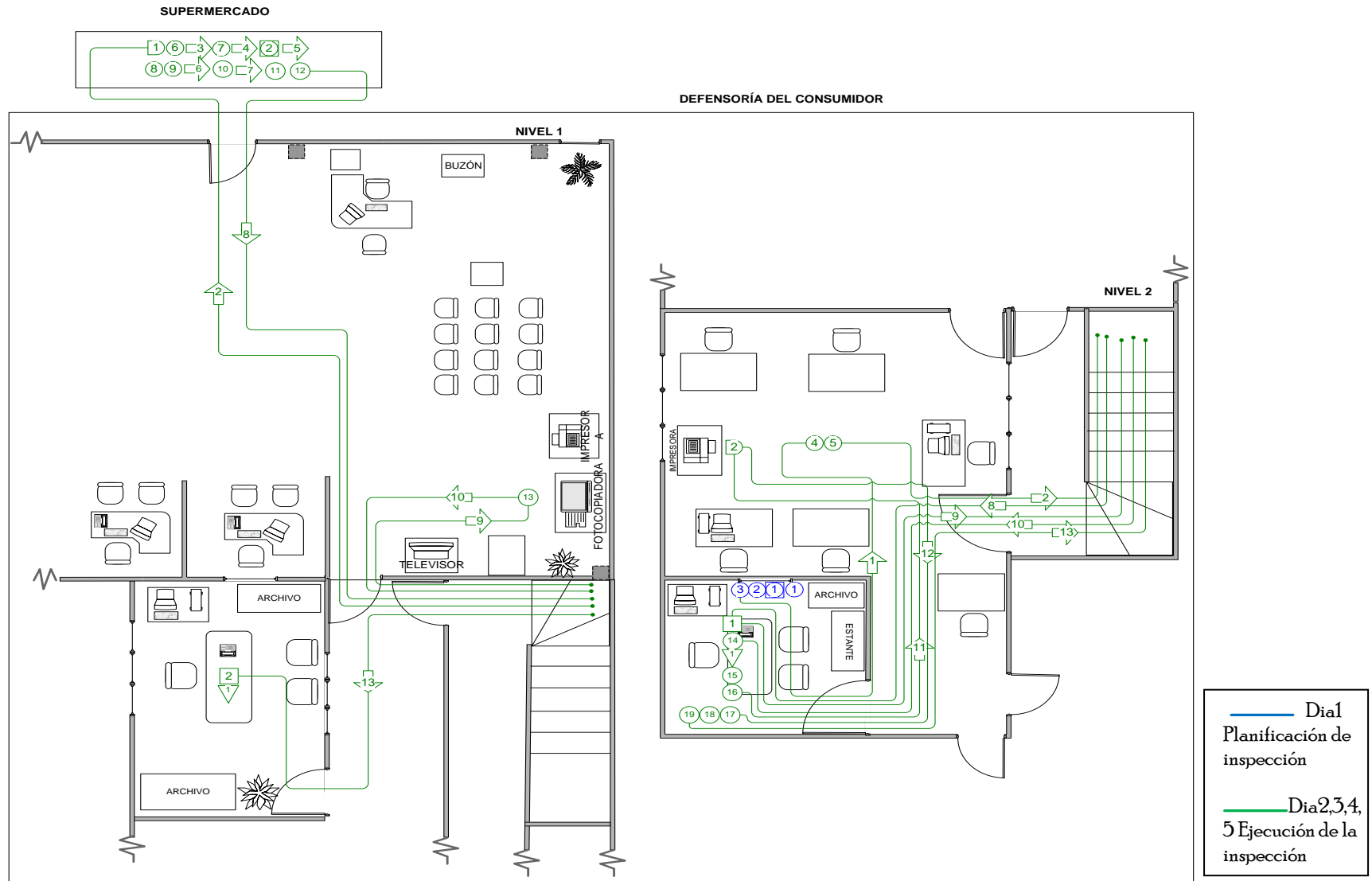


Fig. 35

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

D. DISTRIBUCION DEL TRABAJO

Zona de trabajo: Santa Ana


Tiempo de Ejecución:

Duración total del proceso: 569.20 min= 9horas, 28 min, 38seg. El proceso ejecuta sus actividades durante una semana

Día 1: 46minutos / día

Día 5: 8 horas, 43minutos y 12segundos / día

Cuadro N° 79

 CUADRO DE DISTRIBUCION DEL TRABAJO				
DIVISION DE VERIFICACION Y VIGILANCIA				
<input checked="" type="checkbox"/> Actual <input type="checkbox"/> Propuesto	Proceso: Inspección de Fecha de Vencimiento			
Actividad	Coordinador (min)	Inspector (min)	Gerente (min)	Tiempo total de actividad
Revisar Plan de trabajo	10.04			10.04
Selección de supermercados	35.99			35.99
Asignación de supermercados	36.56	36.31		36.56
Permiso para ingresar a supermercado		28.63		28.63
Verificación de fecha de vencimiento		156.31		156.31
Datos personales del gerente		33.06		33.06
Elaboración de acta		78.98		78.98
Revisar acta	63.86	17.13		80.99
Elaborar expediente	20.33			20.33
Reportar actividad realizada	12.82			12.82
Registro en el sistema	24.75			24.75
Elaborar informe	28.09			28.09
Revisar expedientes	22.64		21.64	22.64
Total	255.08	350.42	21.64	569.20

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Zona de trabajo: Municipios de Santa Ana, Departamento de Sonsonate, y Ahuachapán

Tiempo de Ejecución:


Se emplean las mismas horas de trabajo que cuando se realiza el proceso en Santa Ana, debido a que el Coordinador y los inspectores se reúnen en un punto específico para que se le imparta las instrucciones y es ahí donde da inicio la jornada de trabajo. Y en esta ocasión el coordinador los acompaña a ejecutar el proceso.

Duración total de la inspección/día: 500.53 min= 8horas, 20 min, 24seg.

El proceso ejecuta sus actividades en dos días diferentes

Día 2,3,4: 8 horas, 20 minutos / día

Cuadro N° 80

 CUADRO DE DISTRIBUCION DEL TRABAJO DIVISION DE VERIFICACION Y VIGILANCIA			
<input checked="" type="checkbox"/> Actual <input type="checkbox"/> Propuesto	Proceso: Verificación Fecha de Vencimiento		
Actividad	Coordinador (min)	Inspector (min)	Tiempo total de actividad
Asignación de supermercados	36.56	36.31	36.56
Permiso para ingresar a supermercado	28.63	28.63	28.63
Verificación de fecha de vencimiento	156.31	156.31	156.31
Datos personales del gerente	33.06	33.06	33.06
Elaboración de acta	78.98	78.98	78.98
Revisar acta	63.86	17.13	80.99
Elaborar expediente	20.33		20.33
Reportar actividad realizada	12.82		12.82
Registro en el sistema	24.75		24.75
Elaborar informe	28.09		28.09
Total	500.53	350.42	500.53

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

La actividad que no se realiza en el mismo día es la revisión del expediente junto con el gerente de la Oficina Regional de Occidente debido a que el coordinador no regresa a la Defensoría, razón por la cual esta actividad se lleva a cabo hasta finalizar las inspecciones.

B. PROCESO

3.3.3 Proceso: INSPECCION DE ETIQUETADO DE PRODUCTOS ENVASADOS*

(Art. 27 Ley de Protección al Consumidor **)

Objetivo: Comprobar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor visitando establecimientos para verificar que el producto posea etiquetado.

Etapa 1: ENTRADAS

1.1 INFORMACION

Las entradas al proceso se reciben a través de:

- a) Plan de trabajo anual, el cual contempla realizar el proceso de fecha de vencimiento y es elaborado y entregado por parte de la Dirección de Verificación y Vigilancia de San Salvador.

La Información requerida para iniciar este proceso es:

- b) El plan de trabajo anual
- c) Indicaciones del Coordinador de la Dirección de Verificación y Vigilancia:
 - Establecimientos a ser visitados
 - Explicación de la actividad a realizar
 - Tipo de información a recolectar

1.2 RECURSOS

1.2.1 RECURSO FISICO

Equipo y material empleado en el proceso

- Fotocopiadora
- Computadora
- Impresor
- Escritorio
- Silla
- Actas de inspección de etiquetado de productos
- Lupa
- Lapiceros

* Entiéndase por producto envasado: aquellos producto que su contenido se encuentra embotellado, enlatado

** Ver anexo 12: Art. 27 Ley de Protección al Consumidor

- Lápiz
- Borrador
- Engrapadoras
- Sello
- Carpetas
- Credencial de inspector

Software utilizado

En la Dirección de Verificación y Vigilancia hace uso del Software de Microsoft Office Windows 2000

Programas utilizados:

- Word: se utiliza para elaborar el informe diario el cual es enviado a San Salvador.
- Excel: se utiliza para realizar el registro del número de establecimientos visitados.

Medio de transporte

- Desplazamiento Humano: en el caso que se realicen inspecciones en establecimientos que se encuentren ubicados a los alrededores de la Defensoría de Santa Ana.
- Transporte colectivo: se utiliza este medio de transporte cuando se realizan inspecciones en establecimientos que se encuentran ubicados en los Municipios de Santa Ana, Departamentos de Sonsonate y Ahuachapán.

1.2.2 RECURSO HUMANO

Empleados que intervienen en el proceso

Cuando la inspección se realiza en establecimientos ubicados en Santa Ana, alrededor de la Defensoría

Cuadro N° 81

N° de personas	Cargo
1	Gerente de la Oficina Regional de Occidente
1	Coordinador
4	Inspectores

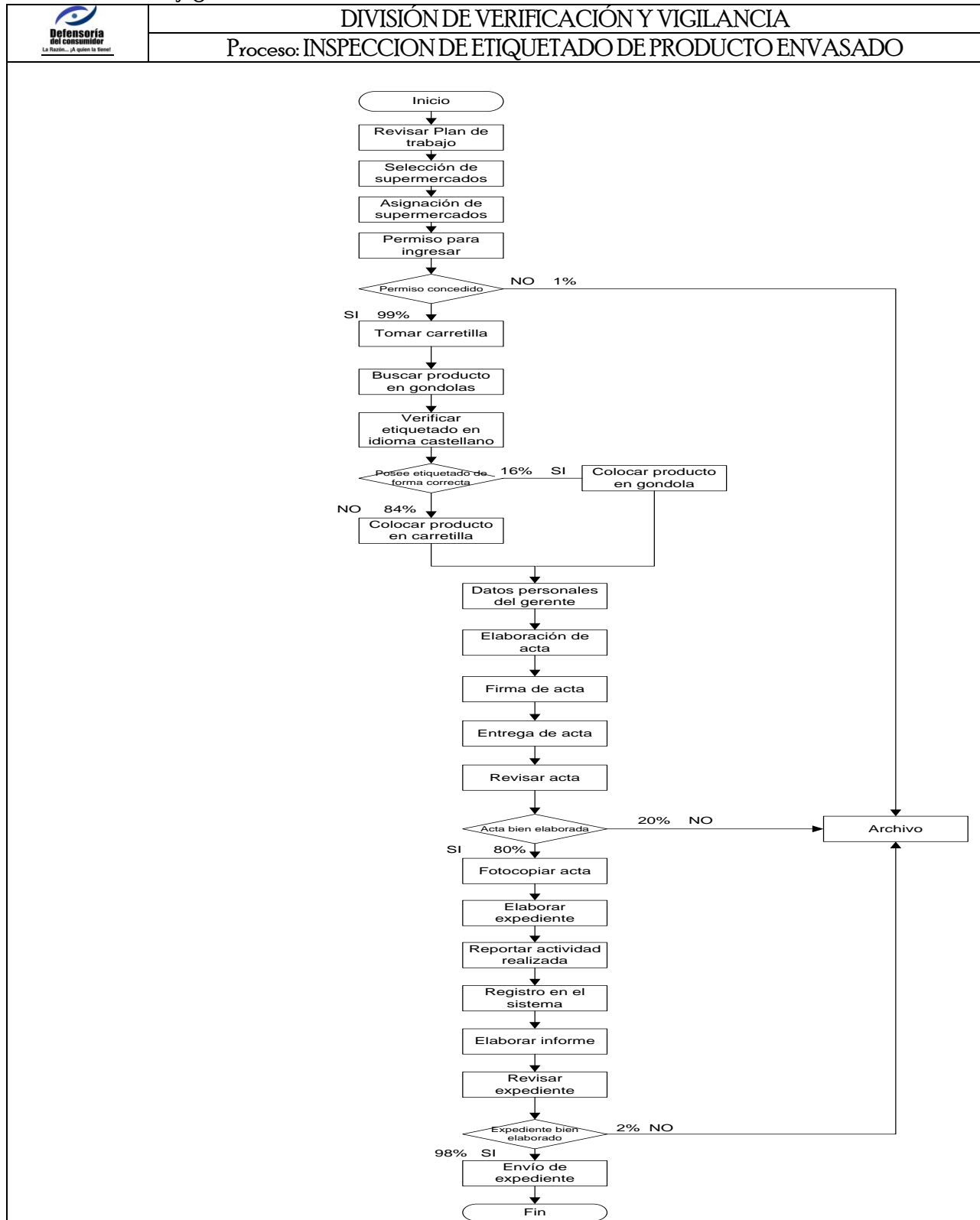
Cuando la inspección se realiza en establecimientos ubicados en Municipios de Santa Ana, Departamento de Sonsonate y Ahuachapán

Cuadro N° 82

N° de personas	Cargo
1	Gerente de la Oficina Regional de Occidente
1	Coordinador
5	Inspectores

Etapa 2: PROCESO ACTUAL

Cuadro N° 83 Flujoograma del Proceso*



Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

* El porcentaje que aparece en el flujoograma representa la ruta más probable de que el proceso ocurra

Cuadro N° 84 Descripción de las actividades del proceso

N°	ETAPA	DESCRIPCION
1	Revisar programa	El coordinador revisa el programa anual de trabajo para verificar fecha de realización del proceso.
2	Selección de Supermercados	El coordinador revisa listado de establecimientos para elaborar programación de supermercados a ser visitados y formara parejas de trabajo
3	Asignación de Supermercados	El coordinador se traslada a puestos de trabajo de los inspectores y les explica la actividad a realizar, les indicara las parejas de trabajo y asignara los supermercados a ser inspeccionados.
4	Permiso para ingresar al establecimiento	Los inspectores se trasladan al supermercado asignado y deberán de presentarse con el gerente o encargado explicando la razón de su visita solicitándole así su permiso para ingresar al establecimiento.
4.1	Permiso denegado	En el caso que el permiso sea denegado el inspector deberá levantar un acta donde haga constar que el encargado o gerente no les permitió el ingreso al supermercado. Luego el inspector se trasladara a la Defensoría y entregara al coordinador el acta y la archiva.
4.2	Verificación de etiquetado	En el caso que se les conceda el permiso, los inspectores tomaran una carretilla y luego se acercaran a las góndolas donde se encuentran los productos. Tomaran uno de los productos y observaran si posee: - Etiquetado en idioma castellano y su correspondiente listado de ingredientes.
		No presenta etiquetado En caso de no tener etiqueta se colocara el producto en la carretilla.
		Presenta etiquetado Si el producto la posee se colocara de nuevo en su lugar.
5	Datos personales del gerente	Posteriormente los inspectores se trasladaran a la oficina del gerente explicando la situación con respecto al incumplimiento de Ley y solicitaran su DUI y una factura del establecimiento para colocar estos datos en el acta.
6	Elaboración de acta	Luego los inspectores se trasladaran a un lugar del supermercado para redactar el acta en forma manual donde se especificara: - Fecha de realización de la inspección - Hora de realización de la inspección - Ubicación geográfica del establecimiento - Nombre de los inspectores - El nombre del producto - Marca del producto - Cantidad de productos sin etiquetado en idioma castellano - Nombre del fabricante - Nombre del distribuidor Después de redactada el acta los inspectores deberán de trasladarse a

Nº	ETAPA	DESCRIPCION
		la oficina del gerente para leerle el acta y que la firme junto con los inspectores representantes de la Defensoría.
7	Revisar acta	Terminada la verificación del etiquetado de productos los inspectores se trasladan a la Defensoría del Consumidor y entregaran las actas al coordinador, quien deberá de revisarlas y si cumple con los requisitos de la misma se procederá a:
7.1	Acta mal elaborada	Si el acta esta mal elaborada porque hace falta algún dato, esta será archiva. (independientemente que el supermercado cumpla o no cumpla con los requisitos de Ley)
7.2	Acta bien elaborada	- Si el acta esta bien elaborada y el supermercado cumplió con los precios ofertados esta acta se archivara. - Si el acta esta bien elaborada y el supermercado incumplió se procederá a formar el expediente.
9	Elaborar expediente	El expediente deberá de poseer: - Número del expediente - Anuncio de periódico - Acta de inspección (original) - Credenciales de los inspectores - Memorándum de los expedientes a ser enviados La coordinadora deberá de fotocopiar el acta para ser archivada y que cuente con una copia del expediente.
10	Reportar actividad realizada	La coordinadora de Verificación y Vigilancia de Santa Ana deberá de llamar por teléfono a la encargada de llevar el control de las actividades realizadas diariamente en el área de Verificación y Vigilancia de las Oficinas descentralizadas y de San Salvador y reportar cuantos establecimientos se inspeccionaron en el día.
11	Registro en el sistema	La coordinadora registra en una hoja de Excel, los establecimientos visitados y si estos cumplieron o no cumplieron con el artículo 27 de la Ley de Protección al Consumidor.
12	Elaborar informe	El coordinador elabora un informe de los establecimientos visitados y el cumplimiento de estos y lo envía por internet a la División de Verificación y Vigilancia en San Salvador.
13	Revisar expedientes	El coordinador se trasladara a la Oficina del gerente para entregar los expedientes que serán enviados a San Salvador para que los revise.
13.1	Expediente incorrecto	Si a consideración del gerente que el acta no cuenta con todos los datos, el expediente no será enviado a San Salvador y será entregado a la coordinadora de Verificación y Vigilancia quien los archivara.
13.2	Expediente correcto	Si el expediente esta bien elaborado será enviado al área de Legal en San Salvador para dar seguimiento al caso y asignar la sanción al establecimiento.

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Actas utilizadas en el proceso*

- Acta de inspección: donde se redacta que no les permitieron a los inspectores ingresar a al establecimiento a realizar la inspección.
- Acta de inspección: donde se redacta la inspección realizada en el establecimiento detallando si el o los productos ofertados cumplían con la publicidad anunciada en el periódico.

Responsable del Proceso

El responsable del proceso es el Coordinador de la Dirección de Verificación y Vigilancia ya que es responsable de los datos que contenga el informe que elabore.

Frecuencia de realización del proceso

1 semana por mes

Control del proceso

El control que se lleva a cabo en las actividades que se ejecutan en el proceso de Inspección de Etiquetado es:

- El coordinador lleva el registro en una hoja en Excel de los establecimientos inspeccionados y si cumplieron o no con el Art. 27 de la LPC
- La revisión del acta que realiza el coordinador de la División y la revisión que posteriormente realiza el gerente de la Oficina de Occidente de los expedientes que serán enviados al área de Legal en San Salvador.

* Ver anexo 13: Formatos

Cuadro N° 85 OTIDA del proceso



Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Eficiencia del proceso*

Tabla resumen

Cuadro N° 86

Clasificación	Cantidad	Tiempo total
○	19	266.62
◻	2	152.96
□	2	97.12
⇒	13	51.27
∩	2	8.53
▽	1	0
△	1	0
Total		576.50

Histograma

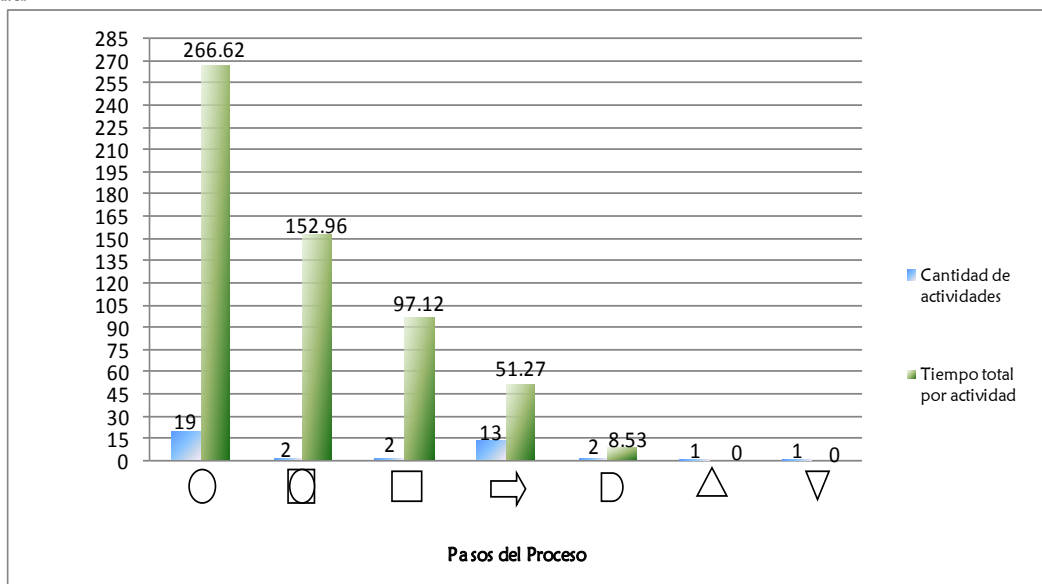


Grafico N° 5

Calculo de la eficiencia:

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Tiempo total de actividades operativas}}{\text{Tiempo total de actividades}} * 100$$

$$\text{Eficiencia: } ([266.62 + 159.26 \text{ min.}] / 576.50 \text{ min.}) * 100$$

$$\text{Eficiencia: } (419.58 \text{ min.} / 576.50 \text{ min.}) * 100$$

$$\text{Eficiencia: } 72.78\%$$

* Ver anexo 14: Hoja de toma de tiempos del proceso

Etapa 3: SALIDAS

Salida 1 Caso cerrado

- **Establecimiento cumple:** Cuando el establecimiento visitado cumple con el requisito que los productos posean Etiquetado en idioma castellano, se elabora acta donde se manifiesta el hecho y se archiva.
- **Ingreso denegado a establecimiento:** Cuando el establecimiento visitado no permite el ingreso a sus instalaciones se elabora acta donde se manifiesta el hecho y se archiva.
- **Acta mal elaborada:** Cuando el inspector redacta en forma equivocada el acta o tiene datos faltantes esta deberá ser archivada.

Salida 2 Seguimiento al caso

Establecimiento no cumple: Cuando el establecimiento visitado no cumple con los requisitos que los productos posean etiquetado en idioma castellano, se elabora expediente y será enviado al área de legal siendo estos quienes revisen el caso y posteriormente mandándolo al Tribunal sancionador para que le apliquen una sanción.

Etapa 4: RETROALIMENTACION

Actualmente en el proceso de Precios Ofertados en Supermercados no se realizan:

- Capacitaciones a los inspectores que ejecutan el proceso
- Evaluaciones sobre los conocimientos del proceso

C. DISTRIBUCION FISICA

Diagrama de recorrido del proceso

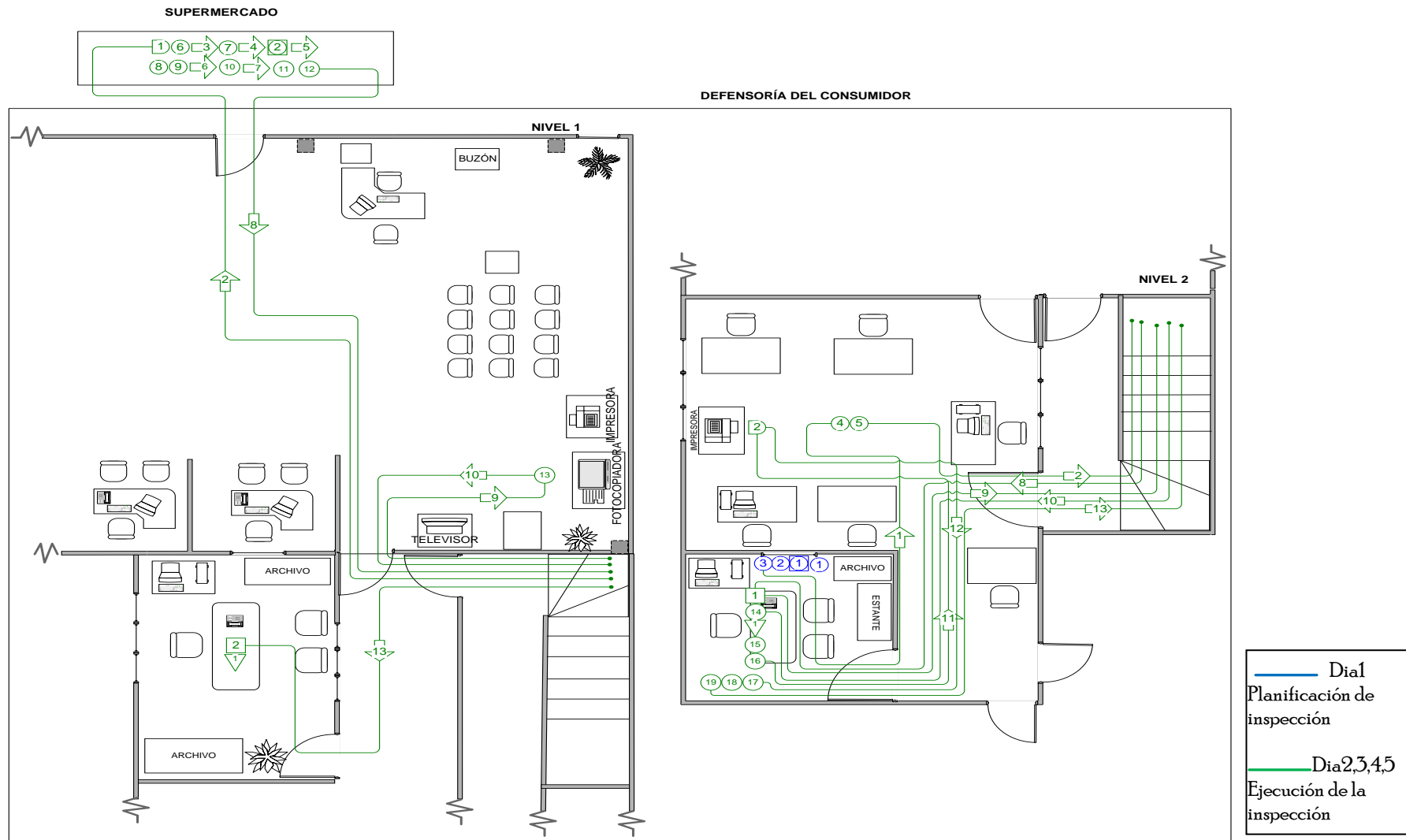


Fig. 36

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

D. DISTRIBUCION DEL TRABAJO

Zona de trabajo: Santa Ana


Tiempo de Ejecución:

Duración total del proceso: 576.49min=9 horas, 36min, seg. El proceso ejecuta sus actividades en dos días diferentes

Día 1: 45 minutos y 44 segundos / día

Día 5: 8 horas y 50 minutos y 24 segundos / día

Cuadro N° 87

 CUADRO DE DISTRIBUCION DEL TRABAJO DIVISION DE VERIFICACION Y VIGILANCIA				
<input checked="" type="checkbox"/> Actual Propuesto	Proceso: Inspección de Etiquetado de producto envasado			
Actividad	Coordinador (min)	Inspector (min)	Gerente (min)	Tiempo total de actividad
Revisar Plan de trabajo	10.16			10.16
Selección de supermercados	35.58			35.58
Asignación de supermercados	35.12	34.85		35.12
Permiso para ingresar a supermercado		29.16		29.16
Verificación de Etiquetado en idioma castellano		147.66		147.66
Datos personales del gerente		35.91		35.91
Elaboración de acta		71.12		71.12
Revisar acta	75.49	18.32		93.81
Elaborar expediente	27.81			27.81
Reportar actividad realizada	12.87			12.87
Registro en el sistema	24.68			24.68
Elaborar informe	29.99			29.99
Revisar expedientes	22.63		21.63	22.63
Total	274.33	337.02	21.63	576.50

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Zona de trabajo: Municipios de Santa Ana, Departamentos de Sonsonate, Ahuachapán


Tiempo de Ejecución:

Se emplean las mismas horas de trabajo que cuando se realiza el proceso en Santa Ana, debido a que el Coordinador y los inspectores se reúnen en un punto específico para que se le imparta las instrucciones y es ahí donde da inicio la jornada de trabajo. Y en esta ocasión el coordinador los acompaña a ejecutar el proceso.

El proceso ejecuta sus actividades en dos días diferentes

Día 2,3,4: 8 horas y 27 minutos y 36 segundos / día

Cuadro N° 88

 CUADRO DE DISTRIBUCION DEL TRABAJO DIVISION DE VERIFICACION Y VIGILANCIA			
<input checked="" type="checkbox"/> Actual <input type="checkbox"/> Propuesto	Proceso: Inspección de Etiquetado de producto envasado		
Actividad	Coordinador (min)	Inspector (min)	Tiempo total de actividad
Asignación de supermercados	35.12	34.85	35.12
Permiso para ingresar a supermercado	29.16	29.16	29.16
Verificación de Etiquetado en idioma castellano	147.66	147.66	147.66
Datos personales del gerente	35.91	35.91	35.91
Elaboración de acta	71.12	71.12	71.12
Revisar acta	75.49	18.32	93.81
Elaborar expediente	27.81		27.81
Reportar actividad realizada	12.87		12.87
Registro en el sistema	24.68		24.68
Elaborar informe	29.99		29.99
Total	508.13	337.02	508.13

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

La actividad que no se realiza en el mismo día es la revisión del expediente junto con el gerente de la Oficina Regional de Occidente debido a que el coordinador no regresa a la Defensoría, razón por la cual esta actividad se lleva a cabo hasta finalizar las inspecciones.

E. PUESTOS DE TRABAJO

Cuadro N° 89 Puesto de trabajo del Gerente de la Oficina Regional de Occidente

PUESTO DE TRABAJO "1" #		
<p>Nombre del Puesto: Gerente de Oficina Regional de Occidente. Número de Puestos: 1 Función del Puesto: Coordinar recurso humano en la oficina - Coordinar recurso físico - Representante legal en la zona occidente - Brindar apoyo en la difusión de campañas informativas - Revisar expedientes de la División de Verificación y Vigilancia antes de ser enviados a San Salvador.</p>		
Mobiliario Utilizado		
Cant	Concepto	Área
1	Escritorio	95 x 230 cm. = 2.20 m ²
1	Silla de escritorio	60 x 70 cm. = 0.42 m ²
2	Silla de espera	2 x 60 x 70 cm. = 0.84 m ²
1	Archivador	50 x 120 cm. = 0.60 m ²
1	Estante	50 x 165 cm. = 0.83 m ²
1	Modulo para computadora	50 x 80 cm. = 0.40 m ²
Espacios Utilizados		
Cant	Concepto	Área
1	Pasillo lateral hacia escritorio	60 x 245cm. = 1.47 m ²
1	Puerta (área de giro)	0.64 m ²
Área Total Empleada		7.5 m ²
Área Asignada (Despacho Privado)		300 cm. x 410 cm. = 12.30 m ²
Holgura de Despacho privado		12.30 m ² - 7.50 m ² = 4.80 m ²

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

- Perfil del Puesto de Trabajo

Actualmente no se encuentra definido los requerimientos del puesto de trabajo que ocupan el gerente de la Oficina Regional de Occidente.

Cuadro N°90 Puesto de trabajo de Coordinador de la División de Verificación y Vigilancia

<p style="text-align: center;">PUESTO DE TRABAJO “E”</p> <p>Nombre del Puesto: Coordinador de Verificación y Vigilancia</p> <p>Número de Puestos: 1</p> <p>Función del Puesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar programación de establecimientos a ser inspeccionados. - Impartir las instrucciones de la actividad que realizan los inspectores. - Revisar actas de inspección. - Elaborar informe de inspecciones realizadas diariamente. - Realizar registros de actividad realizada por día - Elaborar expedientes. 	
--	--

Mobiliario Utilizado

Cant	Concepto	Área
1	Escritorio	80 x 150 cm. = 1.20 m ²
1	Silla de escritorio	60 x 70 cm. = 0.42 m ²
2	Silla de espera	2 x 60 x 70 cm. = 0.84 m ²
1	Archivador	50 x 120 cm. = 0.60 m ²
1	Estante	30 x 75 cm. = 0.23 m ²
1	Modulo para computadora	50 x 100 cm. = 0.50 m ²

Espacios Utilizados

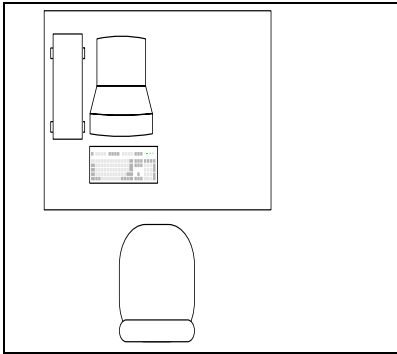
Cant	Concepto	Área
1	Pasillo lateral hacia escritorio	60 x 240 cm. = 1.44 m ²
1	Puerta (área de giro)	0.64 m ²
Área Total Empleada		5.87 m ²
Área Asignada (Despacho Privado)		265 x 300 cm. = 7.95 m ²
Holgura de Despacho privado		7.95 m ² - 5.87 m ² = 2.08 m ²

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

- Perfil del Puesto de Trabajo

Actualmente no se encuentra definido los requerimientos del puesto de trabajo que ocupan el Coordinador de la División de Verificación y Vigilancia.

Cuadro N° 91 Puesto de trabajo de los Inspectores

PUESTO DE TRABAJO "F" #		
Nombre del Puesto: Inspector		
Número de Puestos: 5		
Función del Puesto:		
-Realizar inspecciones en diferentes establecimientos para verificar requisitos según Ley de Protección al Consumidor		
-Elaborar actas de inspección.		
Mobiliario Utilizado		
Cant	Concepto	Área
1	Escritorio	80 x 150 cm. = 1.20 m ²
1	Silla de escritorio	60 x 70 cm. = 0.42 m ²
Espacios Utilizados		
Cant	Concepto	Área
1	Pasillo lateral hacia escritorio	60 x 245 cm. = 1.47 m ²
Área Total Empleada		3.10 m ²
Área Asignada		(no tiene asignado cubículo)

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

- Perfil del Puesto de Trabajo

Actualmente no se encuentra definido los requerimientos del puesto de trabajo que ocupan el inspector de la División de Verificación y Vigilancia.

- Recurso físico

Cuadro N° 92 Recurso Físico de los Puestos de Trabajo que intervienen en el Proceso

Puesto de Trabajo: Gerente de la Oficina Regional de Occidente				
Cantidad	Equipo	Modelo	Años de uso	Tipo de mantenimiento
1	Computadora	Compag 5500	2	Correctivo
1	Impresor *	HP Laser 4200/4300	2	Correctivo
1	Fotocopiadora **	Gestetner 2818Z	6	Correctivo
1	Telefono fijo	LG 356	4	-
1	Telefono celular	1 Samsung 5678	3	-
Puesto de Trabajo: Coordinador de la División de Verificación y Vigilancia				
Cantidad	Equipo	Modelo	Años de uso	Tipo de mantenimiento
1	Computadora	Compag 5500	4 años	Correctivo
1	Impresor	Hp Laser Jet 4200/4300	3 años	Correctivo
1	Fotocopiadora *	Gestetner 2818Z	6	Correctivo
1	Telefono fijo	Sony 2-9432	4	-
1	Telefono celular	1 Samsung X16	2	-
Puesto de Trabajo: Inspector de la División de Verificación y Vigilancia				
Cantidad	Equipo	Modelo	Años de uso	Tipo de mantenimiento
2	Computadora	Compag 5500	4 años	Correctivo
1	Impresor	Hp Laser Jet 4200/4300	3 años	Correctivo
1	Fotocopiadora *	Gestetner 2818Z	6	Correctivo
5	Telefono celular	2 Nokia 375 3 Motorola C115	3 3	-

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

- Entorno de los Puesto de Trabajo

Iluminación: La oficina de Verificación y Vigilancia posee iluminación a través de 4 pares de luminaria fluorescente con pantalla de acrílico translúcida, de las cuales 3 pares se encuentran en el área de los puestos de trabajo de los inspectores y 1 par de luminarias se encuentra en la oficina del Coordinador.

Temperatura: En la oficina se cuenta con dos aires acondicionados los cuales se encuentran ubicados uno en el área de los puestos de trabajo de los inspectores y el otro en la oficina de la Coordinador y este presenta una temperatura de 22 °C.

* Equipo compartido con la División de Educación y Participación ciudadana

** Equipo compartido para uso de todos los empleados de la Oficina Regional de Occidente.

* Equipo compartido para uso de todos los empleados de la Oficina Regional de Occidente.

Ruido: La oficina esta destinada para un puesto con actividades administrativas internas, por lo cual se encuentra ubicada en la segunda planta y no se presenta ningún tipo de ruido generado al exterior del edificio, por lo que se cuenta con unidades de orden inferior a los 55 decibeles.

Orden y Limpieza: La oficina se encuentra totalmente limpia y cada puesto de trabajo esta ordenado.

Otros:

- La oficina ocupada por la coordinadora posee una ventana a través de la cual observa las actividades que realizan los inspectores en dicha área.
- Señalización: La oficina no posee ningún tipo de señalización que indique rutas de emergencia, ni tampoco donde se encuentran ubicados los extintores.

3.4 SITUACION ACTUAL DEL CENTRO DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS (CSC)

A. INFORMACION DEL AREA



Fig. 37 Centro de Solución de Controversias

Objetivo del área

Atender, gestionar y resolver reclamos o denuncias de forma ágil, gratuita y oportuna en todo el territorio nacional.

Coordinador

Lic. Iris Yanet Martínez

Recurso humano:

El Centro de Solución de Controversias de la Oficina Regional de Occidente cuenta con 6 empleados en total y sus puestos de trabajo están asignados de la siguiente forma:

Cuadro N° 93

CARGO	NOMBRE	ESPECIALIDAD
Edecán	Eduardo Quezada	Bachiller
Coordinador del CSC	Iris Yanet Martínez	Lic. en Jurisprudencia
Técnico 1	Mercedes del Carmen García	Lic. en Jurisprudencia
Técnico 2	Margarita de Corona	Bachiller
Técnico 3	Ana Cecilia Bolaños	Lic. en Psicología
Técnico 4 y Encargado de Archivo y Notificaciones	Romeo Elías Barrera	Bachiller

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Procesos claves seleccionados *

- Recepción de denuncia
- Avenimiento
- Conciliación

Instalaciones

El CSC por ser el área que tiene un contacto directo con el consumidor se encuentra situado en la planta baja de las instalaciones de la Institución, esta conformada por 2 cubículos para atención de denuncias, 2 cubículos para Avenimiento y el cubículo de la coordinadora del CSC, asimismo cuenta con un área destinada a realizar la conciliaciones entre consumidores y proveedores.

Distribución en planta del área utilizada por el Centro de Solución de Controversias

A= Edecán

B= Técnicos

C= Técnico y Encargado de Archivo y Notificaciones

D= Coordinador del Centro de Solución de Controversias

* Seleccionados en la etapa de Pre-diagnostico.

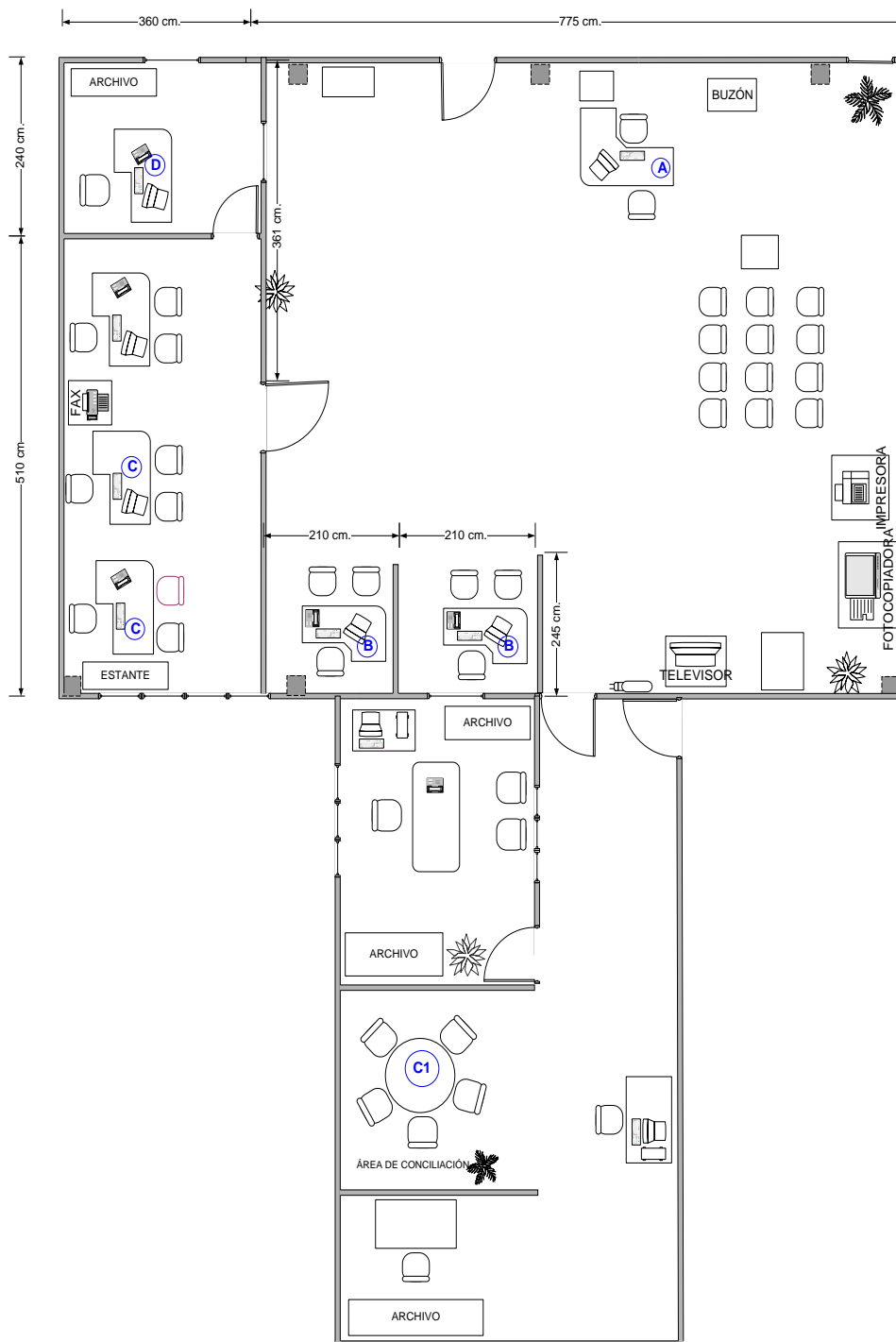


Fig. 38 Distribución física del área asignada al CSC

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

B. PROCESO

3.4.1 Proceso: RECEPCIÓN DE DENUNCIA

(Art. 109 ley de Protección al Consumidor*)

Objetivo: Verificar que la denuncia cumpla con los requisitos de ley para que proceda a fin de encontrar una solución que satisfaga a ambas partes (proveedor-consumidor).

Etapa 1: ENTRADAS

1.1 INFORMACIÓN

Las entradas al proceso se reciben a través de:

- a) A través del consumidor, quien interpone su denuncia en forma personal en las instalaciones de la Defensoría del Consumidor.

La Información requerida para iniciar este proceso es:

- b) Datos de denuncia:
 - Nombre del proveedor
 - Lugar donde ocurrió el hecho
 - Monto reclamado
 - Factura o recibo del producto o servicio por el cual se interpone la denuncia (en caso de poseerlo)

De acuerdo al Art. 107 de la Ley, las acciones para interponer una denuncia deben de cumplir con el requisito de no exceder un tiempo mayor de 2 años desde la fecha en que los hechos ocurrieron hasta el día que se interponga la denuncia. De lo contrario este hecho no será valido para proceder bajo el término de denuncia.

- c) Datos personales del denunciante:
 - Nombre,
 - teléfono,
 - DUI (en caso de ser ciudadano salvadoreño) o Pasaporte (en el caso de ser un ciudadano extranjero)

* Ver Anexo 15: Art. 109 de Ley de Protección al Consumidor

1.2 RECURSOS

1.2.1 RECURSO FISICO

Equipo y material empleado en el proceso*

- Ley de Protección al Consumidor
- Manual de Procedimientos del Centro de Solución de Controversias*
- Fotocopiadora
- Computadoras
- Impresor
- Escritorios
- Sillas
- Hojas de papel bond
- Lapiceros
- Lápiz
- Borrador
- Engrapadoras
- Sello
- Sacapuntas
- Perforador
- Fastener
- Carpetas

Software utilizado

El Sistema Informático de la Defensoría del Consumidor conocido por sus siglas como SIDECON, es el software propio del área, consta de un conjunto de formularios que los técnicos completan con los datos del consumidor al momento de receptor la denuncia, este sistema es de uso exclusivo del área de CSC.

Además en el CSC se utiliza el Software Microsoft Office Windows 2000, de la siguiente forma:

Programas utilizados:

- Word: el sistema SIDECON realiza un hipervínculo para realizar a través de este programa las actas que el proceso requiere.

* Serán detallados en el apartado "PUESTOS DE TRABAJO, Recurso Físico"

* Cada técnico del CSC posee un manual de procedimientos, que contempla los pasos a seguir para ejecutar este proceso, y el cual pueden consultar en caso de dudas.

Medio de transporte:

No se utiliza ninguno tipo de Transporte en la ejecución de este proceso, debido a que se realiza en las instalaciones del CSC.

1.2.2 RECURSO HUMANO

Puestos de trabajo que intervienen en el proceso

Cuadro N° 94

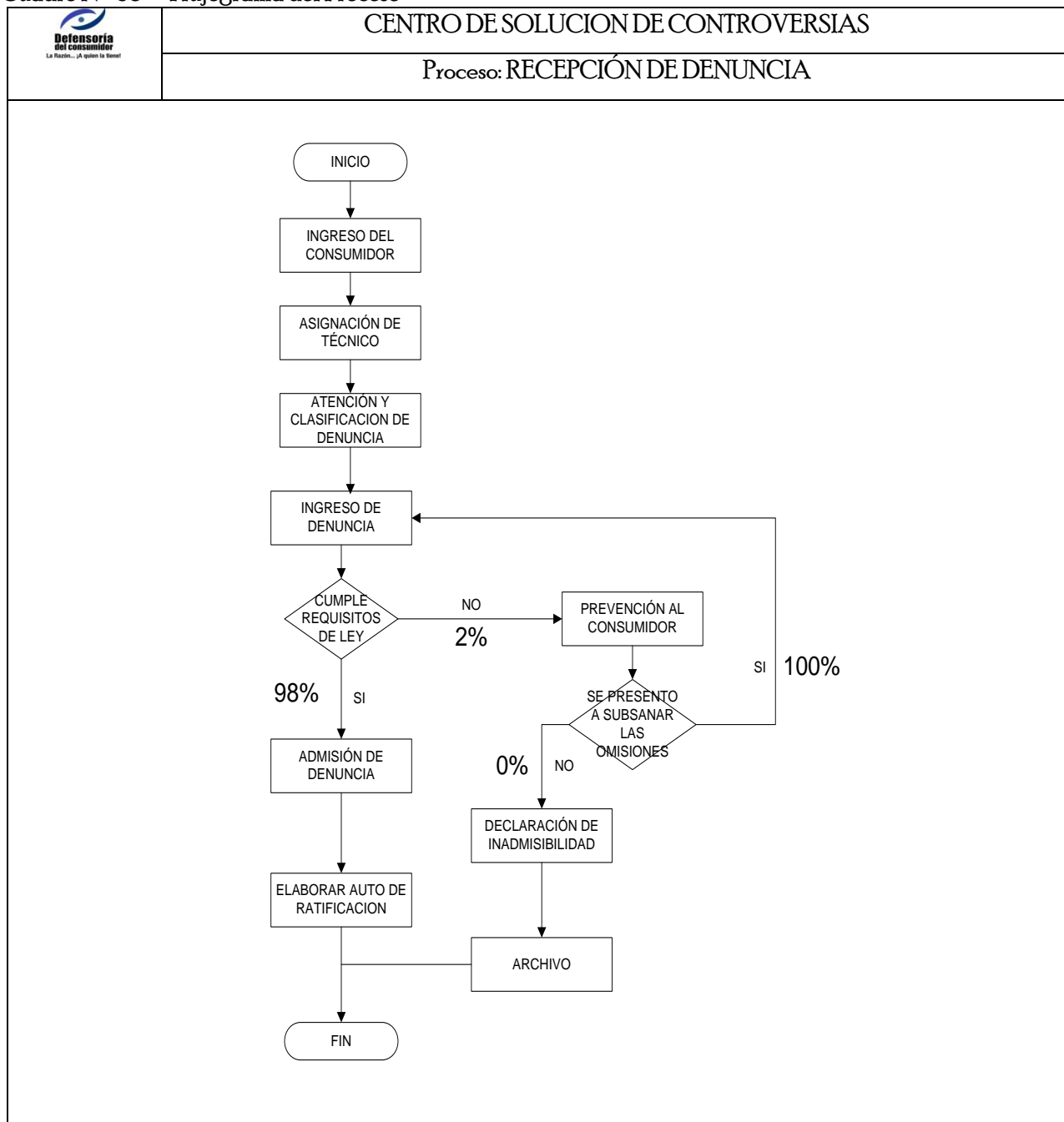
N° de puestos de trabajo	Cargo
1	Edecán
2	Técnico Receptor de Denuncia

Consideraciones:

- El puesto de técnico Receptor de Denuncia es rotativo entre los 4 técnicos del CSC, existiendo dos turnos o jornadas la matutina y la vespertina.
- El encargado de Archivo y Notificaciones es uno de los 4 técnicos del CSC desempeñándose al mismo tiempo como técnico Receptor de Denuncia, de Avenimiento o Conciliador.
- En caso que el CSC se encuentre saturado o que el caso que se recibe sea por una suma de dinero superior a los quinientos dólares el Coordinador apoyara a los técnicos en la recepción de la denuncia.

Etapa 2: PROCESO ACTUAL

Cuadro N° 95 Flujograma del Proceso*



Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

* El porcentaje que aparece en el flujograma representa la ruta más probable de que el proceso ocurra

Cuadro N° 96 Descripción de las actividades del proceso

Nº	ETAPA	DESCRIPCIÓN
1.	Ingreso del consumidor	El consumidor ingresa a las instalaciones del Centro de Solución de Controversias, el edecán le da la bienvenida y le solicita espere su turno para atenderle.
2.	Asignación de técnico	El Edecán registra el motivo de la visita del consumidor tomando datos generales (FD-Rec-01) y le indica el técnico que le atenderá.
3.	Atención y Clasificación de la Denuncia	El técnico atiende al consumidor, solicitándole Documento de Identificación con foto (DUI, Carnet de Residente o Pasaporte y Licencia de Conducir), escuchando su caso e ingresa información del mismo al sistema. El/la técnico después de escuchar el caso lo clasifica como Recepción de Denuncia
4.	Ingreso de Denuncia	El/la técnico complementa datos en el sistema acorde a la clasificación efectuada e inicia el procedimiento verificando si la denuncia cumple con los requisitos legales descritos en el Art. 109 de la Ley: i) La identificación y datos generales del denunciante; ii) La identificación y datos generales del proveedor; iii) Una descripción de los hechos que originaron la controversia; y iv) La pretensión del denunciante
4.1	Prevención al consumidor	En caso de no cumplir con los requisitos de la ley el técnico previene al consumidor haciendo de su conocimiento los requisitos legales no cumplidos y previniendo los subsane dentro del plazo de 3 días hábiles, se elabora formulario de prevención al consumidor (FD-Rec-02) dejando constancia de la prevención realizada e ingresa el caso temporalmente como asesoría.
4.2	Verificación de Requisitos de Ley Pos -Prevención	Si el Consumidor se presenta a subsanar las omisiones encontradas el/la técnico debe verificar nuevamente que la denuncia cumpla con los requisitos establecidos en el Art. 109 de la Ley
4.3	Declaración de Inadmisibilidad	Si el consumidor no se presenta a subsanar la prevención realizada transcurridos 3 días hábiles, el técnico procede a elaborar el Auto de Inadmisibilidad (FD-Rec-03), y procede a archivar la denuncia.
5.	Admisión de Denuncia	Cumplidos los requisitos el/la técnico admite la denuncia y elabora Auto de Ratificación de Denuncia, el técnico lee al consumidor el contenido de la constancia de Recepción (FD-Rec-04) y de Auto de Ratificación para su validación (FD-Rat-01), se imprime la constancia y auto y solicita al consumidor su firma entregándole copia. Finalizada la admisión de la denuncia el/la técnico debe iniciar el procedimiento de Avenimiento.

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Formatos utilizados en el proceso*:

- Formulario de Registro de Datos por Edecán (FD-Rec-01): Formato de registro de datos generales de los visitantes del CSC por el edecán.
- Formulario de Prevención FD-Rec-02: Formulario que indica que la denuncia del consumidor no cumple con todos los requisitos de la ley y se le previene indicando que requisito ha de subsanar.
- Formulario de Resolución de Inadmisibilidad FD-Rec-03: Formulario que indica que el consumidor no se presentó a subsanar el/los requisitos de ley en el plazo establecido.
- Formulario de Recepción de la Denuncia (FD-Rec-04): constancia que indica la recepción e información de la denuncia presentada por el consumidor, para el seguimiento de esta.
- Auto de Ratificación de Denuncia (FD-Rat-01): Constancias que indica que el consumidor ratifica su denuncia y una vez no conseguido acuerdo a través de avenimiento se debe pasar por petición del consumidor al proceso de conciliación.

Responsable del Proceso

El técnico responsable del proceso es aquel que recibe la denuncia debido a que en la constancia de recepción es el técnico quien deberá de firmar y cualquier requisito de ley que no cumpla el acta es responsabilidad del técnico que la elaboro.

Frecuencia de Realización del Proceso

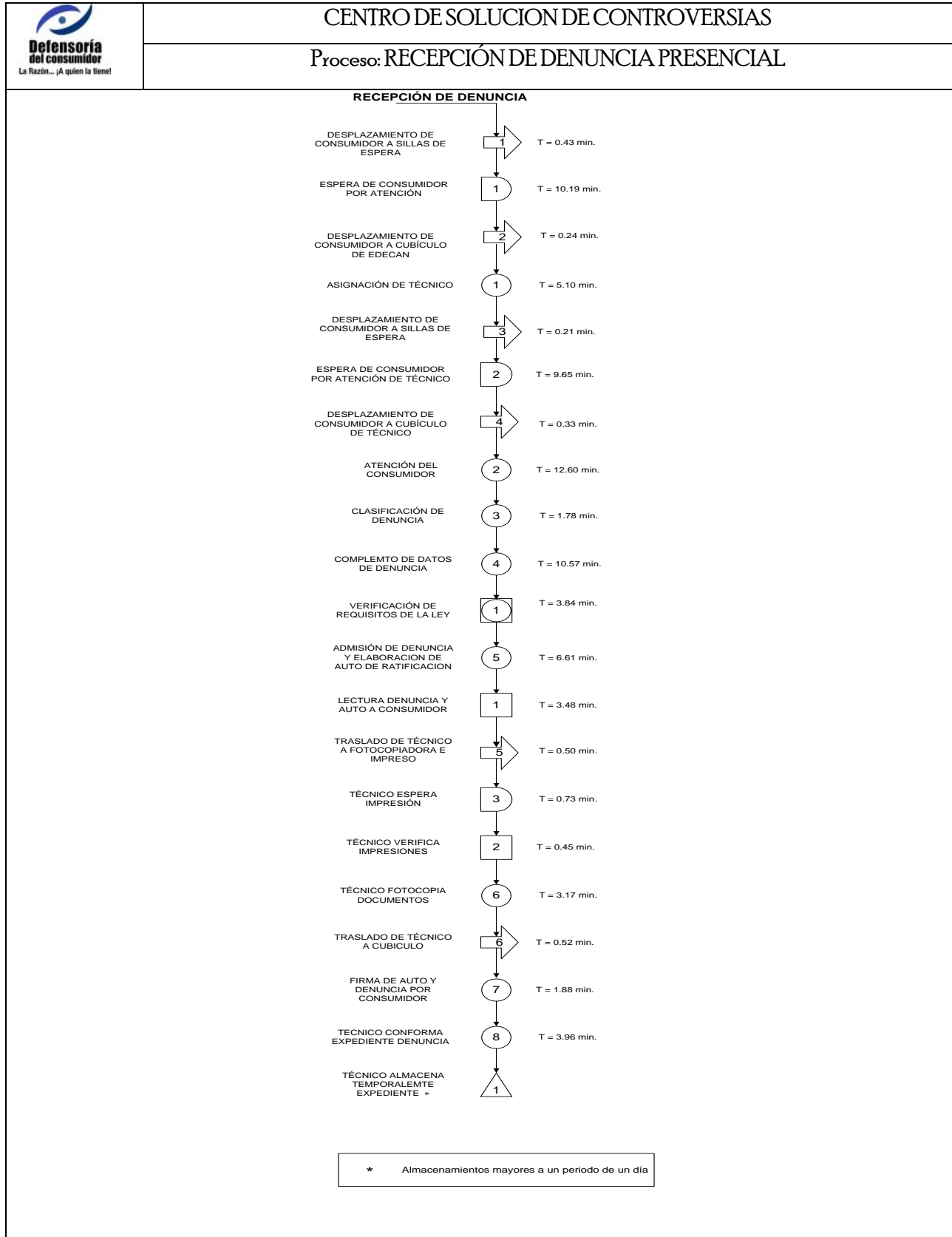
El proceso se ejecuta diariamente.

Control del proceso

Se realiza un control en el proceso y es la verificación de los requisitos de ley para que la denuncia proceda. La Jefe y el personal de la Dirección de Descentralización han realizado dos auditorias a los expedientes del CSC de la Oficina Regional de Occidente, la primera auditoria se realizo en Agosto de 2006 y la Segunda en Agosto de 2007, el número de expedientes auditados en cada ocasión fue de 50 en total con el objetivo de identificar inconformidades en los mismos.

* Ver anexo 16: Formatos

Cuadro N° 97 OTIDA del proceso



Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Eficiencia del proceso*

Tabla resumen

Cuadro N° 98

Clasificación	Cantidad	Tiempo total
○	8	45.67
◻	1	3.84
□	2	3.93
⇒	6	2.23
D	3	20.57
△	1	0
▽	0	0
Total		76.24

Histograma

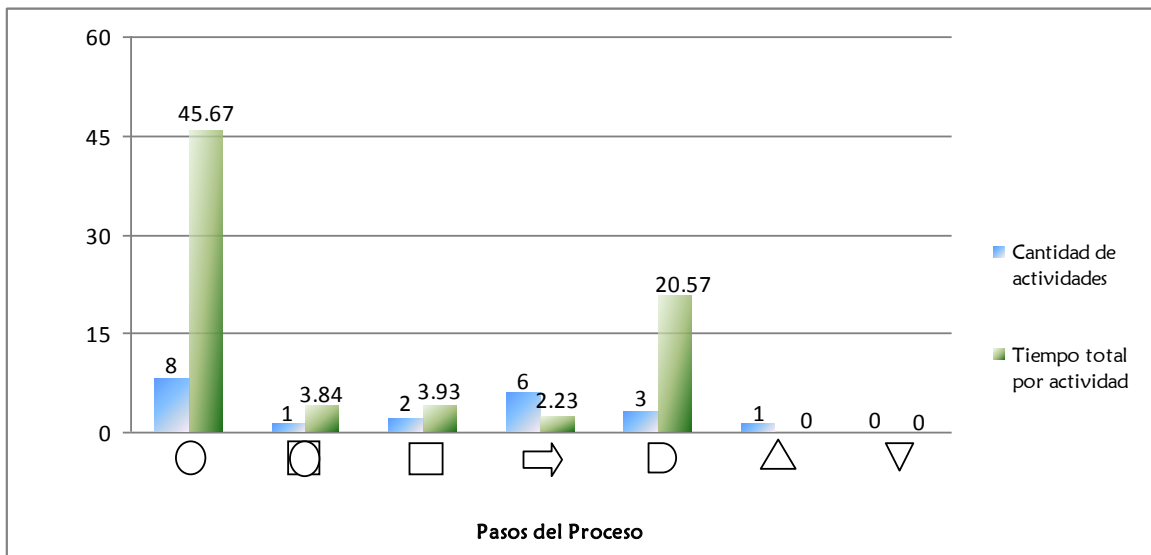


Grafico N° 6

Calculo de la eficiencia

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Tiempo total de actividades operativas}}{\text{Tiempo total de actividades}} * 100$$

$$\text{Eficiencia: } ([45.67 + 3.84 \text{ min.}] / 76.24 \text{ min.}) * 100$$

$$\text{Eficiencia: } (49.51 \text{ min.} / 76.24 \text{ min.}) * 100$$

$$\text{Eficiencia: } 64.94\%$$

* Ver anexo 17: Hoja de toma de tiempos del proceso

Etapa 3: SALIDAS

Salida 1 Caso cerrado

- **Caso cerrado:** Cuando la denuncia interpuesta por el consumidor no cumpla con los requisitos del Art. 109 de la ley, el técnico elabora Formulario de Resolución de Inadmisibilidad (FD-Rec-03) especificando el motivo de Inadmisibilidad y declara el caso cerrado y se procederá archivar el expediente.

Salida 2 Seguimiento al caso

- **Seguimiento al caso:** Cuando el denunciante cumple con los requisitos del Art. 109 de la ley, se realiza la recepción de la denuncia, se imprime una Constancia de Recepción (FD-Rec-04) y el Auto de Ratificación, que el consumidor debe validar y firmar entregándole copia y da inicio a un medio alternativo de solución.

RETROALIMENTACION

Actualmente el coordinador del CSC no realiza ningún tipo de retroalimentación para la ejecución de este proceso.

Evaluación del personal

Una vez por año los técnicos y edecán que participan en este proceso son evaluados por la Dirección de Descentralización quien elabora y administra un “Test de Evaluación de Conocimientos de Procesos del CSC”.

Capacitaciones o talleres impartidos al personal

El personal que participa en la Recepción de Denuncia recibe capacitación (1 vez por año) sobre la ejecución del proceso. Recibieron una capacitación para el empleo del sistema SIDECON en la recepción de denuncia cuando el sistema fue implementado.

C. DISTRIBUCION FISICA

Diagrama de recorrido del proceso

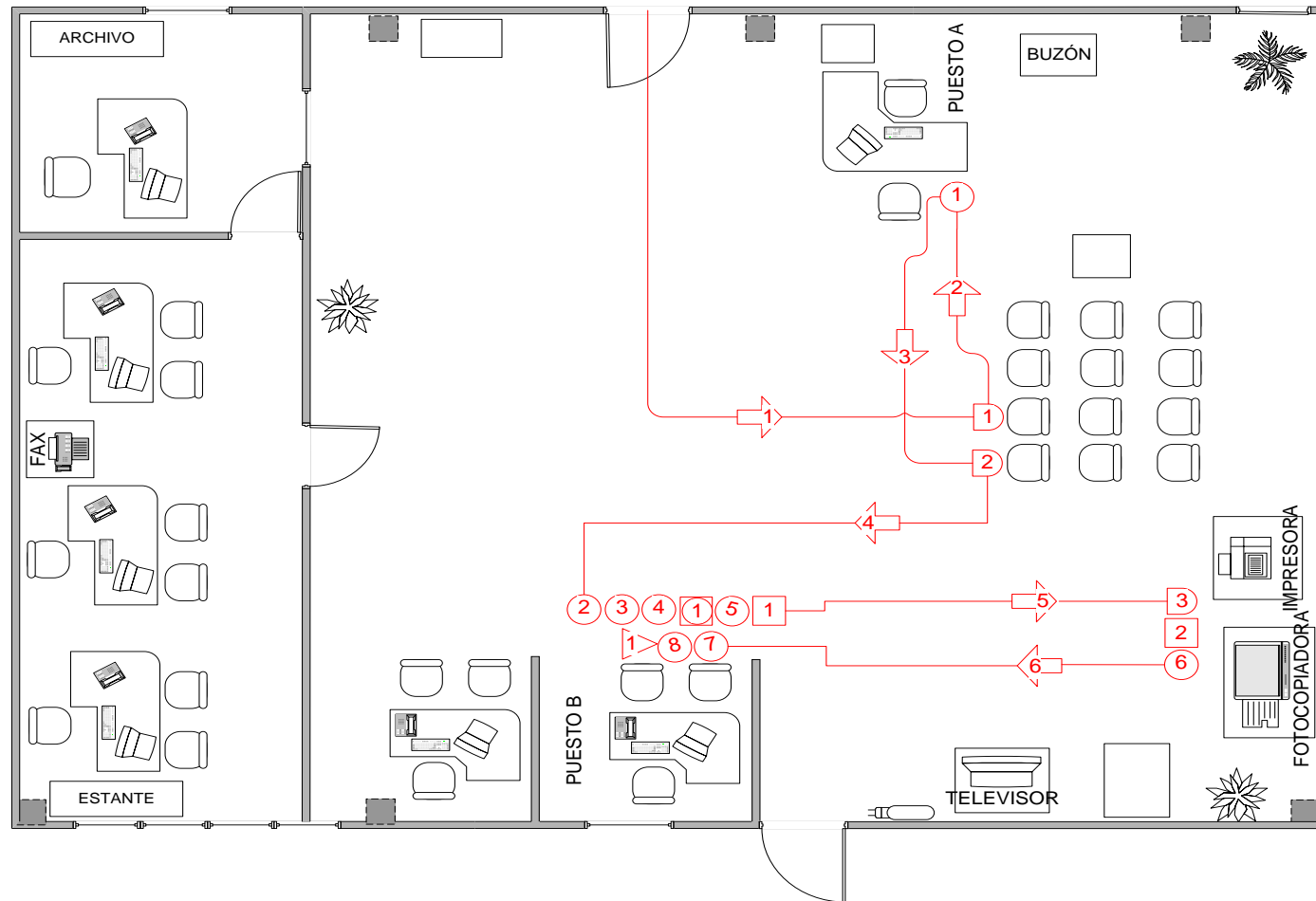


Fig. 39

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

D. DISTRIBUCION DEL TRABAJO


Zona de trabajo

Centro de Solución de Controversias (CSC) de la Oficina Regional de Occidente.

Tiempo de Ejecución:

76. 24 minutos / por Recepción de Denuncia = 1 hora, 16 minutos y 14 segundos / por Recepción de Denuncia

Cuadro N°99

 CUADRO DE DISTRIBUCION DEL TRABAJO CENTRO DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS			
<input checked="" type="checkbox"/> Actual Propuesto	Proceso: Recepción de denuncia		
Actividad	Edecán (min)	Técnico (min)	Tiempo total de actividad
Ingreso del consumidor *	10.62		10.62
Asignación de Técnico	5.55		5.55
Atención y Clasificación de la Denuncia		24.36	24.36
Ingreso de Denuncia		14.41	14.41
Admisión de Denuncia		21.30	21.30
Total	16.17	60.07	76.24

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

* El tiempo de esta actividad se le asigna al edecán en función de que el es el responsable de la espera del consumidor y genera una cola en la atención de denuncia.

B. PROCESO

3.4.2 Proceso: AVENIMIENTO

(Art. 110 ley de Protección al Consumidor*)

Objetivo: Solucionar con equidad y justicia controversias sin necesidad de reunir las partes (consumidor vs. proveedor), aplicando los medios que sean necesarios.

Etapa 1: ENTRADAS

1.1 INFORMACIÓN

Las entradas al proceso se reciben a través de:

- a) A través del técnico que recepto la denuncia en el CSC y elaboro la Constancia de Recepción de Denuncia**
- b) A través del Coordinador del CSC quien asigna la denuncia receptada por el técnico Educador en campaña educativa y/o informativa.

Información requerida para iniciar el proceso:

- c) Constancia de Recepción de Denuncia (FD- Rec-04) realizada en el CSC.
- d) Constancia de Recepción de Denuncia (FD- Rec-04) realizada en Campaña.

1.2 RECURSOS

1.2.1 RECURSO FISICO

Equipo y material empleado en el proceso***

- Ley de Protección al Consumidor
- Manual de Procedimientos del Centro de Solución de Controversias^{-*}
- Fotocopiadora
- Computadoras
- Impresor
- Escritorios
- Sillas
- Hojas de papel bond

* Ver Anexo 15: Art.110 Ley de Protección al Consumidor

** El técnico que recepta la denuncia es quien realizara el proceso de avenimiento.

*** Serán detallados en el apartado "C. PUESTOS DE TRABAJO, Recurso Físico"

^{-*} Cada técnico del CSC posee un manual de procedimientos, que contempla los pasos a seguir para ejecutar este proceso, y el cual pueden consultar en caso de dudas.

- Lapiceros
- Lápiz
- Borrador
- Engrapadoras
- Sello
- Sacapuntas
- Libro de control de entrega de actas para consumidor

Software utilizado

Sistema Informático de la Defensoría del Consumidor conocido por sus siglas como SIDECON, el sistema consta de un conjunto de formularios y actas, que los técnicos complementan con los datos del consumidor y el proveedor cuando se busca un acuerdo a través del proceso de avenimiento, el sistema es de uso exclusivo del área de CSC.

Además en el CSC se utiliza el Software Microsoft Office Windows 2000, de la siguiente forma:

Programas utilizados:

- Word: el sistema SIDECON realiza un hipervínculo para realizar a través de este programa las actas que el proceso requiere.

Medio de transporte:

No se utiliza ninguno tipo de Transporte en la ejecución de este proceso, debido a que se realiza en las instalaciones del CSC.

1.2.2 RECURSO HUMANO

Puestos de trabajo que intervienen en el proceso

Cuadro N° 100

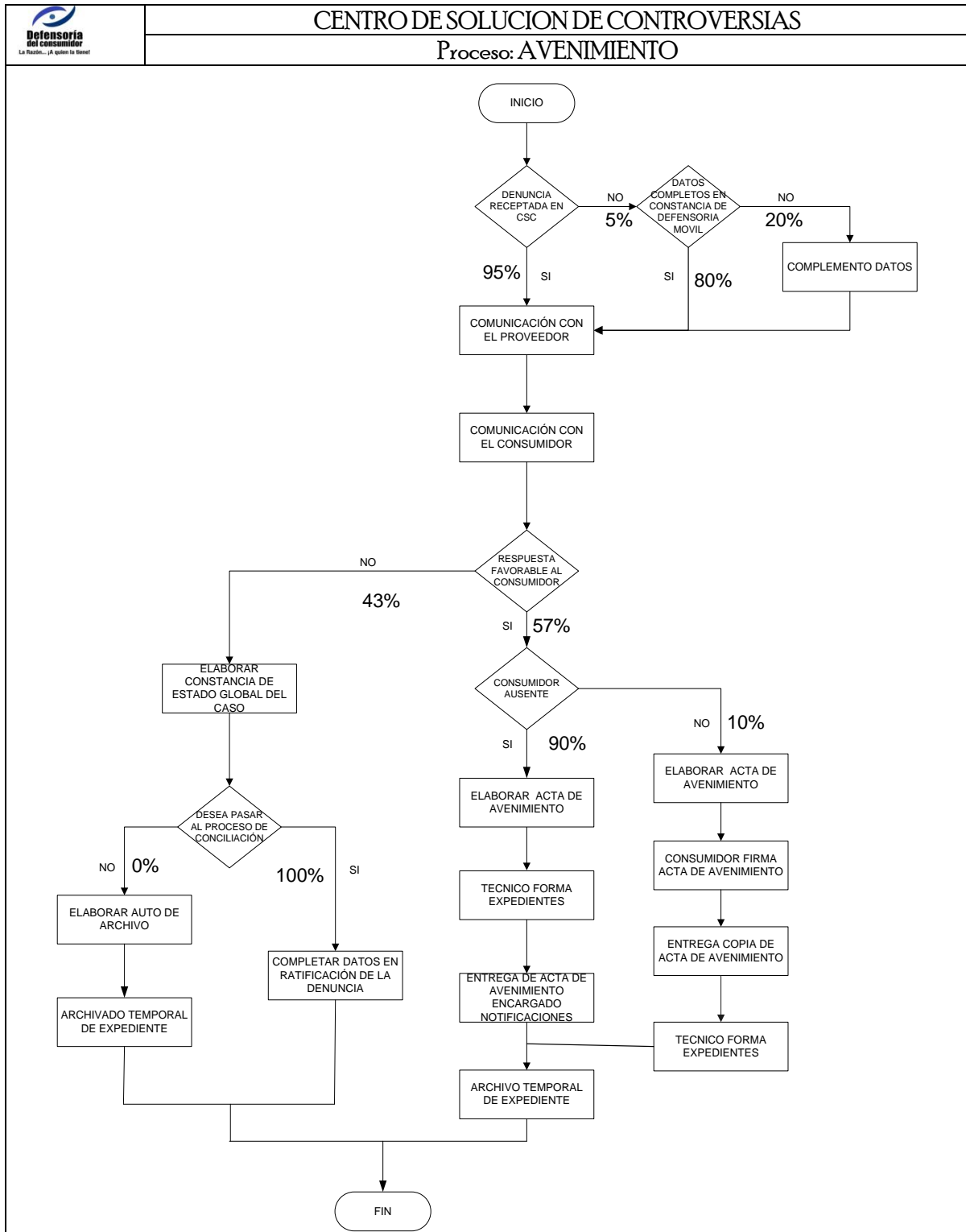
N° de puestos de trabajo	Cargo
2	Técnico Avenimiento
1	Encargado de Archivo y Notificaciones
1	Notificador

Consideraciones:

- El puesto de técnico Avenimiento es rotativo entre los 4 técnicos del CSC, existiendo dos turnos o jornadas la matutina y la vespertina.
- El encargado de Archivo y Notificaciones es uno de los 4 técnicos del CSC pudiendo desempeñándose al mismo tiempo como técnico de Avenimiento.
- En caso que el Coordinador del CSC haya receptado la denuncia porque los técnicos del CSC se encontraban saturados o que el caso sea por una suma de dinero superior a los quinientos dólares el Coordinador llevara a cabo el Avenimiento.

Etapa 2: PROCESO ACTUAL

Cuadro N°101 Flujoograma del Proceso*



Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

* El porcentaje que aparece en el flujoograma representa la ruta más probable de que el proceso ocurra

Cuadro N°102 Descripción de las actividades del proceso

N°	ETAPA	DESCRIPCIÓN
1.	Verificación Constancia de Recepción	Antes de dar inicio al proceso de Avenimiento si la denuncia fue receptada a través de Defensoría Móvil el/la técnico debe verificar el contenido de la constancia de recepción de denuncia (FD-Rec-04), si falta algún dato el/la técnico debe comunicarse con el consumidor para completarlos.
2.	Comunicación con el proveedor	El técnico llama al proveedor, de no lograr comunicación durante 15 minutos, lo intentará de nuevo durante los 5 días hábiles siguientes. Si se logra contactar con el proveedor, se le explica la situación intentando llegar a un acuerdo.
3.	Comunicación con el Consumidor	Si el técnico logra contactarse con el proveedor, se le informa al consumidor la posición del proveedor. Si el consumidor no esta presente el/la técnico llama y realiza comunicación telefónica para conocer si la respuesta del proveedor es o no favorable a su pretensión.
4.0	Respuesta Favorable	Si el consumidor acepta la propuesta del proveedor, el/la técnico registra datos del acuerdo, imprime; firma y sella el Acta de Avenimiento (FD-Ave-01) y cierra el caso en el sistema. (Cuando el consumidor no se encuentra presente el/la técnico debe de enviar copia del acta a través del notificador y cuando el consumidor se encuentra presente se le pide firme el Acta de Avenimiento y se le entrega copia).
4.1	Entrega de Acta para Consumidor y Expediente a Encargado de Archivo y Notificaciones	Cerrado el caso en el sistema el/la técnico integra el expediente para archivar, completa datos en formato de comprobante de notificación de acta para consumidor y entrega a encargado de notificaciones el acta para consumidor, formato de comprobante de notificación y expediente cerrado.
4.2	Almacenamiento Temporal de Expediente	Si el consumidor se encontraba ausente al momento de realizar el avenimiento el encargado de archivo y notificaciones anota en libro el acta para consumidor recibida para ser entregada por el notificador y una vez realizada la notificación anota en libro la fecha en la que se realizo la entrega del acta, el encargado de archivo y notificaciones debe anexar el comprobante de notificación al expediente y almacena temporalmente el expediente hasta que finalice el mes. Si el consumidor se encontraba presente al momento de realizar el avenimiento el técnico entrega a encargado de archivo y notificaciones el expediente cerrado y el encargado lo almacena temporalmente hasta que finalice el mes
5.	Respuesta No Favorable	Si el consumidor no acepta la propuesta del proveedor y no se logra acuerdo en el proceso de Avenimiento entre las partes, el/la técnico registrara información de las acciones realizadas en el sistema e imprime Estado Global del Caso (FD- Glo-01) y lo anexa al expediente.

Nº	ETAPA	DESCRIPCIÓN
5.1	Complemento datos en Ratificación de la Denuncia	Cuando no se logro acuerdo en el proceso de Avenimiento y si el consumidor desea pasar al proceso de conciliación, el/la técnico busca en expediente el auto de Ratificación de la denuncia y completa los datos en la ratificación para iniciar el proceso de Conciliación (FD-Rat-01), completados los datos el técnico almacena temporalmente el expediente hasta iniciar el proceso de conciliación
6.	Elaborar Auto de Archivo	Si el consumidor no desea pasar al proceso de conciliación, el técnico elaborará un Auto de Archivo por falta de Ratificación de la Denuncia (Formulario FD-Arc-01) y entrega expediente cerrado a encargado de archivo y notificaciones para archivar el expediente temporalmente hasta que finalice el mes

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Formatos empleados en el proceso*

- Formulario de Recepción de la Denuncia (FD-Rec-04): constancia que indica la información de la denuncia presentada por el consumidor, para el seguimiento de esta.
- Acta de Avenimiento (FD-Ave-01): Acta que indica el acuerdo que se obtuvo entre ambas partes la cual tiene validez legal.
- Estado Global del Caso (FD- Glo-01): Constancia que indica las acciones realizadas por el técnico para tratar de llegar a un acuerdo entre las partes sin que este se obtenga.
- Auto de Ratificación de Denuncia (FD-Rat-01): Constancias que indica que el consumidor ratifica su denuncia por no haber obtenido un acuerdo en el proceso de avenimiento y por petición propia del mismo se pasa al proceso de conciliación.
- Auto de Archivo por falta de Ratificación de la Denuncia (FD-Arc-01): Formulario para el cierre del caso por falta de ratificación de denuncia por el consumidor cuando no se logra acuerdo en el proceso de avenimiento.
- Comprobante de Entrega de Acta de Avenimiento: Formato que registra que se entrego el acta de Avenimiento con acuerdo al Consumidor.

Responsable del proceso

El técnico responsable del proceso es aquel que recibe la denuncia y le da seguimiento a través del proceso de Avenimiento, el técnico deberá de firmar el acta y cualquier requisito de ley que no cumpla el acta de avenimiento es responsabilidad del técnico que la elaboro.

* Ver anexo 16: Formatos

Frecuencia de Realización del Proceso

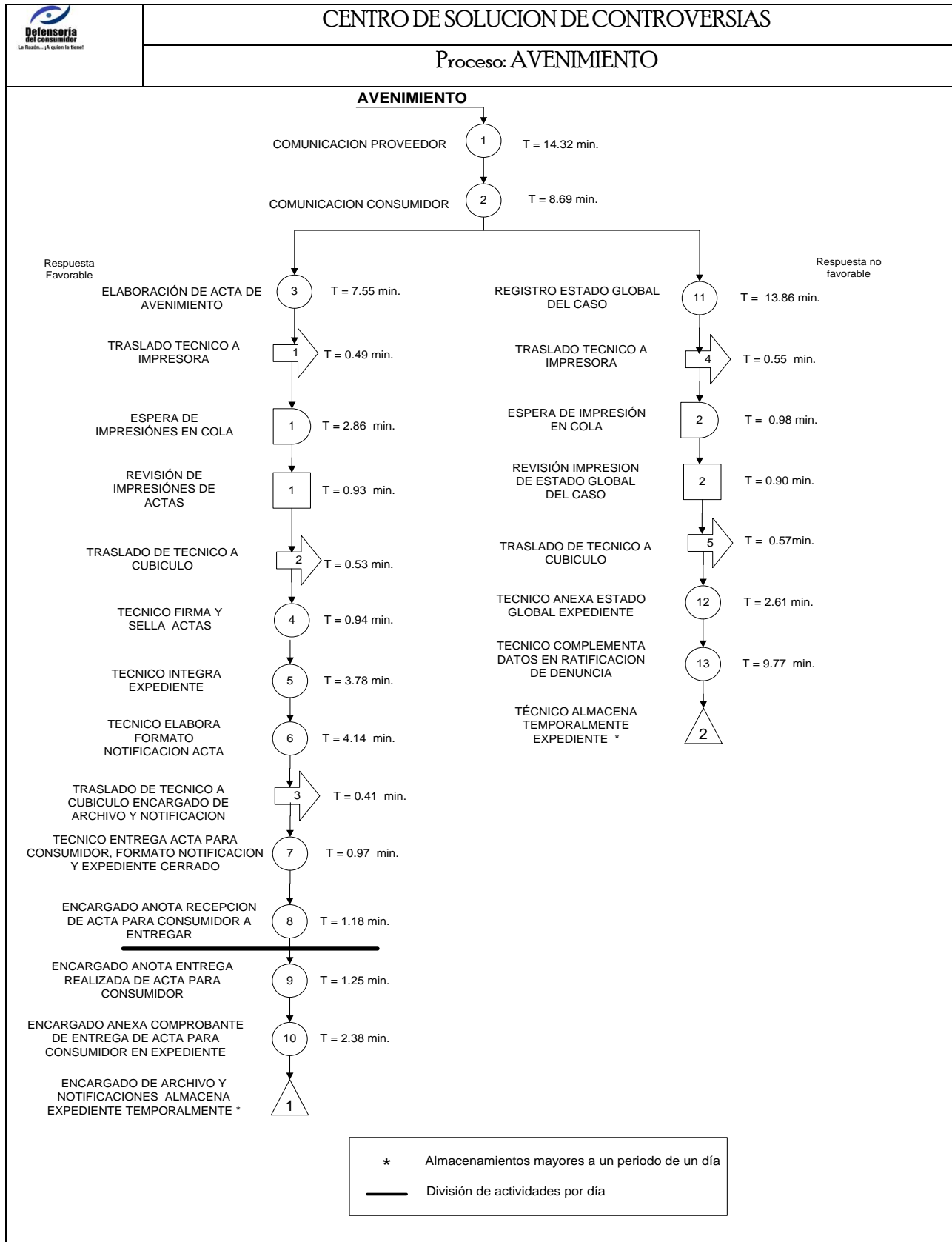
El proceso se ejecuta diariamente.

Control del proceso

La Jefe y el personal de la Dirección de Descentralización han realizado dos auditorias a los expedientes cerrados con acuerdo en el proceso de Avenimiento. La primera auditoria se realizo en Agosto de 2006 y la Segunda en Agosto de 2007, el número de expedientes auditados en cada ocasión fue de 25. La auditoria se realiza con el objetivo de identificar errores u omisiones.

El Encargado de Archivo y Notificaciones lleva un control de las actas a ser entregadas al consumidor a través del libro de control.

Cuadro N°103 OTIDA del proceso



Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Eficiencia del proceso

Este proceso posee dos caminos posibles: el primero una respuesta favorable del consumidor ante la respuesta del proveedor y el segundo una respuesta no favorable del consumidor ante repuesta del proveedor, es por ese motivo que se realiza el calculo de la eficiencia para las 2 alternativas.

Sub-Proceso Avenimiento Respuesta favorable *

Tabla resumen

Cuadro N°104

Clasificación	Cantidad	Tiempo total
○	10	45.2
◻	0	0
□	1	0.93
⇒	3	1.43
D	1	2.86
△	1	0
▽	0	0
Total		50.42

Histograma

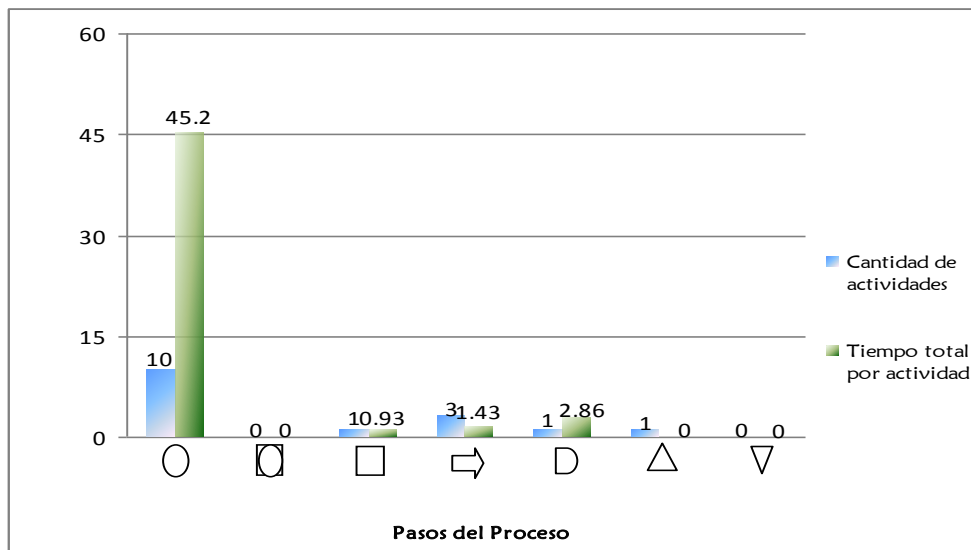


Grafico N°7

Calculo de la eficiencia:

$$Eficiencia = \frac{\text{Tiempo total de actividades operativas}}{\text{Tiempo total de actividades}} * 100$$

$$Eficiencia: ([45.2 + 0 \text{ min.}] / 50.42 \text{ min.}) * 100$$

$$Eficiencia: (45.2 \text{ min.} / 50.42 \text{ min.}) * 100$$

$$Eficiencia: 89.65\%$$

* Ver anexo 17: Hoja de toma de tiempos del proceso

Sub-Proceso Avenimiento Respuesta No favorable*

Tabla resumen

Cuadro N° 105

Clasificación	Cantidad	Tiempo total
○	5	49.25
◐	0	0
□	1	0.9
⇨	2	1.12
D	1	0.98
△	1	0
▽	0	0
Total		52.25

Histograma

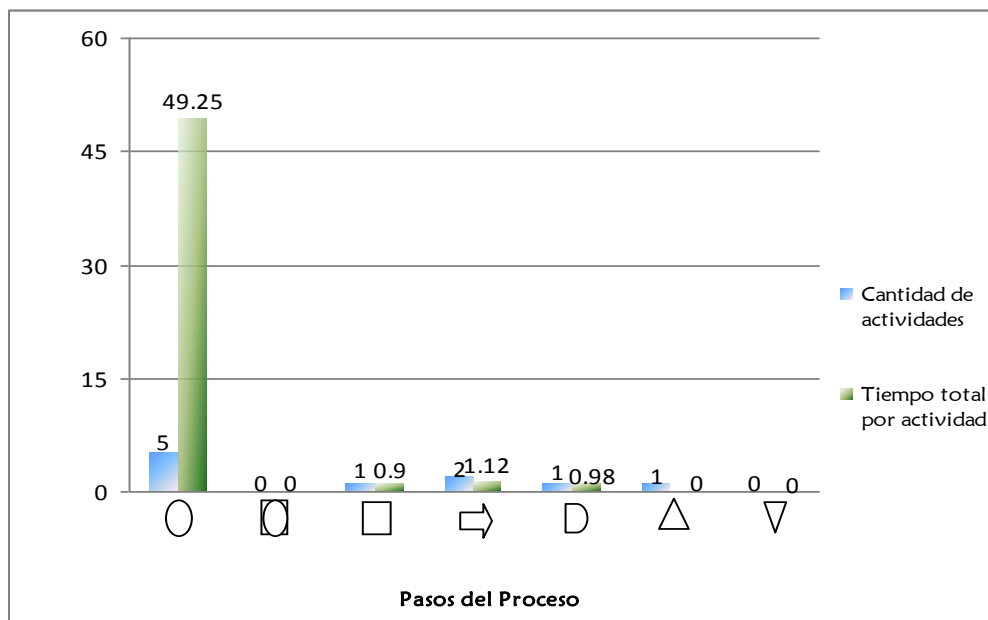


Grafico N° 8

Calculo de la eficiencia:

$$Eficiencia = \frac{\text{Tiempo total de actividades operativas}}{\text{Tiempo total de actividades}} * 100$$

$$Eficiencia: ([49.25 + 0 \text{ min.}] / 52.25 \text{ min.}) * 100$$

$$Eficiencia: (49.25 \text{ min.} / 52.25 \text{ min.}) * 100$$

$$Eficiencia: 94.26\%$$

* Ver anexo 17: Hoja de toma de tiempos del proceso

Etapa 3: SALIDAS

Salida 1 Caso cerrado con acuerdo

- **Caso cerrado con acuerdo:** Cuando el consumidor y el proveedor llegan a un acuerdo el técnico elabora el acta de avenimiento (FD-Ave-01) que será sellada y firmada por el técnico y el consumidor si se encuentra presente, sino se encuentra presente el consumidor el técnico enviara a través del notificador copia del acta con su respectivo Comprobante de Entrega y se declarara el caso cerrado y se archiva el expediente.

Salida 2 Caso cerrado sin acuerdo

- **Caso cerrado sin acuerdo:** Si el consumidor no desea pasar al proceso de conciliación y no se completa la ratificación de la denuncia, el técnico elaborará un Auto de Archivo por falta de Ratificación de la denuncia (FD-Arc-01) cerrando el caso y se archiva.

Salida 3 Seguimiento al caso

- **Seguimiento al caso:** Cuando no se logre acuerdo entre ambas partes en el proceso de Avenimiento, y el consumidor desea pasar al proceso de conciliación el/la técnico complementa datos en Ratificación de Denuncia (FD-Rat-01) y elabora el Estado Global del Caso (FD-Glo-01) registrando las acciones realizadas en avenimiento y el motivo por el cual no se llevo a un acuerdo.

RETROALIMENTACION

Actualmente el coordinador del CSC no realiza ningún tipo de retroalimentación para la ejecución de este proceso.

Evaluación del personal

Una vez por año los técnicos que participan en este proceso son evaluados por la Dirección de Descentralización quien elabora y administra un “Test de Evaluación de Conocimientos de Procesos del CSC”.

Capacitaciones o talleres impartidos al personal

El personal que participa en el proceso de Avenimiento recibe capacitación 1 vez por año, sobre la ejecución del mismo. Los técnicos a demás recibieron una capacitación para el empleo del sistema SIDECON en el proceso de avenimiento cuando el sistema fue implementado.

C. DISTRIBUCION FISICA

Diagrama de recorrido del Sub-proceso de Avenimiento Favorable

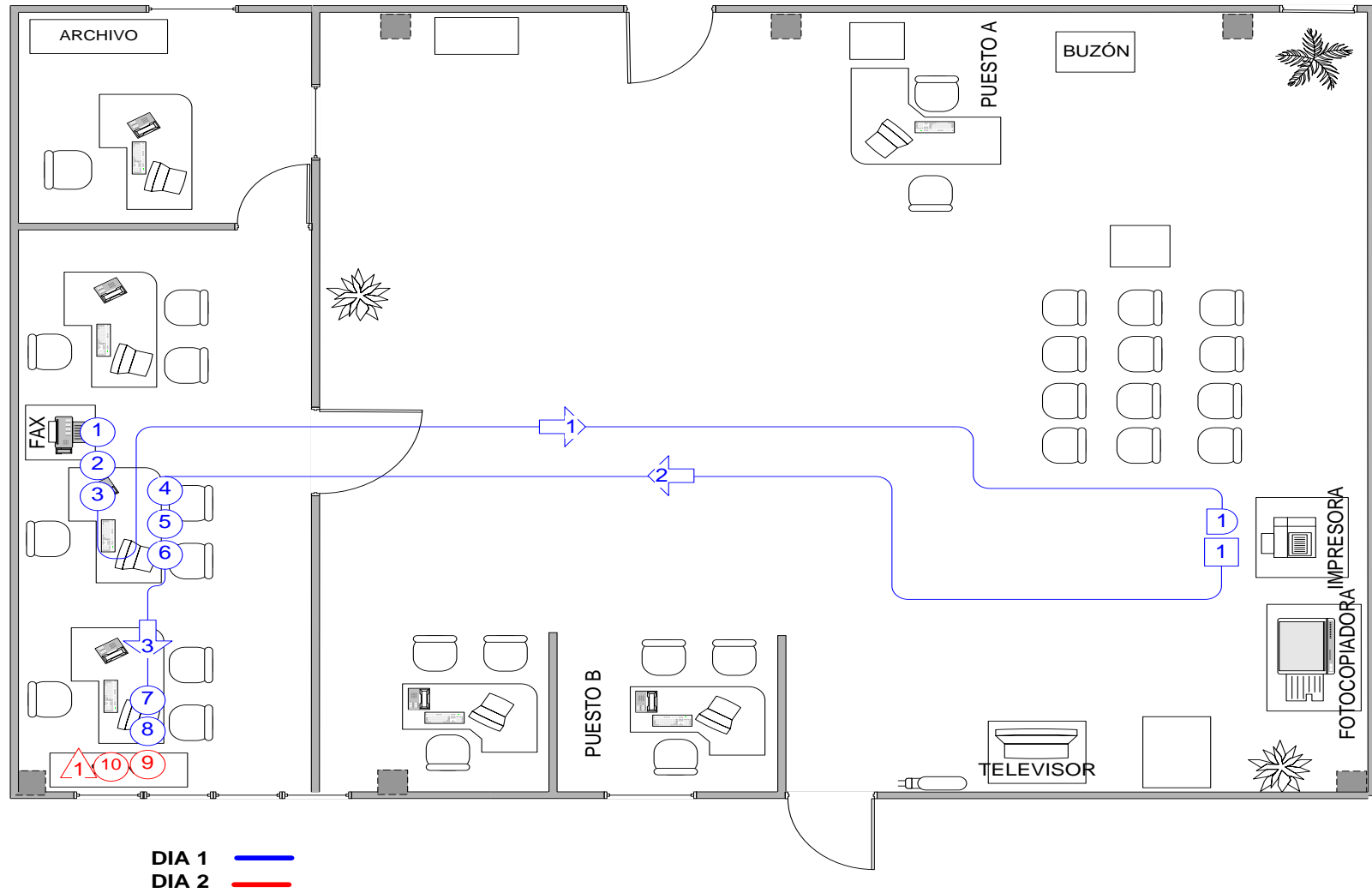


Fig. 40

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

D. DISTRIBUCION ACTIVIDADES DE TRABAJO

Sub-Proceso Avenimiento Respuesta Favorable

Zona de trabajo

Centro de Solución de Controversias (CSC) de la Oficina Regional de Occidente.

Tiempo de Ejecución:


50.42 minutos / por Avenimiento Respuesta Favorable
= 50 minutos y 25 segundos / por Avenimiento Respuesta Favorable

El proceso ejecuta sus actividades en Dos días diferentes de la siguiente manera:

Día 1: 46.79 minutos = 46 minutos y 47 segundos

Día 2: 3.63 minutos = 3 minutos y 38 segundos

Cuadro N° 106

 CUADRO DE DISTRIBUCION DEL TRABAJO			
CENTRO DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS			
<input checked="" type="checkbox"/> Actual Propuesto	Sub-Proceso: Avenimiento Respuesta Favorable		
Actividad	Técnico (Min.)	Encargado de Arch. y Not. (Min)	Tiempo total de actividad
Comunicación con Proveedor *	14.32		14.32
Comunicación con Consumidor *	8.69		8.69
Respuesta Favorable	13.30		13.30
Entrega de Acta para Consumidor	9.30	0.97	9.30
Almacenamiento Temporal de Expediente (1 parte)		1.18	1.18
Almacenamiento Temporal de Expediente (2 parte)		3.63	3.63
Total	45.61	5.78	50.42

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

* El tiempo asignado a esta actividad corresponde a la media de los tiempos tipos par alas 2 alternativas posibles (Respuesta Favorable y Respuesta no Favorable) debido a que en las 2 alternativas estas actividades se realizan.

Sub-Proceso Avenimiento Respuesta No Favorable


Zona de trabajo

Centro de Solución de Controversias (CSC) de la Oficina Regional de Occidente.

Tiempo de Ejecución:

52.25 minutos / por Avenimiento Respuesta No Favorable
= 52 minutos y 15 segundos / por Avenimiento Respuesta No Favorable

Cuadro N°107

 CUADRO DE DISTRIBUCION DEL TRABAJO		
CENTRO DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS		
<input checked="" type="checkbox"/> Actual Propuesto	Sub-Proceso: Avenimiento Respuesta No Favorable	
Actividad	Técnico (min.)	Tiempo total de actividad
Comunicación con Proveedor*	14.32	14.32
Comunicación con Consumidor*	8.69	8.69
Respuesta No Favorable	19.47	19.47
Complemento Datos en Ratificación de Denuncia	9.77	9.77
Total	52.25	52.25

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

* El tiempo asignado a esta actividad corresponde a la media de los tiempos tipos par alas 2 alternativas posibles (Respuesta Favorable y Respuesta no Favorable) debido a que en las 2 alternativas estas actividades se realizan.

B. PROCESO

3.4.3 Proceso: CONCILIACION

(Arts. 111, 112, 113, 114 Ley de Protección al Consumidor^{*})

Objetivo: Solucionar una controversia entre ambas partes cuando una vez intentado el avenimiento no se obtuviera ningún resultado satisfactorio. Los acuerdos tomados en conciliación producirán los efectos de la transacción y la certificación del acta tendrá fuerza ejecutiva.

Etapa 1: ENTRADAS

1.1 INFORMACIÓN

Las entradas al proceso se reciben a través de:

a) A través del técnico que recepto la denuncia y llevo a cabo el proceso de avenimiento^{**}.

Información requerida para iniciar el proceso:

a) La solicitud expresa del consumidor que desea iniciar el proceso de conciliación por medio del Auto de Ratificación de Denuncia (FD-Rat-01) que se completa cuando no se logro acuerdo en avenimiento.

1.2 RECURSOS

1.2.1 RECURSO FISICO

Equipo y material empleado en el proceso^{***}

- Ley de Protección al Consumidor
- Manual de Procedimientos del Centro de Solución de Controversias^{-*}
- Fotocopiadora
- Computadoras
- Impresor
- Escritorios
- Sillas
- Hojas de papel bond

^{*} Ver Anexo 15: Art. 111,112,113,114 Ley de Protección al Consumidor

^{**} El técnico que recepta la denuncia y realiza avenimiento es quien realizara el proceso el proceso de Conciliación

^{***} Serán detallados en el apartado "PUESTOS DE TRABAJO, Recurso Físico"

^{-*} Cada técnico del CSC posee un manual de procedimientos, que contempla los pasos a seguir para ejecutar este proceso, y el cual pueden consultar en caso de dudas.

- Lapiceros
- Lápiz
- Borrador
- Engrapadoras
- Sello
- Sacapuntas

Software utilizado

Sistema Informático de la Defensoría del Consumidor conocido por sus siglas como SIDECON, el sistema consta de un conjunto de formularios y actas, que los técnicos completan con los datos del consumidor y el proveedor cuando se realiza el proceso de Conciliación, el sistema es de uso exclusivo del área de CSC.

Además en el CSC se utiliza el Software Microsoft Office Windows 2000, de la siguiente forma:

Programas utilizados:

- Word: el sistema SIDECON realiza un hipervínculo para realizar a través de este programa las actas que el proceso requiere.

Medio de transporte:

No se utiliza ninguno tipo de Transporte en la ejecución de este proceso, debido a que se realiza en las instalaciones del CSC.

1.2.2 RECURSO HUMANO

Puestos de trabajo que intervienen en el proceso

Cuadro N° 108

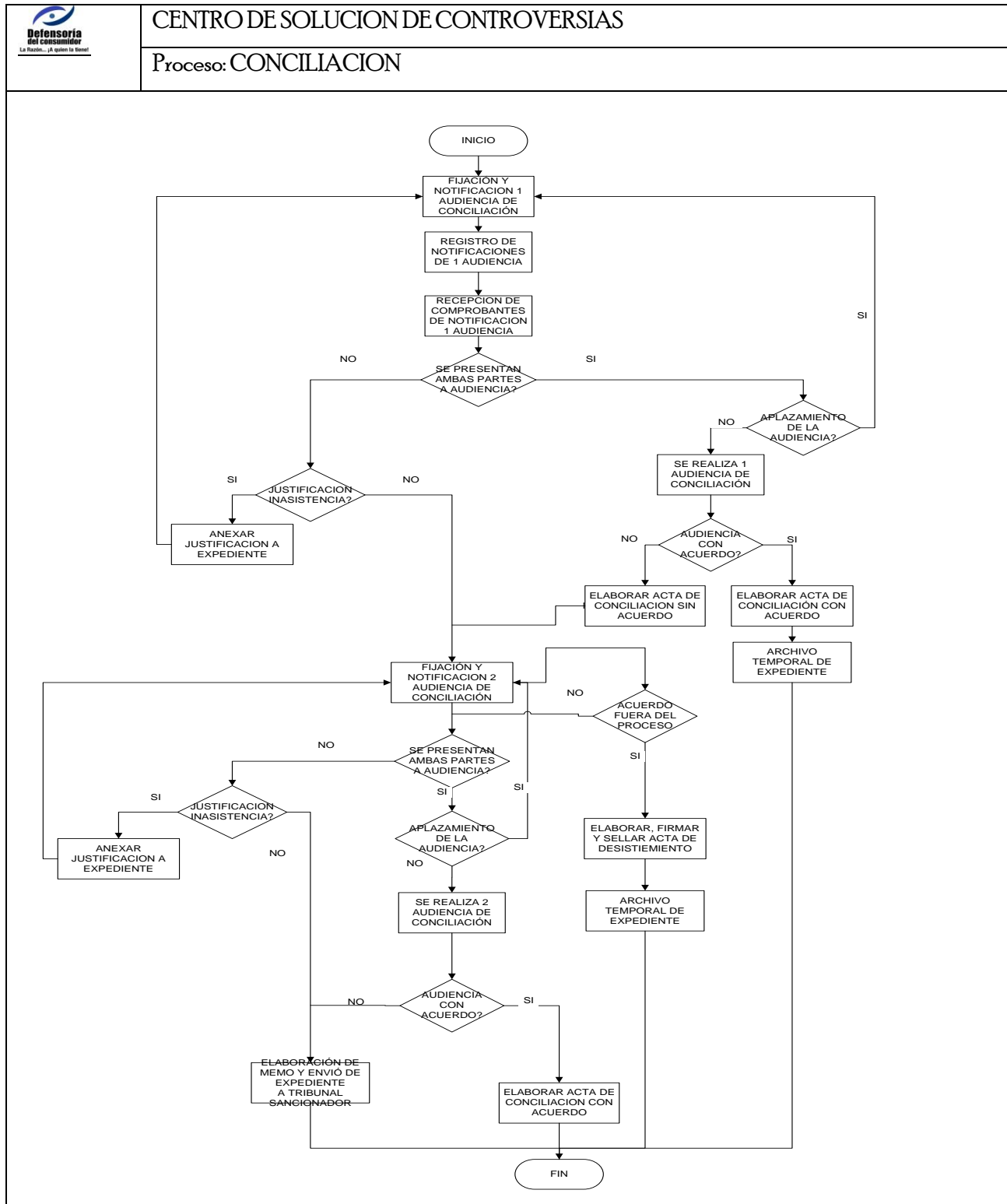
N° de puestos de trabajo	Cargo
1	Edecán
1	Técnico Conciliador
1	Encargado de Archivo y Notificaciones
1	Notificador

Consideraciones:

- El encargado de Archivo y Notificaciones es uno de los 4 técnicos del CSC desempeñándose al mismo tiempo como técnico Conciliador.
- En caso que el Coordinador del CSC haya receptado la denuncia llevara a cabo el Avenimiento porque los técnicos del CSC se encontraban saturados o cuando el caso sea por una suma de dinero superior a los quinientos dólares el Coordinador llevara a cabo el proceso de Conciliación.

Etapa 2: PROCESO ACTUAL

Cuadro N° 109 Flujoograma del Proceso*



Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

* El porcentaje que aparece en el flujoograma representa la ruta más probable de que el proceso ocurra

Cuadro N°110 Descripción de las actividades del proceso

N°	ETAPA	DESCRIPCIÓN
1.	Fijación y Notificación de 1º Audiencia de conciliación	El técnico fija fecha y hora para la realización de la primera audiencia de conciliación en sistema, programada la audiencia el técnico elabora, imprime, firma y entrega las notificaciones de la audiencia de conciliación con sus respectivos comprobantes (FD-Con-02 y FD-Con-03) al encargado de archivo y notificaciones para que el se las entregue al notificador teniendo en cuenta que se deberá citar a las partes con 3 días de anticipación a partir de la fecha en que reciban la notificación; entregados los documentos el técnico almacena expediente temporalmente.
2.	Registro de Notificaciones de 1º Audiencia	El encargado de archivo y notificaciones anota en libro la notificación a realizar recibida del técnico, una vez realizada la notificación el encargado anota en libro la fecha en que se realizo la notificación y entrega comprobantes a técnico.
3.	Anexo Comprobante de Notificación de 1º Audiencia a Expediente	El/la técnico recibidas las constancias de recepción de la notificaciones el/la técnico verifica que estén completos los datos en los comprobantes y procede a anexarla al expediente en orden y almacena temporalmente el expediente hasta el día de realización de la 1º audiencia de conciliación.
4.	Realización de 1º Audiencia de conciliación	Consumidor y proveedor ingresan al CSC, el edecán les da la bienvenida y registra el motivo de su visita (FD-Rec-01), una vez que se encuentran presentes ambas partes el técnico verifica la capacidad de los asistentes para actuar en la calidad en la que se les ha convocado se solicita un documento de identidad, y en su caso el poder o credencial que acrediten la calidad en que actúa la persona. Una vez realizada la acreditación, el conciliador iniciará la audiencia.
5.	Incomparecencia de 1º Audiencia Conciliación	Si alguna o ambas partes no se presentan, en un período de quince minutos posteriores a la hora citada a la audiencia de conciliación el/la técnico levantará acta de incomparecencia (FD-Con-05, FD-Con-06 y FD-Con-07) haciendo constar la inasistencia de una o ambas partes.
5.1	Entrega de 1º Audiencia de Conciliación	La justificación de inasistencia se presenta en un plazo de tres días contados a partir de la fecha de la audiencia; la justificación se presenta por escrito o por medio idóneo, ante el/la técnico asignado, el cual debe resolver lo que considere conveniente dentro de los 3 días hábiles siguientes a la presentación del escrito, en caso de ser considerada relevante la justificación el/la técnico convocará a las partes a una nueva audiencia. El/la técnico debe anexar al expediente la justificación indicando fecha en que se recibió.
5.2	Fijación de nueva Audiencia	Cuando una o ambas partes no se presenta a la 1º Audiencia de Conciliación, por ser primera audiencia se citará una vez más a las partes para celebrar nueva audiencia en un plazo no mayor de diez días.
6.	Resultado de la 1º Audiencia de Conciliación	Se podrán presentar los siguientes resultados al realizar el técnico la audiencia de conciliación con ambas partes:

Nº	ETAPA	DESCRIPCIÓN
6.1	Aplazamiento de la 1ª Audiencia de Conciliación	Si en la sesión el técnico conciliador o alguna o ambas partes deciden posponer la discusión para una sesión futura, el técnico fijará nueva fecha de audiencia (FD-Con-01), siempre y cuando ambas partes estén de acuerdo en hacerlo y debe levantar acta de suspensión de audiencia conciliatoria (FD-Con-08).
6.2	1ª Audiencia de Conciliación sin acuerdo	Si concluida la audiencia de conciliación las partes no llegan a un acuerdo el técnico levantará acta de ello (FD-Con-09), lo registra en el sistema, imprime, firman y sellan acta Final de Conciliación sin acuerdo, entregando copia a cada una de las partes. Estando aun presentes ambas parte el técnico fijara fecha y hora para la realización de la 2ª Audiencia de conciliación y redactara las notificaciones con sus respectivos comprobantes y procederá a notificar a las partes entregado la respectiva notificación a cada uno.
6.3	1ª Audiencia de Conciliación con acuerdo	Si concluida la audiencia de conciliación se llevo a un acuerdo, el técnico debe asegurarse haber comprendido correctamente la intención de acuerdo que han expresado las partes, y levantará acta con acuerdo (FD-Con-10), la lee a las partes y les explica los efectos legales del incumplimiento de sus cláusulas, la firmarán las partes y el técnico les entrega copia y les indicará a las partes que en caso de incumplimiento deben solicitar a la Defensoría que se les extienda la certificación del acta, para que proceden según deseen. (Firmada el acta no puede modificarse en ningún sentido salvo por acuerdo expreso de las partes, el técnico debe de hacer constar esta situación en nueva acta, haciendo relación a la modificación del acta original)
7	Acuerdo entre las partes fuera del proceso	<p>Cuando el consumidor o proveedor informa al técnico que han llegado a un arreglo fuera del procedimiento de conciliación, el técnico les solicita presentar al CSC prueba escrita personalmente o por otro medio idóneo, para proceder a cerrar el caso.</p> <p>Cuando la prueba la proporciona el proveedor, el técnico ha contactar al consumidor para corroborar el acuerdo, de no poder hacerlo le enviará un escrito (FD-Fue-01), informándole que entiende que ha habido arreglo con el proveedor y que de no pronunciarse vía telefónica o personal en los 5 días hábiles subsiguientes a la recepción del escrito, se dará por archivada la denuncia, el/la técnico procederá a elaborar un Auto de Cierre de archivo (FD-Arc-02) y entrega el expediente al encargado de archivo y notificaciones para archivar.</p> <p>Si el consumidor es el que llama al técnico para informarle que ha habido arreglo, el técnico le solicitará presentarse al Centro para desistir de la denuncia por Arreglo fuera del proceso y proceder a cerrar el caso; si el consumidor no se presenta, el técnico continuará con el proceso iniciado.</p>

Nº	ETAPA	DESCRIPCIÓN
8.	Realización de Audiencia conciliación 2º de	Consumidor y proveedor ingresan al CSC, el edecán les da la bienvenida y registra el motivo de su visita (FD-Rec-01), una vez que se encuentran presentes ambas partes el técnico verifica la capacidad de los asistentes para actuar en la calidad en la que se les ha convocado se solicita un documento de identidad, y en su caso el poder o credencial que acrediten la calidad en que actúa la persona. Una vez realizada la acreditación, el conciliador iniciará la 2º audiencia de conciliación explicando a ambas partes que de no llegar a acuerdo el caso será enviado a tribunal sancionador.
9.	Incomparecencia de Audiencia conciliación 2º de	a) Si no asiste el proveedor por segunda vez sin causa justificada, el técnico presume legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor, y lo hace constar en acta (FD-Con-05). b) Si es el consumidor quien no asiste por segunda vez a la audiencia de conciliación sin presentar justificación, el técnico asumirá por desistido el reclamo, elabora acta (FD-Arc-03).
9.1	Entrega de Justificación de Incomparecencia de Audiencia conciliación 2º de	La justificación de inasistencia a la segunda convocatoria se presenta en un plazo de tres días contados a partir de la fecha de la audiencia; la justificación se presenta por escrito ante el técnico asignado, el cual deberá resolver lo que considere conveniente dentro de los 3 días hábiles siguientes a la presentación del escrito, en caso de ser considerada relevante la justificación se convocará a las partes a una nueva audiencia y el/la técnico anexara al expediente la justificación indicando la fecha en que se recibió.
9.2	Resolución de Incomparecencia de Audiencia conciliación 2º de	a) Cuando el proveedor no asiste a la audiencia y levantada el acta (FD-Con-05) el/ la técnico deberá cerrar el expediente y pasarlo al coordinador para que revise el conformado del expediente, finalizada la revisión el coordinador realiza copia del expediente, elabora memorándum y remite el expediente al Tribunal Sancionador. b) Cuando el consumidor no asiste a la audiencia y levantada el acta (FD-Arc-03) el/la técnico archivara el expediente por desistimiento.
10.	Resultado de la Audiencia Conciliación 2º de	Se podrán presentar los siguientes resultados al realizar el técnico la audiencia de conciliación con ambas partes:
10.1	Aplazamiento de la Audiencia Conciliación 2º de	Si en la sesión el técnico conciliador o alguna o ambas partes deciden posponer la discusión para una sesión futura, el técnico fijará nueva fecha de audiencia (FD-Con-01), siempre y cuando ambas partes estén de acuerdo en hacerlo y debe levantar acta de suspensión de audiencia conciliatoria (FD-Con-08).
10.2	2º Audiencia de Conciliación con	Si concluida la audiencia de conciliación se llegó a un acuerdo, el técnico debe asegurarse haber comprendido correctamente la intención de

Nº	ETAPA	DESCRIPCIÓN
	acuerdo	acuerdo que han expresado las partes, y levantará acta con acuerdo (FD-Con-10), la lee a las partes y les explica los efectos legales del incumplimiento de sus cláusulas, la firmarán las partes y el técnico les entrega copia y les indicará a las partes que en caso de incumplimiento deben solicitar a la Defensoría que se les extienda la certificación del acta, para que proceden según deseen. (Firmada el acta no puede modificarse en ningún sentido salvo por acuerdo expreso de las partes, el técnico debe de hacer constar esta situación en nueva acta, haciendo relación a la modificación del acta original)
10.3	2º Audiencia de Conciliación sin acuerdo	Si concluida la audiencia de conciliación las partes no llegan a un acuerdo el técnico levantará acta de ello (FD-Con-09), lo registra en el sistema, imprime, firman y sellan acta Final de Conciliación sin acuerdo, entregando copia a cada una de las partes y remitirá el caso al Tribunal Sancionador. El técnico deberá cerrar el expediente y pasarlo al coordinador para que revise el conformado del expediente, finalizada la revisión el coordinador realiza copia del expediente, elabora memorando y remite el expediente al Tribunal Sancionador.
11.	Archivo temporal de Expedientes	El/ la técnico cierra el caso en el sistema e integra el expediente de acuerdo a orden establecido finalizado el conformado del expediente el técnico entrega el expediente al encargado de archivo y notificaciones para que lo almacene temporalmente hasta que finalice el mes.

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Formularios empleados en el proceso de Conciliación*

- Programación General de todas las Audiencias de Conciliación (FD-Con-01): Formato que registra datos de ambas partes, el nombre del técnico que realizara la audiencia de conciliación y la fecha de la misma.
- Convocatoria de Audiencia de Conciliación para el Proveedor con su respectivo comprobante de entrega (FD-Con-02): Formato de citación a audiencia de conciliación que se entrega a proveedor indicando fecha y hora de la misma con el comprobante de notificación que se realiza que es completado por el notificador.
- Convocatoria de Audiencia de Conciliación para el Consumidor con su respectivo comprobante de entrega (FD-Con-03): Formato de citación a audiencia de conciliación que se entrega a Consumidor

* Ver anexo 16: Formatos

indicando fecha y hora de la misma con el comprobante de notificación que se realiza que es completado por el notificador.

- Acta de Suspensión de Audiencia de Conciliación por incomparecencia de parte (proveedor) (FD-Con-05): Acta que indica que la 1ª Audiencia se suspendió porque no se presentó el proveedor en el tiempo estipulado.
- Acta de Suspensión de Audiencia de Conciliación por incomparecencia de parte (consumidor) (FD-Con-06): Acta que indica que la 1ª Audiencia se suspendió porque no se presentó el consumidor en el tiempo estipulado.
- Acta de Suspensión de Audiencia de Conciliación por incomparecencia de ambas partes (FD-Con-07): Acta que indica que la 1ª Audiencia se suspendió porque no se presentó ninguna de las partes en el tiempo estipulado.
- Acta de Suspensión de Audiencia Conciliatoria (FD-Con-08): Acta que establece que presentes ambas partes en la Audiencia de Conciliación y de común acuerdo deciden suspenderla y programarla en nueva fecha.
- Acta de Conciliación sin acuerdo (FD-Con-09): Acta que establece que no se llegó a un acuerdo entre las partes en la 1ª Audiencia de Conciliación
- Acta de Conciliación con acuerdo (FD-Con-10): Acta que establece que se llegó a un acuerdo en la Audiencia de Conciliación pudiendo ser esta la 1ª o 2ª Audiencia.
- Carta al Consumidor para que se pronuncie sobre arreglo extraoficial (FD-Fue-01): Formato de carta que se envía al consumidor cuando el proveedor ha presentado pruebas de un acuerdo entre las partes fuera del proceso.
- Auto de Archivo por haberse alcanzado acuerdo fuera del proceso (FD-Arc-02): Acta que establece que se archiva el caso por acuerdo fuera del proceso y habiendo presentado pruebas por el proveedor sin que el consumidor exprese lo contrario.
- Acta de desistimiento (FD-Arc-03): Acta que establece que el consumidor desiste de la denuncia presentada, estableciendo un motivo para este hecho y estar de acuerdo para que se archive el caso.
- Acta de Desistimiento por Medios Técnicos (FD-Arc-04): Acta que establece que el consumidor informó por medios técnicos al técnico conciliador que hubo acuerdo con el proveedor fuera del proceso y desiste de la denuncia.
- Auto de Archivo Desistimiento por Medios Técnicos (FD-Arc-05): Acta que establece que el consumidor confirma por medios técnicos que desiste de la denuncia presentada, estableciendo un motivo para este hecho y estar de acuerdo para que se archive el caso.

-
- Formulario de Registro de Datos por Edecán (FD-Rec-01): Formato de registro de datos generales de los visitantes del CSC por el edecán.

Responsable del proceso

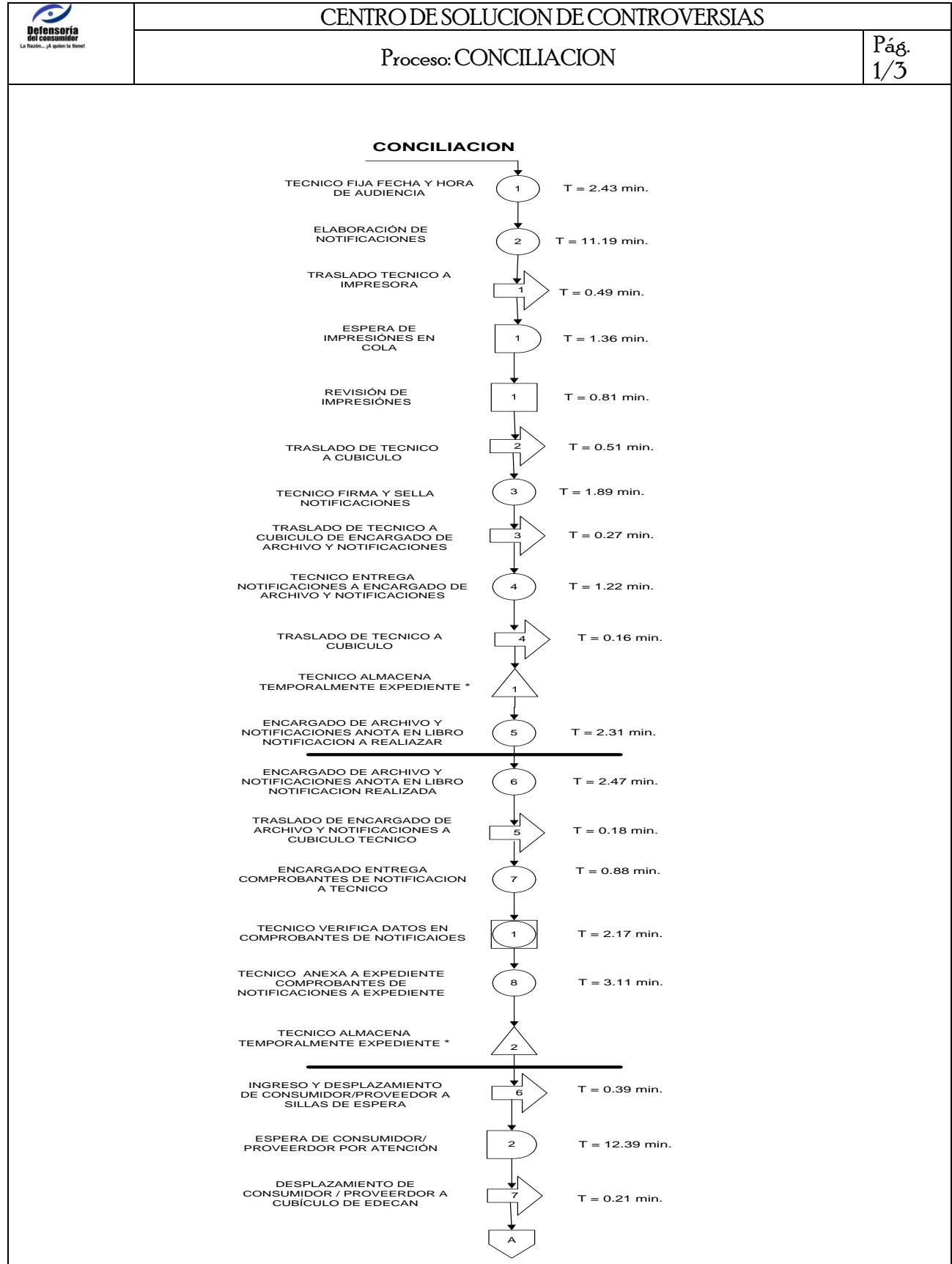
El técnico responsable del proceso es el mismo que realiza los procesos de recepción de denuncia, Avenimiento y lleva a cabo el proceso en conciliación, el técnico firma el acta resultado del proceso y si esta no cumple cualquier requisito de ley es responsabilidad del técnico que la elaboro.

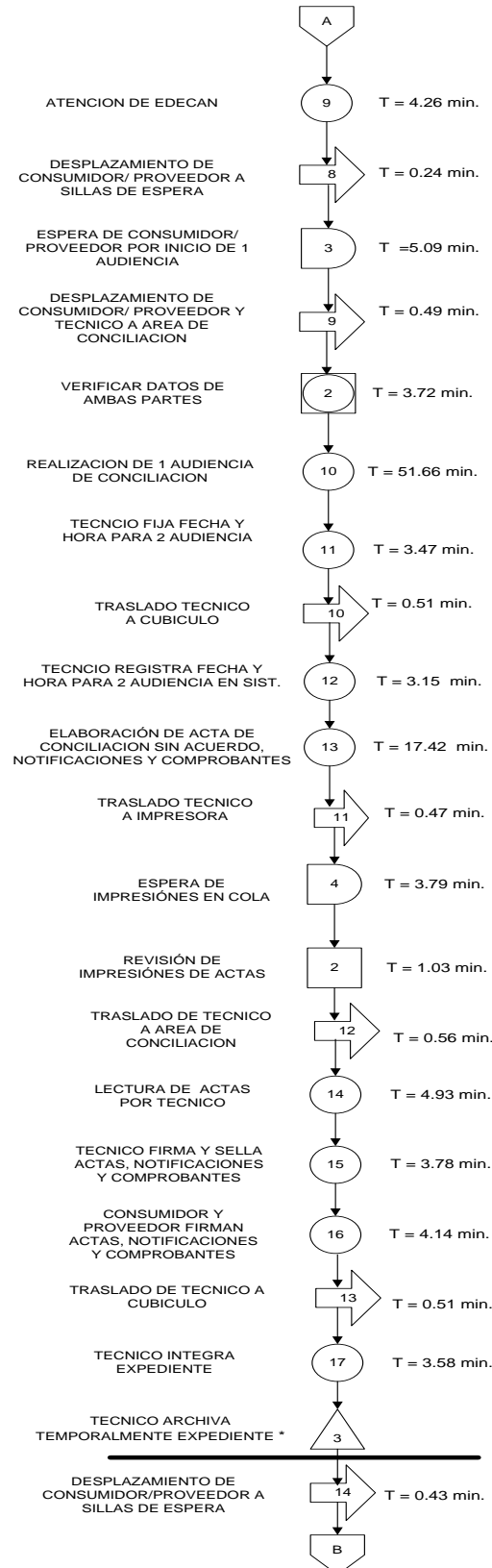
Frecuencia de Ejecución

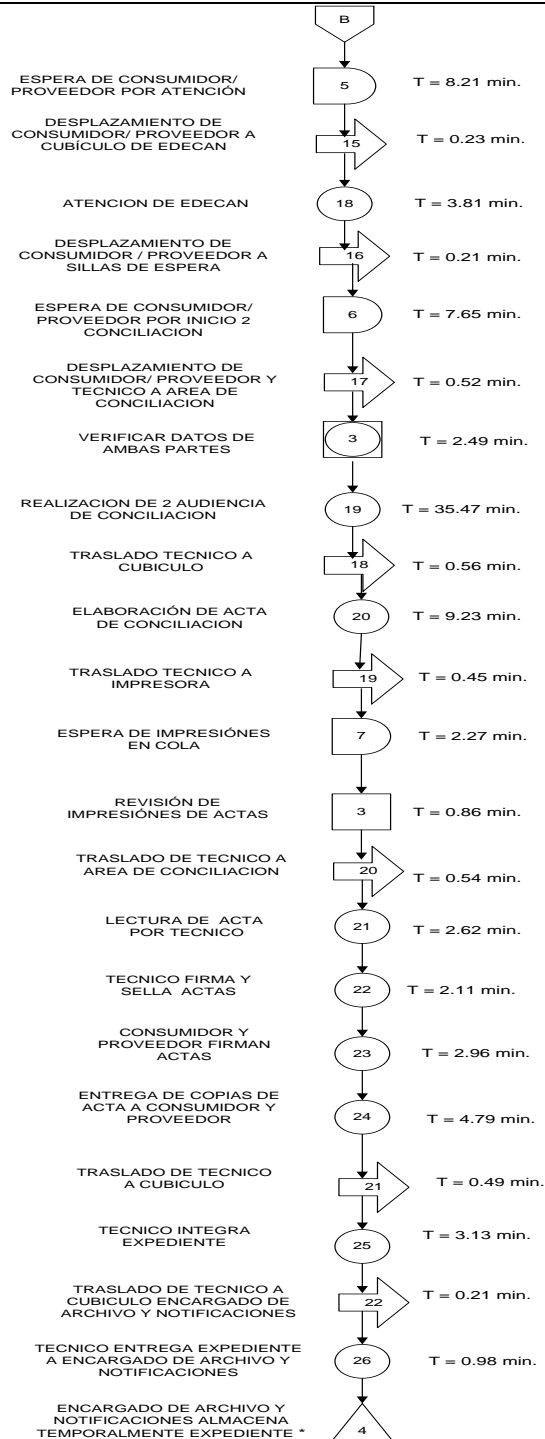
El proceso de Conciliación se ejecuta diariamente en el Centro de Solución de Controversias.

Control del proceso

La Jefe y el personal de la Dirección de Descentralización han realizado dos auditorias a los expedientes cerrados en Conciliación de cada técnico del CSC de la Oficina Regional de Occidente, la primera auditoria se realizo en Agosto de 2006 y la Segunda en Agosto de 2007, el numero de expedientes auditados en cada ocasión fue de 25. El Coordinador realiza un control del expediente cuando el Proveedor no asiste a 2º Audiencia de Conciliación y se da por verdadero lo manifestado por el Consumidor y antes de enviar el expediente al tribunal sancionador el coordinador lo revisa y saca copia. El Encargado de Archivo y Notificaciones lleva un control de las notificaciones para audiencia de conciliación para consumidor y proveedor recibidas y realizadas a través de un libro de control.







* Almacenamientos mayores a un periodo de un día
 — División de actividades por día

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Eficiencia del proceso*

Tabla resumen

Cuadro N° 112

Clasificación	Cantidad	Tiempo total
○	26	187.21
◻	3	8.38
□	3	2.70
⇒	22	8.63
D	7	40.76
△	4	0
▽	0	0
Total		247.68

Histograma

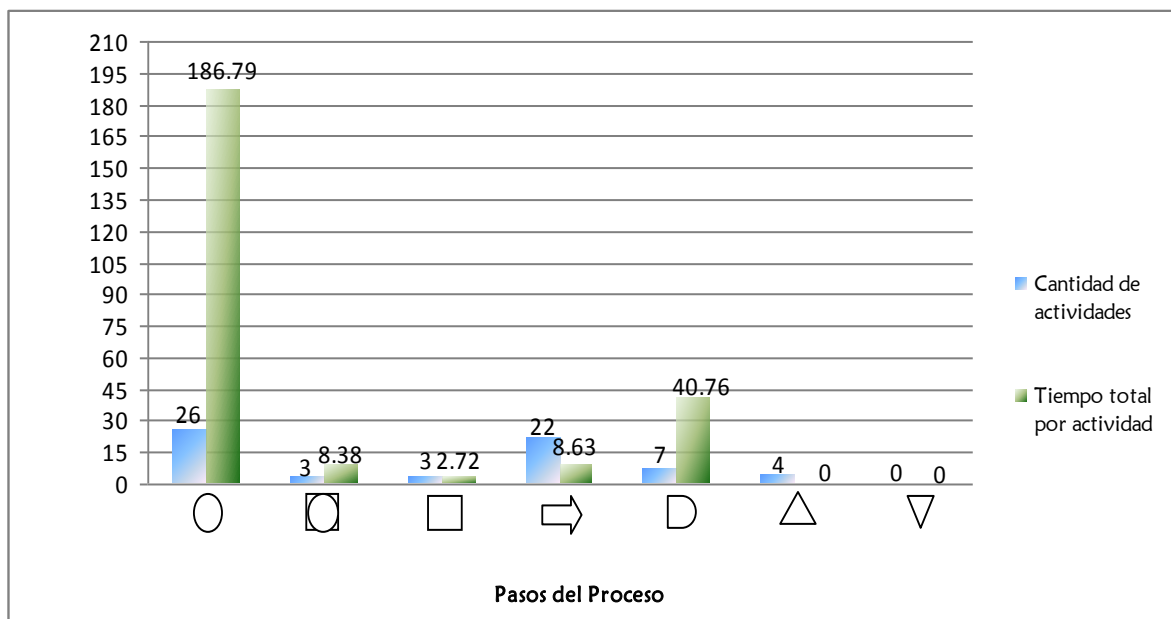


Grafico N°9

Calculo de la eficiencia:

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Tiempo total de actividades operativas}}{\text{Tiempo total de actividades}} * 100$$

$$\text{Eficiencia: } ([187.21 + 8.38 \text{ min.}] / 247.28 \text{ min.}) * 100$$

$$\text{Eficiencia: } (195.59 \text{ min.} / 247.68 \text{ min.}) * 100$$

$$\text{Eficiencia: } 78.97 \%$$

* Ver anexo 17: Hoja de toma de tiempos del proceso

Etapa 3: SALIDAS

Salida 1 Caso cerrado con acuerdo

- **Audiencia de Conciliación con Acuerdo:** En caso de llegar a un acuerdo en audiencia de conciliación, se levanta acta con acuerdo (FD-Con-10), la cual es firmada por ambas partes (consumidor y proveedor) y el técnico conciliador y se entrega una copia a las partes.
- **Acuerdo fuera del Proceso:** Cuando el consumidor o proveedor informa al técnico que han llegado a un arreglo fuera del procedimiento de conciliación, el técnico les solicita presentar prueba escrita (FD-Fue-01) realizado este trámite, el técnico procede a cerrar el caso levantando acta de acuerdo fuera del proceso (FD-Arc-02).

Salida 2 Caso cerrado por Desistimiento

- **Inasistencia Consumidor 2ª Audiencia:** Si el consumidor no asiste por segunda vez a la audiencia de conciliación, sin presentar justificación, el técnico tendrá por desistido el reclamo, levantara acta por desistimiento (FD-Arc-03) y archivará el expediente. El consumidor no podrá presentar otro reclamo por los mismos hechos.
- **Consumidor Desiste:** El consumidor puede desistir de su denuncia en cualquier momento del proceso, en dicho caso el técnico elaborara Acta de Desistimiento (FD-Arc-03).

Salida 3 Tribunal Sancionador

- **Inasistencia Proveedor 2ª Audiencia:** En caso que el proveedor no asista por segunda ocasión a la audiencia de conciliación sin causa justificada, el técnico presumirá legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor, haciéndolo constar en acta (FD-Con-09) y remitirá el expediente al Tribunal Sancionador, para que se inicie el procedimiento que corresponda.
- **2ª audiencia sin acuerdo:** en el caso que realizada la segunda audiencia de conciliación y no se llega aun acuerdo entre las partes el caso se enviara al Tribunal Sancionador.

RETROALIMENTACION

Actualmente el coordinador del CSC no realiza ningún tipo de retroalimentación para la ejecución de este proceso.

Evaluación del personal

Una vez por año los técnicos que participan en este proceso son evaluados por la Dirección de Descentralización quien elabora y administra un “Test de Evaluación de Conocimientos de Procesos del CSC”.

Capacitaciones o talleres impartidos al personal

El personal que participa en el proceso de Conciliación recibe capacitación 1 vez por año, sobre la ejecución del mismo. Los técnicos a demás recibieron una capacitación para el empleo del sistema SIDECON en las audiencias de conciliación cuando el sistema fue implementado.

C. DISTRIBUCION FISICA

Diagrama de recorrido del proceso

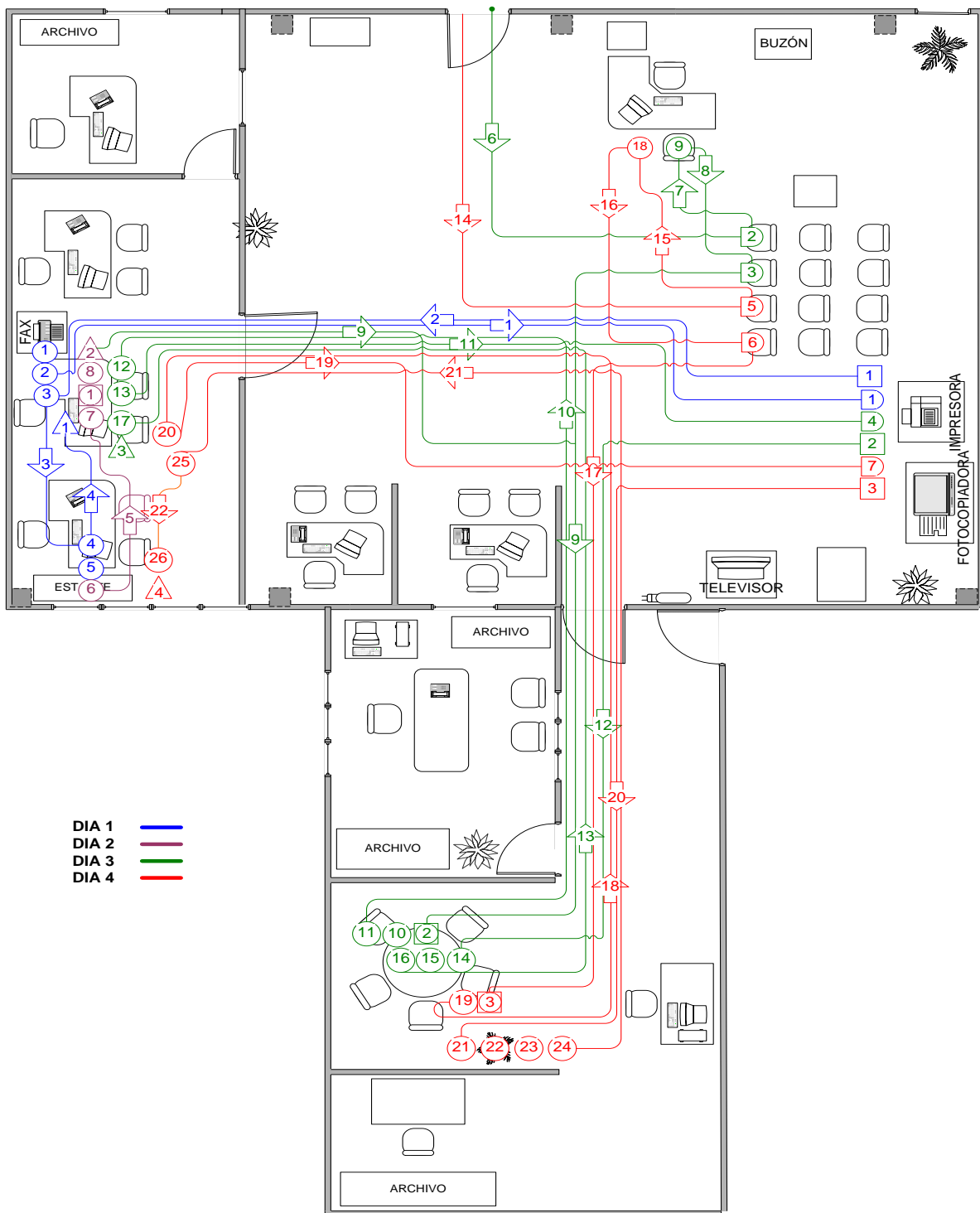


Fig. 42

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

D. DISTRIBUCION ACTIVIDADES DE TRABAJO

Zona de trabajo

Centro de Solución de Controversias (CSC) de la Oficina Regional de Occidente.


Tiempo de Ejecución:

247.28 minutos / por Conciliación
 = 4 horas, 7 minutos y 17 segundos / por Conciliación

El proceso ejecuta sus actividades en cuatro días diferentes de la siguiente manera:

Día 1: 22.64 minutos = 22 minutos y 38 segundos
 Día 2: 8.81 minutos = 8 minutos y 49 segundos
 Día 3: 125.79 minutos = 2 hora, 5 minutos y 47 segundos
 Día 4: 90.02 minutos = 1 hora, 30 minutos y 1 segundos

Cuadro N° 113

 CUADRO DE DISTRIBUCION DEL TRABAJO CENTRO DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS				
<input checked="" type="checkbox"/> Actual	Proceso: Conciliación			
<input type="checkbox"/> Propuesto				
Actividad	Técnico (min)	Encargad de Arch. y Not. (min)	Edecán (min)	Tiempo total de actividad
Fijación y Notificación de 1º Audiencia de conciliación	20.33	1.22		20.33
Registro de Notificaciones de 1º Audiencia (1 parte)		2.31		2.31
Registro de Notificaciones de 1º Audiencia (2 parte)		3.53		3.53
Anexo Comprobante de Notificación de 1º Audiencia a Expediente	5.28			5.28
Realización 1º Audiencia de conciliación	61.18		17.49	78.67
1º Audiencia de Conciliación sin acuerdo	47.34			47.34
Realización 2º Audiencia de conciliación	46.13		12.89	59.02
2º Audiencia de Conciliación con acuerdo	26.39			26.39
Archivo temporal de Expedientes	4.61	0.98		4.81
Total	211.26	8.04	30.38	247.68

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

E. PUESTOS DE TRABAJO

Cuadro N° 114 Puesto de trabajo de Coordinador del CSC,

<p>PUESTO DE TRABAJO “D”</p> <p>Nombre del Puesto: Coordinador CSC</p> <p>Número de Puestos: 1</p> <p>Función del Puesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atender los casos expuestos por los consumidores. - Admisión de denuncia. - Realizar avenimiento - Realizar conciliación - Coordinar el Recurso Humano del CSC - Gerente provisional de la Oficina 		
<p>Mobiliario Utilizado</p>		
Cant	Concepto	Área
1	Escritorio	80 x 150 cm. = 1.20 m ²
1	Silla de escritorio	60 x 70 cm. = 0.42 m ²
2	Silla de espera	2 x 60 x 70 cm. = 0.84 m ²
1	Archivador	50 x 120 cm. = 0.60 m ²
1	Modulo para computadora	50 x 70 cm. = 0.35 m ²
<p>Espacios Utilizados</p>		
Cant	Concepto	Área
1	Pasillo lateral hacia escritorio	60 x 245 cm. = 1.47 m ²
1	Puerta (área de giro)	0.64 m ²
Área Total Empleada		5.52 m ²
Área Asignada (Despacho Privado)		240 x 360 cm. = 8.64 m ²
Holgura de Despacho privado		8.64 m ² - 5.52 m ² = 3.12 m ²

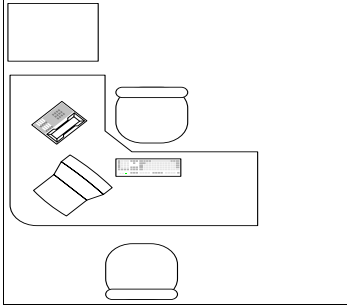
Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Requisitos del Puesto de Trabajo

- Perfil del Puesto de Trabajo

Actualmente no se encuentra definido los requerimientos del puesto de trabajo que ocupa el Coordinador del Centro de Solución de Controversias de la Oficina Regional de Occidente.

Cuadro N° 115 Puesto de Trabajo de Edecán

PUESTO DE TRABAJO "A"		
<p>Nombre del Puesto: Edecán</p> <p>Número de Puestos: 1</p> <p>Función del puesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dar la bienvenida a los usuarios de los servicios del Centro de Solución de Controversias - Registrar datos de los usuarios de los servicios del Centro de Solución de Controversias - Asignación de Técnico para atención de caso 		
Mobiliario Utilizado		
Cant	Concepto	Área
1	Escritorio	75 x 130 cm. = 0.98 m ²
1	Silla de escritorio	60 x 70 cm. = 0.72 m ²
1	Silla de espera	70 x 60 cm. = 0.42 m ²
1	Mesa	45 x 80 cm. = 0.36 m ²
Espacios Utilizados		
Cant	Concepto	Área
1	Pasillo lateral hacia escritorio	60 x 145 cm. = 0.87 m ²
<i>Área Total Empleada</i>		3.345 m ²
<i>Área Asignada</i>		<i>(no tiene asignado cubículo)</i>

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

- Perfil del Puesto de Trabajo

Actualmente no se encuentra definido los requerimientos del puesto de trabajo del Edecán del Centro de Solución de Controversias.

Cuadro N°116 Puesto de trabajo de Receptor de Denuncia

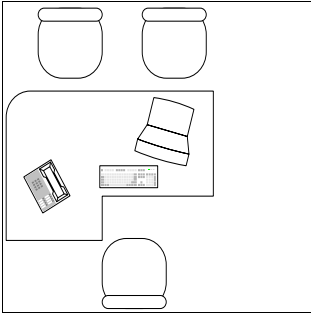
<p>PUESTO DE TRABAJO “B”</p> <p>Nombre del Puesto: Receptor de Denuncia</p> <p>Número de Puestos: 2</p> <p>Función del Puesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atender los casos expuestos por los consumidores. - Verificar Requisitos de ley en denuncia - Prevención del consumidor - Admisión de denuncia. 																	
<p>Mobiliario Utilizado</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cant</th> <th>Concepto</th> <th>Área</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Escritorio</td> <td>75 x 130 cm. = 0.98m²</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Silla de escritorio</td> <td>60 x 70 cm. = 0.72 m²</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Silla de espera</td> <td>2 x 70 x 60 cm. = 0.84 m²</td> </tr> </tbody> </table>			Cant	Concepto	Área	1	Escritorio	75 x 130 cm. = 0.98m ²	1	Silla de escritorio	60 x 70 cm. = 0.72 m ²	2	Silla de espera	2 x 70 x 60 cm. = 0.84 m ²			
Cant	Concepto	Área															
1	Escritorio	75 x 130 cm. = 0.98m ²															
1	Silla de escritorio	60 x 70 cm. = 0.72 m ²															
2	Silla de espera	2 x 70 x 60 cm. = 0.84 m ²															
<p>Espacios Utilizados</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cant</th> <th>Concepto</th> <th>Área</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Pasillo lateral hacia escritorio</td> <td>60 x 245 cm. = 1.47 m²</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Área Total Empleada</td> <td>4.01 m²</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Área Asignada (cubículo)</td> <td>210 x 245 cm. = 5.15 m²</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Holgura de cubículo</td> <td>1.14 m²</td> </tr> </tbody> </table>			Cant	Concepto	Área	1	Pasillo lateral hacia escritorio	60 x 245 cm. = 1.47 m ²	Área Total Empleada		4.01 m ²	Área Asignada (cubículo)		210 x 245 cm. = 5.15 m ²	Holgura de cubículo		1.14 m ²
Cant	Concepto	Área															
1	Pasillo lateral hacia escritorio	60 x 245 cm. = 1.47 m ²															
Área Total Empleada		4.01 m ²															
Área Asignada (cubículo)		210 x 245 cm. = 5.15 m ²															
Holgura de cubículo		1.14 m ²															

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

- Perfil del Puesto de Trabajo

Actualmente no se encuentra definido los requerimientos del puesto de trabajo que ocupa el Receptor de Denuncia del Centro de Solución de Controversias de la Oficina Regional de Occidente.

Cuadro N° 117 Puesto de Trabajo Técnico de Avenimiento

<p>PUESTO DE TRABAJO “C”</p> <p>Nombre del Puesto: Técnico de Avenimiento</p> <p>Número de Puestos: 2</p> <p>Función del Puesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establecer comunicación con el Proveedor - Comunicación con el Consumidor - Realizar acuerdo entre ambas partes - Completar ratificación de denuncia 		
<p>Mobiliario Utilizado</p>		
<i>Cant</i>	<i>Concepto</i>	<i>Área</i>
1	Escritorio	75 x 130 cm. = 0.98 m ²
1	Silla de escritorio	60 x 70 cm. = 0.72 m ²
2	Silla de espera	2 x 70 x 60 cm. = 0.84 m ²
<p>Espacios Utilizados</p>		
<i>Cant</i>	<i>Concepto</i>	<i>Área</i>
1	Pasillo lateral hacia escritorio	60 x 145 cm. = 0.87 m ²
<p><i>Área Total Empleada</i></p>		3.41 m ²
<p><i>Área Asignada</i></p>		(no tiene asignado cubículo)

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

- Perfil del Puesto de Trabajo

Actualmente no se encuentra definido los requerimientos del puesto de trabajo del Técnico de Avenimiento y Conciliación del Centro de Solución de Controversias.

Cuadro N° 118 Puesto de Trabajo Encargado de Archivo y Notificaciones

<p>PUESTO DE TRABAJO “C”*</p> <p>Nombre del Puesto: Encargado de Archivo y Notificaciones</p> <p>Número de Puestos: 1</p> <p>Función del Puesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planificar y coordinar la entrega de acta de Avenimiento y notificaciones - Archivar expedientes del CSC - Receptar denuncias - Realizar Avenimientos - Realizar Conciliaciones 																	
<p>Mobiliario Utilizado</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cant</th> <th>Concepto</th> <th>Área</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Escritorio</td> <td>75 x 130 cm. = 0.98 m²</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Silla de escritorio</td> <td>60 x 70 cm. = 0.72 m²</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Silla de espera</td> <td>2 x 70 x 60 cm. = 0.84 m²</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Estante</td> <td>120 x 50 cm. = 0.60 m²</td> </tr> </tbody> </table>			Cant	Concepto	Área	1	Escritorio	75 x 130 cm. = 0.98 m ²	1	Silla de escritorio	60 x 70 cm. = 0.72 m ²	2	Silla de espera	2 x 70 x 60 cm. = 0.84 m ²	1	Estante	120 x 50 cm. = 0.60 m ²
Cant	Concepto	Área															
1	Escritorio	75 x 130 cm. = 0.98 m ²															
1	Silla de escritorio	60 x 70 cm. = 0.72 m ²															
2	Silla de espera	2 x 70 x 60 cm. = 0.84 m ²															
1	Estante	120 x 50 cm. = 0.60 m ²															
<p>Espacios Utilizados</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cant</th> <th>Concepto</th> <th>Área</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Pasillo lateral hacia escritorio</td> <td>60 x 145 cm. = 0.87 m²</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><i>Área Total Empleada</i></td> <td>3.41 m²</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><i>Área Asignada</i></td> <td><i>(no tiene asignado cubículo)</i></td> </tr> </tbody> </table>			Cant	Concepto	Área	1	Pasillo lateral hacia escritorio	60 x 145 cm. = 0.87 m ²	<i>Área Total Empleada</i>		3.41 m ²	<i>Área Asignada</i>		<i>(no tiene asignado cubículo)</i>			
Cant	Concepto	Área															
1	Pasillo lateral hacia escritorio	60 x 145 cm. = 0.87 m ²															
<i>Área Total Empleada</i>		3.41 m ²															
<i>Área Asignada</i>		<i>(no tiene asignado cubículo)</i>															

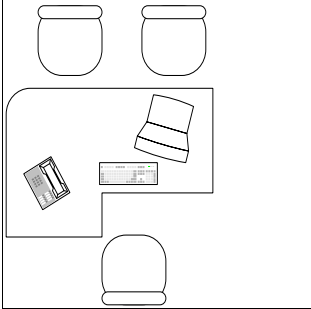
Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

- Perfil del Puesto de Trabajo

Actualmente no se encuentra definido los requerimientos del puesto de trabajo del Encargado de Archivo y Notificaciones del Centro de Solución de Controversias.

* El puesto que utiliza el Encargado de archivo y notificaciones es uno de los puestos utilizados para realizar avenimiento, teniendo en cuenta que el encargado de archivos solo se encuentra en este puesto cuando no esta receptando denuncias.

Cuadro N°119 Puesto de Trabajo Técnico de Conciliación

<p>PUESTO DE TRABAJO “C”</p> <p>Nombre del Puesto: Técnico de Avenimiento y Conciliación</p> <p>Número de Puestos: 2</p> <p>Función del Puesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación con el Proveedor - Comunicación con el Consumidor - Realizar acuerdo entre ambas partes - Completar ratificación de denuncia 		
<p>Mobiliario Utilizado</p>		
Cant	Concepto	Área
1	Escritorio	75 x 130 cm. = 0.98 m ²
1	Silla de escritorio	60 x 70 cm. = 0.72 m ²
2	Silla de espera	2 x 70 x 60 cm. = 0.84 m ²
<p>Espacios Utilizados</p>		
Cant	Concepto	Área
1	Pasillo lateral hacia escritorio	60 x 145 cm. = 0.87 m ²
<p><i>Área Total Empleada</i></p>		3.41 m ²
<p><i>Área Asignada</i></p>		<i>(no tiene asignado cubículo)</i>

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

- Perfil del Puesto de Trabajo

Actualmente no se encuentra definido los requerimientos del puesto de trabajo del Técnico de Conciliación del Centro de Solución de Controversias.

Cuadro N°120 Puesto de Trabajo Área de Conciliación

<p>PUESTO DE TRABAJO "C,1"</p> <p>Nombre del Puesto: Conciliación</p> <p>Número de Puestos: 1</p> <p>Función del Puesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Moderador de la audiencia entre amabas partes -Establecer el fin del debate -Brindar propuestas de solución a las partes 		
<p>Mobiliario Utilizado</p>		
Cant	Concepto	Área
1	Mesa Circular	114 m ²
5	Silla de escritorio	5 x 60 x 70 cm. = 2.10 m ²
Área Total Empleada		3.24 m ²
Área Asignada (Despacho Privado)		200 x 275 cm. = 5.5 m ²
Holgura de Despacho privado		5.5 m ² - 3.24 m ² = 2.26 m ²

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

- Recurso físico

Cuadro N° 121 Recurso Físico de los Puestos de Trabajo que intervienen en el proceso.

Puesto de Trabajo: Coordinador del CSC				
Cantidad	Equipo	Modelo	Años de Uso	Tipo de Mantenimiento
2	Computadora	Multicav HCL-1710	1	Preventivo y Correctivo
1	Fotocopiadora *	Gestetner 2818Z	6	Correctivo
1	Impresor	HPL Aserjet 4200 dtn	4	Correctivo
1	Teléfono	Sony 2-9432	4	Correctivo
1	Teléfono/ Fax	Panasonic KX-FH0351	4	Correctivo
Puesto de Trabajo: Edecán				
Cantidad	Equipo	Modelo	Años de uso	Tipo de mantenimiento
1	Computadora	Dell E550	4	Preventivo y Correctivo
1	Fotocopiadora *	Gestetner 2818Z	6	Correctivo
1	Impresor	HPL Aserjet 4200 dtn	4	Correctivo
1	Teléfono	Sony 2-9432	4	Correctivo
Puesto de Trabajo: Receptor de Denuncia				
Cantidad	Equipo	Modelo	Años de Uso	Tipo de Mantenimiento
2	Computadora	Multicav HCL-1710	1	Preventivo y Correctivo
1	Fotocopiadora *	Gestetner 2818Z	6	Correctivo
1	Impresor	HPL Aserjet 4200 dtn	4	Correctivo
1	Teléfono	Sony 2-9432	4	Correctivo
Puesto de Trabajo: Técnico Avenimiento				
Cantidad	Equipo	Modelo	Años de Uso	Tipo de Mantenimiento
2	Computadora	Multicav HCL-1710	1	Preventivo y Correctivo
1	Fotocopiadora *	Gestetner 2818Z	6	Correctivo
1	Impresor	HPL Aserjet 4200 dtn	4	Correctivo
1	Teléfono	Sony 2-9432	2	Correctivo
1	Teléfono/ Fax	Panasonic KX-FH0351	4	Correctivo
Puesto de Trabajo: Encargado de Archivo y Notificaciones				
Cantidad	Equipo	Modelo	Años de Uso	Tipo de Mantenimiento
1	Computadora	Multicav HCL-1710	1	Preventivo y Correctivo
1	Fotocopiadora *	Gestetner 2818Z	6	Correctivo
1	Impresor	HPL Aserjet 4200 dtn	4	Correctivo
1	Teléfono	Sony 2-9432	4	Correctivo
Puesto de Trabajo: Técnico Conciliación				
Cantidad	Equipo	Modelo	Años de Uso	Tipo de Mantenimiento
1	Computadora	Multicav HCL-1710	1	Preventivo y Correctivo
1	Fotocopiadora *	Gestetner 2818Z	6	Correctivo
1	Impresor	HPL Aserjet 4200 dtn	4	Correctivo
1	Teléfono	Sony 2-9432	2	Correctivo
1	Teléfono/ Fax	Panasonic KX-FH0351	4	Correctivo

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

* Equipo utilizado por todo el personal de la Oficina Regional de Occidente

-
- Entorno del Puesto de Trabajo

Luminación: El puesto de trabajo del Técnico de Conciliación cuenta con luz directa por medio de una luminaria fluorescente con pantalla de acrílico traslucida. No cuenta con luz natural. El puesto de trabajo del Edecán cuenta con luz directa por medio de una luminaria fluorescente con pantalla de acrílico traslucida. No cuenta con luz natural. El puesto de trabajo donde se realiza la Conciliación cuenta con luz directa por medio de una luminaria fluorescente con pantalla de acrílico traslucida. No cuenta con luz natural

Temperatura: La temperatura en el Centro de Solución de Controversias es de 22 °C generada por medio del aire acondicionado de la oficina.

Ruido: Los puestos de trabajo se encuentra dentro del área de atención a los usuarios de los servicios que presta la Defensoría del Consumidor en el primer nivel del edificio, el ambiente no se considera ruidoso debido a que no se alcancen niveles de orden mayores a los 55 decibeles. Asimismo el puesto de trabajo donde se realiza la conciliación se encuentra en el primer nivel del edificio y por ser un lugar mas privado no se alcancen niveles de orden mayor a los 55 decibeles y por lo tanto no se considera ruidoso.

Orden y Limpieza: El Centro de Solución de Controversias se encuentra limpio.

Señalización: La oficina no posee ningún tipo de señalización que indique rutas de emergencia, ni donde se encuentran ubicados los extintores.

Otros:

Uno de los dos puestos de trabajo de los técnicos de Avenimiento y Conciliación cuenta con luz natural la cual entra por el costado derecho del técnico además de la luz artificial. y posee a un costado un estante que el técnico y encargado de archivo y notificaciones utiliza para el almacenamiento temporal de expedientes

3.5 SITUACION ACTUAL DE LA DIVISIÓN DE EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

A. INFORMACION DEL AREA



Fig. 43 canopi ubicado en Aeropuerto del país.

Objetivo

Promover y fortalecer la protección de los derechos de los consumidores a través de la educación, generación de información y participación ciudadana.

Coordinador

Bachiller Santos Rodríguez

Recurso Humano

La División de Educación y Participación Ciudadana cuenta con dos empleados y se les asigna el nombre de Técnico Educador, dichos puestos de trabajo están asignados de la siguiente forma:

Cuadro N° 122

CARGO	NOMBRE	NIVEL DE EDUCACION
Coordinador	Santos Rodríguez	Bachiller
Técnico Educador	Reyna de Segura	Bachiller

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Procesos Claves Seleccionados:

- Gestión de Campaña Informativa y/o Educativa
- Asesoría en Campaña
- Recepción de Denuncia en Campaña

* Seleccionados en la etapa de Pre-diagnostico.

B. PROCESO

3.5.1 Proceso: GESTIÓN DE CAMPAÑA INFORMATIVA Y/O EDUCATIVA *

Objetivo: Gestionar los recursos necesarios para que se lleven a cabo las campañas educativas y/o informativas y realizar un control de las mismas.

Etapa 1: ENTRADAS

1.1 INFORMACION

Las entradas al proceso se reciben a través de:

- a) La Dirección Nacional de Educación y Participación Ciudadana, quienes elaboran la planificación anual y establecen los requerimientos de cada campaña y envían los planes de campaña a las Divisiones de Educación y Participación Ciudadana de las Oficinas Regionales.

Información requerida para iniciar el proceso:

- b) Plan Anual: planificación de las diferentes campañas y actividades que la División de Educación y Participación Ciudadana de la Oficina Regional de Santa Ana ejecutará durante un año.
- c) Plan de Campaña: plan que contiene la descripción y requerimientos específicos de la campaña que se llevara a cabo.

1.2 RECURSOS

1.2.1 RECURSO FISICO

Equipo y material empleado en el proceso **

- Fotocopiadora
- Computadoras
- Impresor
- Escritorios
- Sillas de plástico
- Mesas plásticas
- Canopi

* No existe ningún artículo en la Ley de Protección al Consumidor que haga referencia al proceso

** Serán detallados en el apartado "PUESTOS DE TRABAJO, Recurso Físico"

- Hojas de papel bond
- Lapiceros
- Lápiz
- Borrador
- Engrapadoras
- Sacapuntas
- Tirro
- Perforadores
- Material Educativo e Informativo
- Material Promocional
- Vehículo
- Formato Asesoría en Campaña
- Formato Recepción de Denuncia en Campaña

Software utilizado

En la División de Educación y Participación Ciudadana se utiliza el Software Microsoft Office Windows 2000.

Programas utilizados:

- Word: utilizado en la redacción de informes, cartas y documentos que son afines a las actividades realizadas por la División.

Medio de transporte:

- Vehículo: La división tiene asignado un vehículo, con el propósito de transportar al personal y el equipo necesario para la realización de las campañas informativas y/o educativas hacia los establecimientos asignados.

1.2.2 RECURSO HUMANO

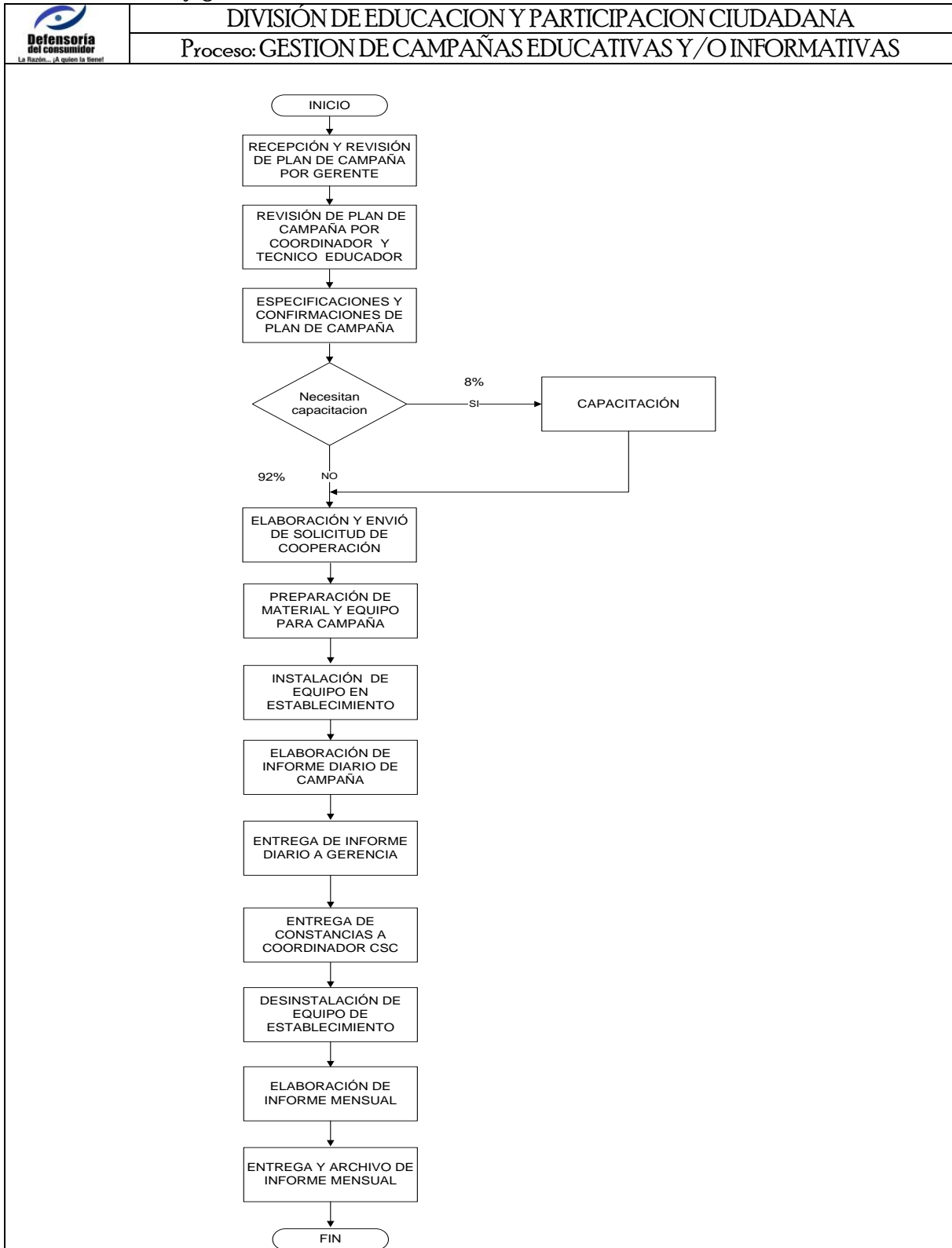
Puestos de trabajo que intervienen en el proceso

Cuadro N° 123

N° de puestos de trabajo	Cargo
1	Coordinador de EPC
1	Técnico Educador
1	Gerente de la Oficina Regional
1	Coordinador del CSC

Etapa 2: PROCESO ACTUAL

Cuadro N° 124 Flujoograma del Proceso*



Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

* El porcentaje que aparece en el flujoograma representa la ruta más probable de que el proceso ocurra

Cuadro N°125 Descripción de las actividades del proceso

N°	ETAPA	DESCRIPCIÓN
1.	Recepción y Revisión de Plan de Campaña por Gerente	<p>El Gerente de la Oficina Regional de Occidente de la Defensoría del Consumidor recibe el plan de Campaña enviado por la Dirección Nacional de Educación y Participación Ciudadana de San Salvador a través de correo electrónico, el cual imprime y revisa verificando que este contenga la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tema de la Campaña ▪ Objetivo de la Campaña ▪ Metodología ▪ Lugar de Realización de Campaña ▪ Recursos (Equipo y Materiales) <p>Una vez comprendidos los requerimientos del plan de campaña, notifica de este a Coordinador de División de Educación y Participación Ciudadana.</p>
2.	Revisión de Plan Campaña por Coordinador y Técnico Educador	<p>El coordinador de la División de Educación y Participación Ciudadana recibe el plan de campaña por parte del Gerente, quien junto al técnico educador revisa el plan verificando los requerimientos que este presenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tema de la Campaña ▪ Objetivo de la Campaña ▪ Lugar y periodo de realización de campaña ▪ Horario de ejecución de campaña ▪ Equipo y Material a utilizar <p>Y se hacen anotaciones de cualquier duda o cuando la información del plan de campaña no esta completa.</p>
3.	Especificaciones y Confirmación de Plan de Campaña	<p>Revisado el plan de campaña, el coordinador de la División de Educación y Participación Ciudadana se remite a Gerente para confirmar comprensión de plan y subsanar cualquier duda o información no especificada en el plan., quien aclara y/o proporciona cualquier especificación necesaria.</p>
4	Tema Nuevo de Campaña	<p>Si el tema de campaña; es nuevo o la Dirección considera que es oportuno, se deberá de citar a los educadores de las diferentes oficinas para llevar a cabo una capacitación del tema de las misma</p>
4.1	Capacitación a Educadores	<p>Especificado por la Dirección Nacional de Educación y Participación Ciudadana, el coordinador y el técnico educador de la División de Educación y Partición de la Oficina Regional deben de trasladarse al lugar destinado para recibir las especificaciones, material didáctico y la capacitación correspondiente de la campaña a realizar.</p>
4.2	Elaboración, Impresión y envío de solicitud de cooperación	<p>El coordinador de la División de Educación y Participación Ciudadana redacta e imprime carta dirigida al gerente del establecimiento donde se llevará a cabo la campaña, solicitando la colaboración y autorización para acceder a las instalaciones y realizar la campaña. Dicha solicitud de colaboración incluye aspectos como:</p>

Nº	ETAPA	DESCRIPCIÓN
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tema de la Campaña ▪ Objetivo de la Campaña ▪ Días de permanencia ▪ Área ocupada por canopi ▪ Nombre de personas a realizar la campaña. <p>Posteriormente el coordinador de la División llama por teléfono al Gerente del establecimiento donde se llevara a cabo la campaña y le explica la actividad a realizar y luego envía la carta vía fax.</p>
5.	Preparación de Materiales y Equipo	El coordinador de la División de Educación y Participación Ciudadana y el técnico educador preparan el equipo y materiales necesarios para realizar la Campaña de acuerdo a las especificaciones del plan y según la cantidad de días que durara la misma.
6.	Instalación de Equipo en Establecimiento	<p>El Coordinador y el Técnico Educador de la División de Educación se trasladan durante los días que dura la campaña al establecimiento donde esta se realiza, el primer día de campaña se presentan con el Gerente del establecimiento para la correspondiente identificación y llevan a cabo la instalación del material y equipo necesario para poder llevar a cabo las diferentes actividades de campaña, que son:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Entrega de Material Informativo y/o Educativo b) Asesoría en Campaña c) Derivación en Campaña d) Recepción de Denuncia en Campaña e) Gestión Domiciliar
7.	Elaboración e Impresión de Informe Diario	El coordinador de la División de Educación y Participación Ciudadana junto al técnico educador, al día siguiente antes de iniciar las actividades de campaña de ese día, elaboran el informe diario utilizando los datos anotados en campaña, detallando las actividades realizadas así como el material educativo e informativo entregado, a través del formato "Informe Diario de Campaña". (El informe del ultimo día de campaña se realiza un día después de finalizada la campaña y desinstalado el equipo)
8.	Entrega de Informe Diario a Gerente	El coordinador realiza una copia del Informe Diario de Campaña, para ser entregada al Gerente de Oficina Regional y el informe original queda como archivo de la División para la correspondiente conformación del posterior informe mensual. El coordinador de la División de Educación, fotocopia los formatos de las recepciones de denuncias, asesorías y gestiones domiciliarias realizadas durante campaña, para ser archivadas junto al informe diario de campaña.
9.	Entrega de Constancias a Coordinador de CSC	El coordinador de Educación entrega los formatos originales al Coordinador de Centro de Solución de Controversias quien registra en Libro de Control la cantidad y tipo de constancias recibidas y verifica que tenga el nombre y dirección del consumidor.

Nº	ETAPA	DESCRIPCIÓN
10.	Desinstalación de Equipo	El ultimo día de campaña el coordinador y el técnico educador desinstala el equipo utilizado durante la campaña y lo regresan a la oficina.
11.	Elaboración de Informe Mensual	El coordinador junto al técnico educador al finalizar cada mes, elaboran el Informe Mensual e incluyen las actividades realizadas por la División de Educación en campaña, detallando las actividades realizadas, el total de material educativo y/o informativo entregado, lugar de realización de campañas y los recursos empleados por campaña.
12	Entrega y archivo de Informe Mensual	El coordinador de la División de Educación y Participación Ciudadana, después de elaborado el Informe lo entrega a: a) Gerente de la Oficina Regional, b) Dirección Nacional de Educación en San Salvador (envía un informe en físico a través de notificador y vía Internet) y otro informe se archiva en la División de Educación de Occidente

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Formatos e Informes utilizados en el proceso *

- Informe Diario de Campaña: en el informe se presentan las actividades diarias realizadas en campaña.
- Informe Mensual de Campaña: en el informe se presentan las actividades realizadas por campaña informativa y/o educativa.
- Formulario de Recepción de la Denuncia (FD-Rec-04): constancia que indica la recepción de la denuncia presentada por el consumidor por la violación a alguno de sus derechos para el seguimiento de la misma. Este formulario se utiliza también para el registro de las Asesorías realizadas durante la campaña.

Responsable del Proceso

El coordinador de la División es el responsable del proceso, por lo que también es el encargado de administrar y realizar la gestión de la campaña.

Frecuencia de Ejecución

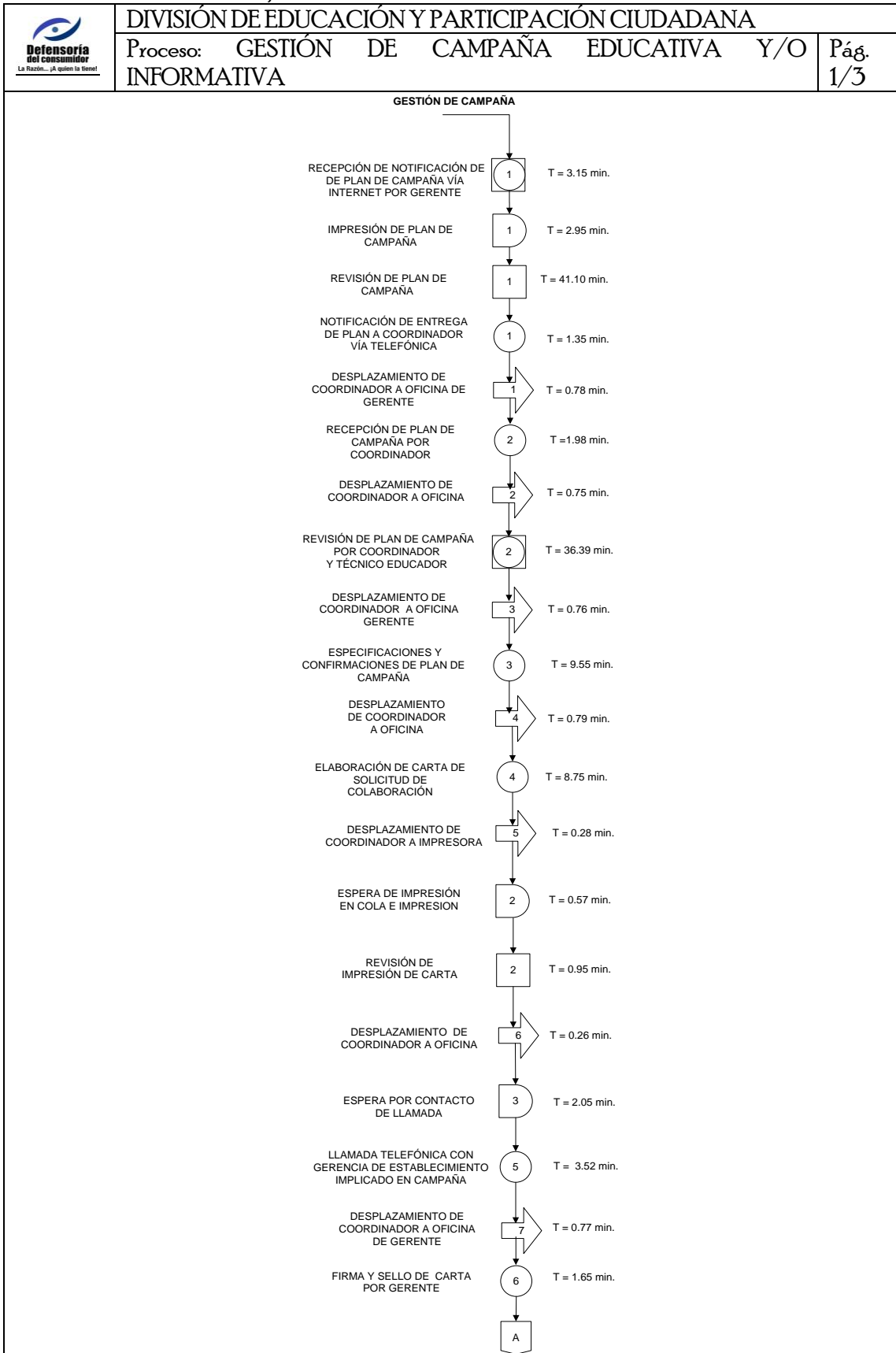
Se realizan aproximadamente 14 temas diferentes para campañas informativas y/o educativas al año

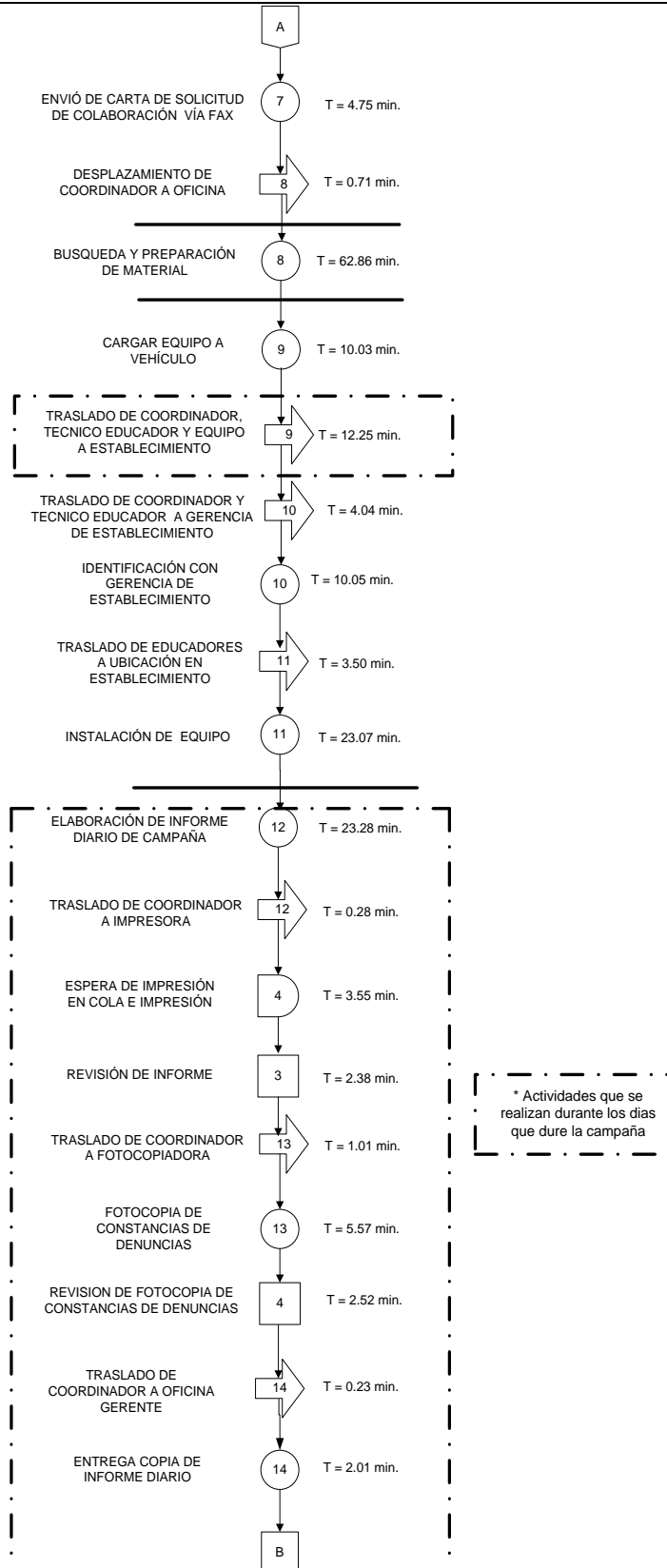
Control del proceso

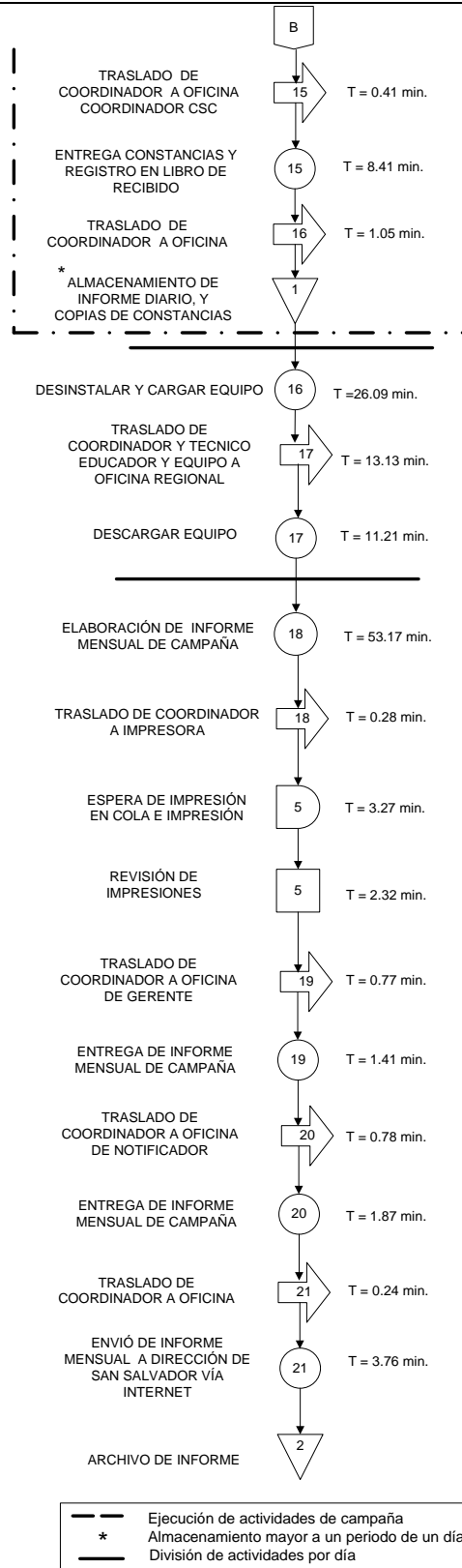
Existe control de la ejecución del proceso a través del formato de informe mensual que se debe de entregar al Gerente de la Oficina Regional y a la Dirección de Educación y Participación Ciudadana por ser un registro de las actividades realizadas.

* Ver anexo 18: Formatos

Cuadro N°126 OTIDA del proceso







Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Eficiencia del Proceso*

Tabla resumen

Cuadro N° 127

Clasificación	Cantidad	Tiempo total
○	37	431.42
◐	2	39.54
◑	13	68.87
⇒	41	103.99
D	9	26.59
△	0	0
▽	6	0
Total		670.41

Histograma

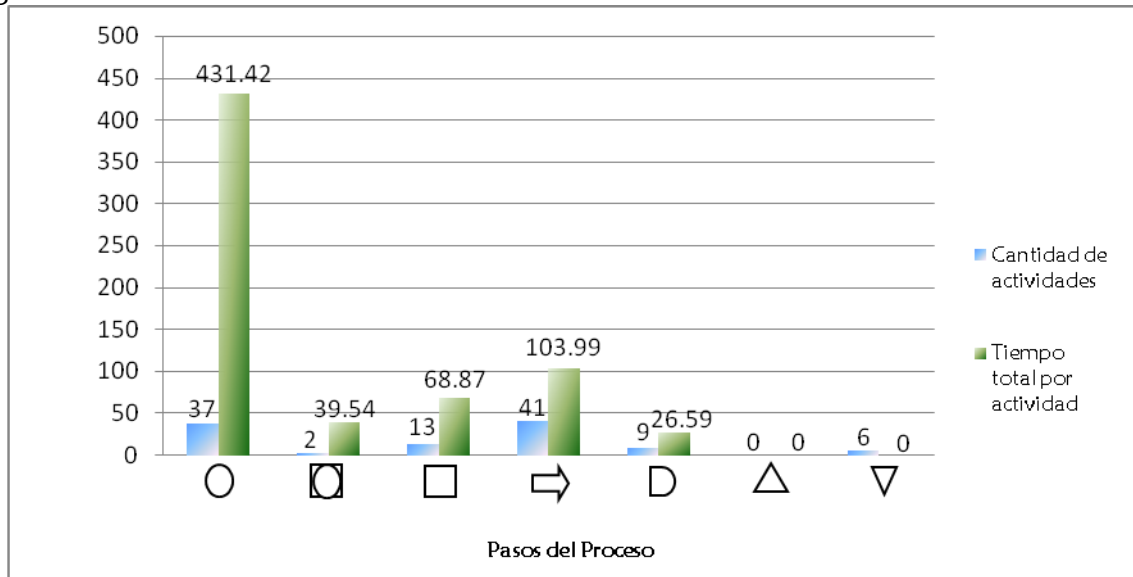


Grafico N° 10

Calculo de la Eficiencia:

$$Eficiencia = \frac{Tiempo\ total\ de\ actividades\ operativas}{Tiempo\ total\ de\ actividades} * 100$$

$$Eficiencia: (431.42 + 39.54) \text{ min.} / 670.41 \text{ min.} * 100$$

$$Eficiencia: (470.96 \text{ min.} / 670.41 \text{ min.}) * 100$$

$$Eficiencia: 70.25\%$$

* Ver anexo 19: Hoja de toma de tiempos del proceso

Nota: El calculo de la eficiencia es para una campaña de 5 días

Etapa 3: SALIDAS

El proceso posee tres salidas:

Salida 1 Informe Diario

- **Informe Diario:** en el informe se redacta el tipo de actividades realizadas diariamente en campaña, cantidad de material entregado y se adjunta copias las constancias de asesorías, denuncias, derivaciones y gestiones realizadas, así como el proveedor contra quien se interpuso la denuncia.

Salida 2 Informe Mensual

- **Informe Mensual:** comprende la información correspondiente a las diferentes actividades llevadas a cabo durante las campañas realizadas o el avance de estas hasta el cierre del mes, indicando el tipo y cantidad de servicios brindados a los consumidores diariamente, el total material entregado durante las campañas, lugar de realización de campañas y recursos utilizados.

Salida 3 Constancias

- **Constancia de Recepción de Denuncias y Asesoría:** Finalizado el informe diario y fotocopiadas las constancias se entregan al Coordinador del CSC, la Constancia de Recepción de Denuncia (FD-Rec-04), y la Constancia de la Asesoría que contiene la información sobre los casos atendidos en la campaña.

RETROALIMENTACION

Actualmente en la División de Educación y Participación Ciudadana no realiza ningún tipo de retroalimentación específica para mejorar la ejecución y calidad del proceso.

Evaluación del personal

Al personal de la División de Educación y Participación Ciudadana que llevan a cabo el proceso de Gestión de Campaña Informativa y/o Educativa, se les evalúa una vez por año; esta evaluación es elaborada por la Dirección de Educación y Participación Ciudadana (San Salvador) y es administra por el Gerente de la Oficina Regional de Occidente, el test evalúa aspectos de responsabilidad, iniciativa, ambiente de trabajo y colaboración.

Capacitaciones o talleres impartidos al personal

El personal de la División de Educación y Participación Ciudadana recibe eventualmente capacitaciones y/o talleres en el año. En año 2007 el personal no recibió ninguna capacitación que contribuyera a un mejor desarrollo del proceso las capacitaciones recibidas fueron sobre Motivación, Atención al Consumidor y Utilización de Formatos.

C. DISTRIBUCION FISICA*

Diagrama de recorrido del proceso

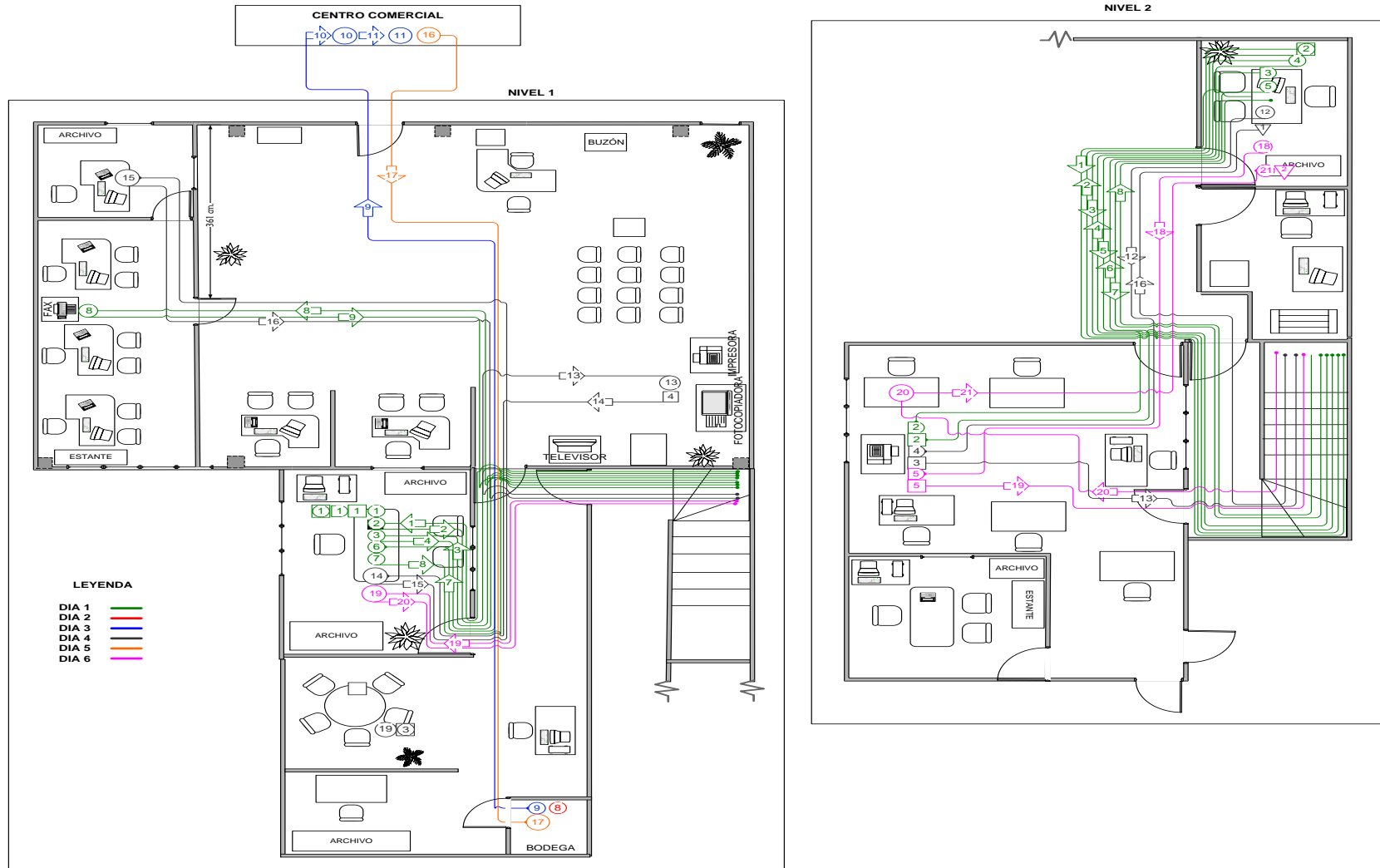


Fig. 45

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

* Los transportes 9,12,13,14,15,16, las operaciones 12,13,14,15, demora 4, inspección 3 y 4 y almacenamiento 1 se repiten el número de días que dure la campaña.

D. DISTRIBUCION ACTIVIDADES DE TRABAJO

Zona de trabajo

División de Educación y Participación Ciudadana en la Oficina Regional de Occidente.


Tiempo de Ejecución:

670.41 minutos / Proceso = 11 horas, 10 minutos y 25 segundos / proceso (campana de 5 días)

El proceso ejecuta sus actividades en cuatro días diferentes y se consideran los cinco días que se entregan las constancias al coordinador de CSC por ser parte del proceso de la siguiente manera:

Día 1:	123.81 minutos = 2 horas, 3 minutos y 49 segundos
Día 2:	62.86 minutos = 1 hora, 2 minutos y 52 segundos
Día 3:	62.94 minutos = 1 hora, 2 minutos y 56 segundos
Día 4:	62.95 minutos = 1 hora, 2 minutos y 57 segundos
Día 5:	62.95 minutos = 1 hora, 2 minutos y 57 segundos
Día 6:	62.95 minutos = 1 hora, 2 minutos y 57 segundos
Día 7:	113.38 minutos = 1 hora, 53 minutos y 23 segundos
Día 8:	50.70 minutos = 50 minutos y 42 segundos
Día 9:	67.87 minutos = 1 hora, 7 minutos y 52 segundos

Cuadro N° 128 Distribución del Trabajo

 Defensoría del Consumidor <small>La Razón... ¡A quien la tiene!</small>	DISTRIBUCION DEL TRABAJO					
	DIVISIÓN DE EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA					
<input checked="" type="checkbox"/> Actual <input type="checkbox"/> Propuesto	Proceso: Gestión de Campaña Educativa y/o Informativa					
Actividad	Gerente (min)	Coordinador EPC (min)	Educador (min)	Coordinador CSC (min)	Notificador (min)	Tiempo por Act.
Recepción y Revisión de Plan de Campaña por Gerente	50.53	4.86				52.06
Revisión de Plan Campaña por Coordinador y Técnico Educador		36.39	36.39			36.39
Especificaciones y Confirmaciones de Plan de Campaña	9.55	11.10				11.10
Elaboración, Impresión y envío de solicitud de cooperación	1.65	24.26				24.26
Preparación de Materiales y Equipo		62.86	62.86			62.86
Instalación de Equipo en establecimiento ♦		111.94	111.94			111.94
Elaboración e impresión de Informe Diario *		116.40				116.40
Entrega de Informe Diario a Gerente *	10.05	87.75				87.75
Entrega de Constancias a Coordinador de CSC*		49.35		42.05		49.35
Desinstalación de Equipo		50.43	50.43			50.43
Elaboración de Informe Mensual		53.17	53.17			53.17
Entrega y archivo de Informe Mensual	1.41	14.70			1.87	14.70
<i>Totales</i>	73.19	623.21	314.79	42.05	1.87	670.41

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

♦ El tiempo considera el transporte diario en una campaña de 5 días

* El tiempo considera una campaña de 5 días

B. PROCESO

3.5.2 Proceso: RECEPCION DE DENUNCIA EN CAMPAÑA

(Art. 109 Ley de Protección al Consumidor*)

Objetivo: Identificar si existe transgresión a los derechos del consumidor en el caso expuesto, para su posterior seguimiento en el CSC.

Etapa 1: ENTRADAS

1.1 INFORMACIÓN

Las entradas al proceso se reciben a través de:

- a) A través del consumidor, quien interpone su denuncia en forma personal en la campaña realizada por Defensoría del Consumidor en el centro comercial o plaza pública.

Información requerida para iniciar el proceso:

- b) Datos de denuncia
 - Nombre del proveedor
 - Lugar donde ocurrió el hecho
 - Monto reclamado
 - Factura o recibo del producto o servicio por el cual se interpone la denuncia (en caso de poseerlo)

De acuerdo al Art. 107 de la Ley, las acciones para interponer una denuncia deben de cumplir con el requisito de no exceder un tiempo mayor de 2 años desde la fecha en que los hechos ocurrieron hasta el día que se interponga la denuncia. De lo contrario este hecho no será válido para proceder bajo el término de denuncia.

- c) Datos personales del denunciante:
 - Nombre,
 - teléfono,
 - DUI (en caso de ser ciudadano salvadoreño) o Pasaporte (en el caso de ser un ciudadano extranjero)

* Ver Anexo 15: Art. 109 Ley de Protección al Consumidor

1.2 RECURSOS

1.2.1 RECURSO FISICO

Equipo y material empleado en el proceso*

- Ley de Protección al Consumidor
- Canopi
- Sillas plásticas
- Mesas Plásticas
- Hojas de papel bond
- Lapiceros
- Lápiz
- Borrador
- Engrapadoras
- Sacapuntas
- Material Educativo e Informativo
- Material Promocional

Software Utilizado

La División de Educación y Participación Ciudadana no posee ningún software para su uso específico del proceso de recepción de denuncia en donde se realiza la campaña.

Medio de Transporte:

No se utiliza ninguno tipo de Transporte en la ejecución de este proceso.

1.2.2 RECURSO HUMANO

Puestos de trabajo que intervienen en el proceso

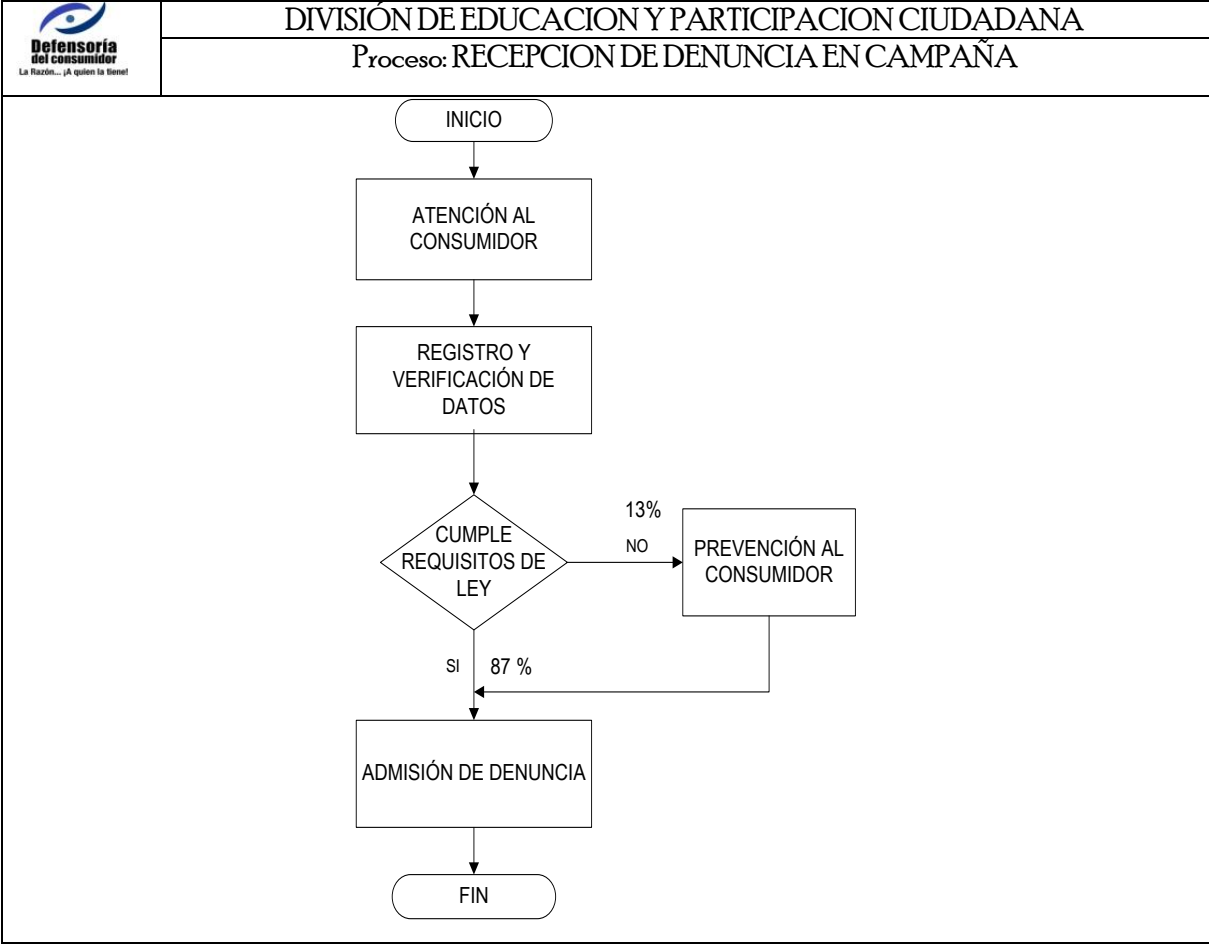
Cuadro N° 129

N° de puestos de trabajo	Cargo
1	Coordinador
1	Educador

* Serán detallados en el apartado "PUESTOS DE TRABAJO, Recurso Físico"

Etapa 2: PROCESO ACTUAL

Cuadro N° 130 Flujoograma del Proceso*



Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

* El porcentaje que aparece en el flujoograma representa la ruta más probable de que el proceso ocurra

Cuadro N° 131 Descripción de las actividades del proceso

Nº	ETAPA	DESCRIPCIÓN
1.	Atención al Consumidor	El Coordinador o técnico educador recibe y atiende al consumidor y escucha el caso expuesto por el consumidor.
2.	Registro y Verificación de Datos	El Coordinador o técnico educador solicita a consumidor documento de identificación con foto (DUI, Carné de Residente o Pasaporte y Licencia de Conducir), después de escuchar el caso expuesto por el consumidor se clasifica como Recepción de Denuncia y se complementa datos del consumidor y del proveedor en constancia de recepción de denuncia (FD-Rec-04) e inicia el procedimiento, verificando si la denuncia cumple con los requisitos legales descritos en el Art. 109 de la Ley: v) La identificación y datos generales del denunciante; vi) La identificación y datos generales del proveedor; vii) Una descripción de los hechos que originaron la controversia; y viii) La pretensión del denunciante
2.1	Prevención al Consumidor	En caso de no cumplir con los requisitos de la ley el técnico previene al consumidor haciendo de su conocimiento los requisitos legales no cumplidos y previniendo los subsane dentro del plazo de 3 días hábiles.
2.2	Admisión de Denuncia	Cuando la denuncia cumple los requisitos de Ley, el técnico educador admite la denuncia y elabora el Auto de Ratificación (FD-Rat-01), y lee al consumidor el contenido de la constancia de Recepción (FD-Rec-04) y de Auto de Ratificación para su validación y solicita al consumidor su firma. El técnico educador anota la denuncia receptada.

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Formatos e Informes utilizados en el proceso*:

- Formulario de Recepción de la Denuncia (FD-Rec-04): constancia que indica la recepción e información de la denuncia presentada por el consumidor, para el seguimiento de esta.
- Auto de Ratificación de Denuncia (FD-Rat-01): constancia que ratifica la denuncia presentada por el consumido así como la pretensión de este.

Responsable del Proceso

El responsable del proceso es quien lleva a cabo la recepción de denuncia y firma la constancia de recepción, pudiendo ser el coordinador o el técnico educador el que ejecute el proceso, y cualquier requisito de ley que no cumpla es responsabilidad de quien la elaboro.

* Ver anexo 18: Formatos

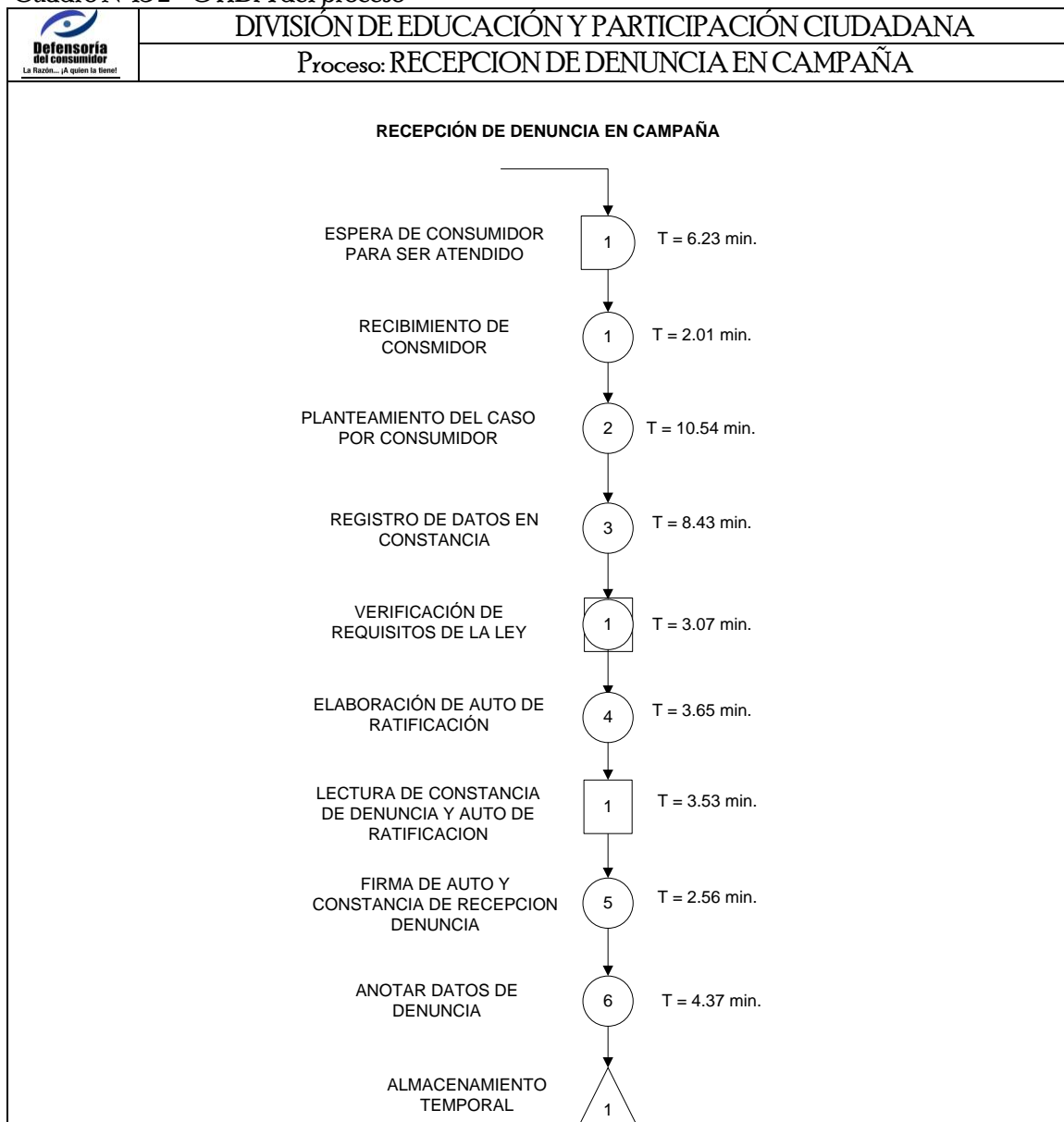
Frecuencia de Realización de Proceso

El proceso se ejecuta diariamente en campaña en un promedio de 2 veces por día de campaña.

Control del proceso

En el proceso se realiza un único control y es la verificación del cumplimiento de los requisitos de Ley para que la denuncia proceda.

Cuadro N°132 OTIDA del proceso



Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

* Información proporcionada por Coordinador de División de Educación y Participación Ciudadana

Eficiencia del Proceso*

Tabla Resumen

Cuadro N° 133

Clasificación	Cantidad	Tiempo total
○	6	31.56
◻	1	3.07
□	1	3.53
⇒	0	0
D	1	6.23
△	1	0
▽	1	0
Total		44.39

Histograma

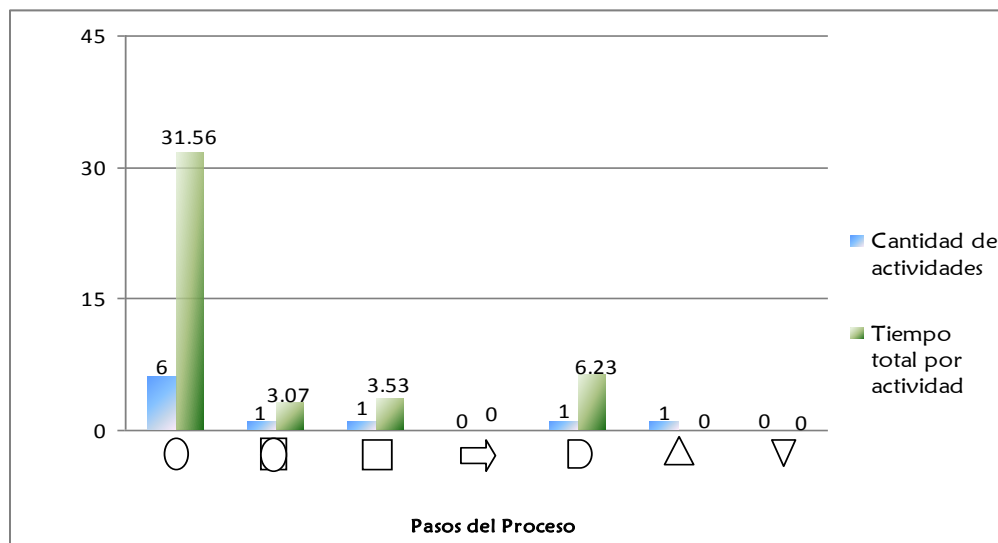


Grafico N° 11

Calculo de la Eficiencia:

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Tiempo total de actividades operativas}}{\text{Tiempo total de actividades}} * 100$$

$$\text{Eficiencia: } (31.56 + 3.07) \text{ min.} / 44.39 \text{ min.} \times 100$$

$$\text{Eficiencia: } (34.66 \text{ min.} / 44.39 \text{ min.}) * 100$$

$$\text{Eficiencia: } 78.01\%$$

* Ver anexo 19: Hoja de toma de tiempos del proceso

Etapa 3: SALIDAS

En este proceso se tiene como salida:

Salida 1 Seguimiento al caso

- **Seguimiento al caso:** Cuando el denunciante cumple con los requisitos del Art. 109 de la ley, se realiza la recepción de la denuncia, se elabora una Constancia de Recepción (FD-Rec-04) y el Auto de Ratificación(FD-Rat-01), que el consumidor debe validar y firmar.

RETROALIMENTACION

En la División de Educación y Participación Ciudadana no realiza ningún tipo de retroalimentación específica para mejorar la ejecución del proceso.

Evaluación del personal

Al personal de la División de Educación involucrado en el proceso de Recepción de Denuncia en Campaña se les evalúa una vez por año; esta evaluación es elaborada por la Dirección de Educación y Participación Ciudadana (San Salvador) y es administrada por el Gerente de la Oficina Regional de Occidente, el test evalúa aspectos de responsabilidad, iniciativa, ambiente de trabajo y colaboración.

Capacitaciones o talleres impartidos al personal

El personal de la División de Educación y Participación Ciudadana que lleva a cabo el proceso de Recepción de Denuncia en Campaña recibe eventualmente capacitaciones y/o talleres en el año. En el período Enero-Diciembre 2007 recibieron tres capacitaciones sobre Motivación, Atención al Consumidor y uso de Formatos.

C. DISTRIBUCION FISICA

En la ejecución del proceso no se realiza ningún desplazamiento, ya que las personas se acercan al puesto de trabajo (canopi) para exponer su caso.

D. DISTRIBUCION ACTIVIDADES DE TRABAJO

Zona de trabajo

Centro Comercial o Plaza publica en la cual se este llevando a cabo la campaña educativa y/o informativa

Horario Laboral:


10:00 a.m. a 6:00 p.m., incluye 40 minutos para almuerzo, el cual es alternado por los dos educadores.

Tiempo de Ejecución:

44.39 minutos / Recepción de Denuncia = 44 minutos y 23 segundos

El análisis de la distribución de trabajo en el proceso de Recepción de Denuncia en Campaña se realizó en una jornada de campaña.

Cuadro N° 134

DISTRIBUCION DEL TRABAJO DIVISIÓN DE EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA				
 Defensoría del consumidor <small>La Defensa... es quien lo manda!</small>	Proceso: Recepción de Denuncia en Campaña			
<input checked="" type="checkbox"/> Actual Propuesto	Actividad	Coordinador (min)	Educador (min)	Tiempo Total
	Atención del Consumidor	18.78	18.78	18.78
	Registro y Verificación de Datos	11.50	11.50	11.50
	Admisión de Denuncia	14.11	14.11	14.11
	Totales	44.39	44.39	44.39

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

B. PROCESO

3.5.3 Proceso: ASESORIA EN CAMPAÑA*

Objetiva: Orientar al consumidor, cuando su caso no proceda como denuncia.

Etapa 1: ENTRADAS

1.1 INFORMACIÓN

Las entradas al proceso se reciben a través de:

- a) A través del consumidor, quien asiste y expone su caso en la campaña realizada por Defensoría del Consumidor en centros comerciales o plazas públicas.

Información requerida para iniciar el proceso:

- b) Datos del caso:
 - Nombre del proveedor
 - Lugar donde ocurrió el hecho

- c) Datos personales del consumidor:
 - Nombre,
 - Teléfono,
 - DUI (en caso de ser ciudadano salvadoreño) o Pasaporte (en el caso de ser un ciudadano extranjero)

1.2 RECURSOS

1.2.1 RECURSO FISICO

Equipo y material empleado en el proceso*

- Ley de Protección al Consumidor
- Canopi
- Sillas plásticas

* No existe ningún artículo en la Ley de Protección al Consumidor que haga referencia al proceso

* Serán detallados en el apartado "PUESTOS DE TRABAJO, Recurso Físico"

-
- Mesas Plásticas
 - Hojas de papel bond
 - Lapiceros
 - Lápiz
 - Borrador
 - Engrapadoras
 - Sacapuntas
 - Material Educativo e Informativo
 - Material Promocional

Software utilizado

La División de Educación y Participación Ciudadana no posee ningún software para su uso específicamente en el proceso de asesoría en campaña.

Medio de transporte:

No se utiliza ninguno tipo de Transporte en la ejecución de este proceso.

1.2.2 RECURSO HUMANO

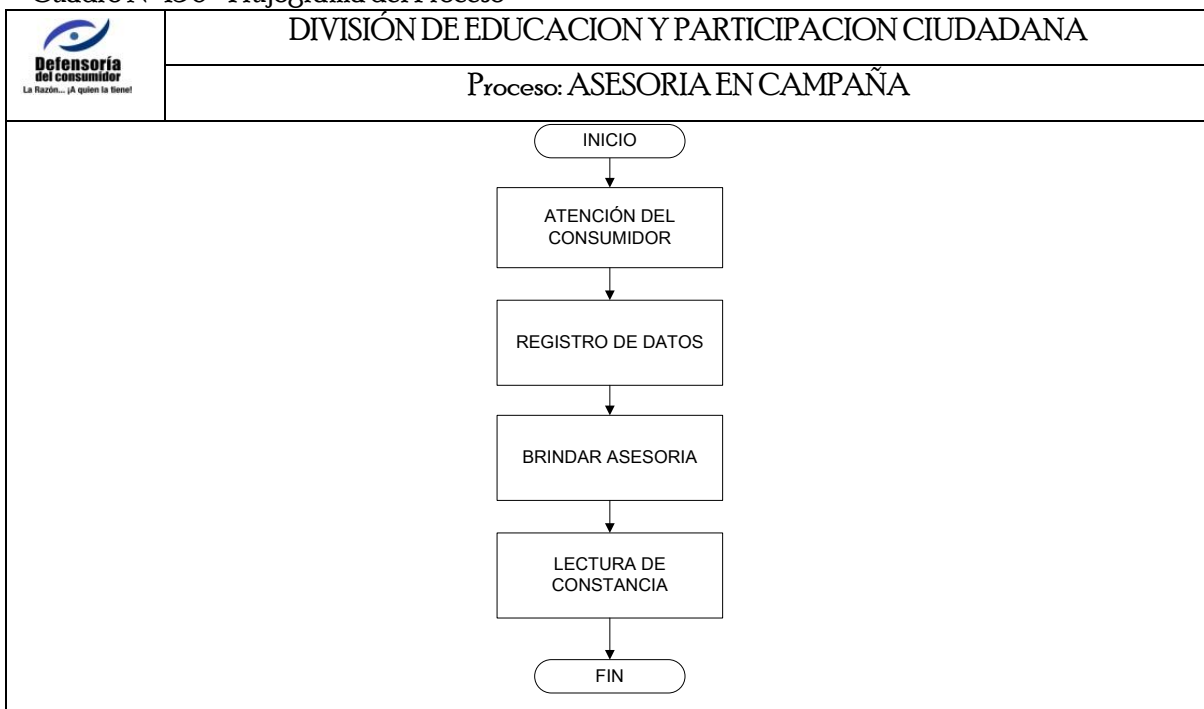
Puestos de trabajo que intervienen en el proceso

Cuadro N° 135

N° de puestos de trabajo	Cargo
1	Coordinador
1	Educador

Etapa 2: PROCESO ACTUAL

Cuadro N° 136 Flujograma del Proceso



Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Cuadro N° 137 Descripción de las actividades del proceso

Nº	ETAPA	DESCRIPCIÓN
1.	Atención al Consumidor	El Coordinador o técnico educador(a) recibe y atiende al consumidor y escucha el caso expuesto.
2	Registro de Datos	Luego de escuchado el relato de los hechos, y no se identifica violación a alguno de los derechos del consumidor, el Coordinador o técnico educador clasifica el caso como asesoría y solicita al consumidor documentos de identificación con foto (DUI, carné de residente, pasaporte, licencia de conducir).
3.	Brindar Asesoría	El Coordinador o técnico educador indicará al consumidor la Institución donde debe acudir o las acciones que puede ejecutar o realizar para resolver el problema y complementa datos generales en constancia de recepción (FD-Rec-04).
4.	Lectura de Constancia	Se lee constancia a consumidor para comprobar veracidad de datos y se solicita al consumidor su firma. EL Coordinador o técnico educador firma y sella la constancia y anota la asesoría realizada y sus datos.

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Formatos utilizados en el proceso*

- Formulario de Recepción de la Denuncia (FD-Rec-04): constancia que indica la recepción e información de la denuncia presentada por el consumidor, para el seguimiento de esta, y que se utiliza para el registro de asesorías en campaña.

Responsable del Proceso

El responsable del proceso es quien lleva a cabo la asesoría a los consumidores y firma la constancia de recepción, pudiendo ser el coordinador o el técnico educador el que ejecute el proceso.

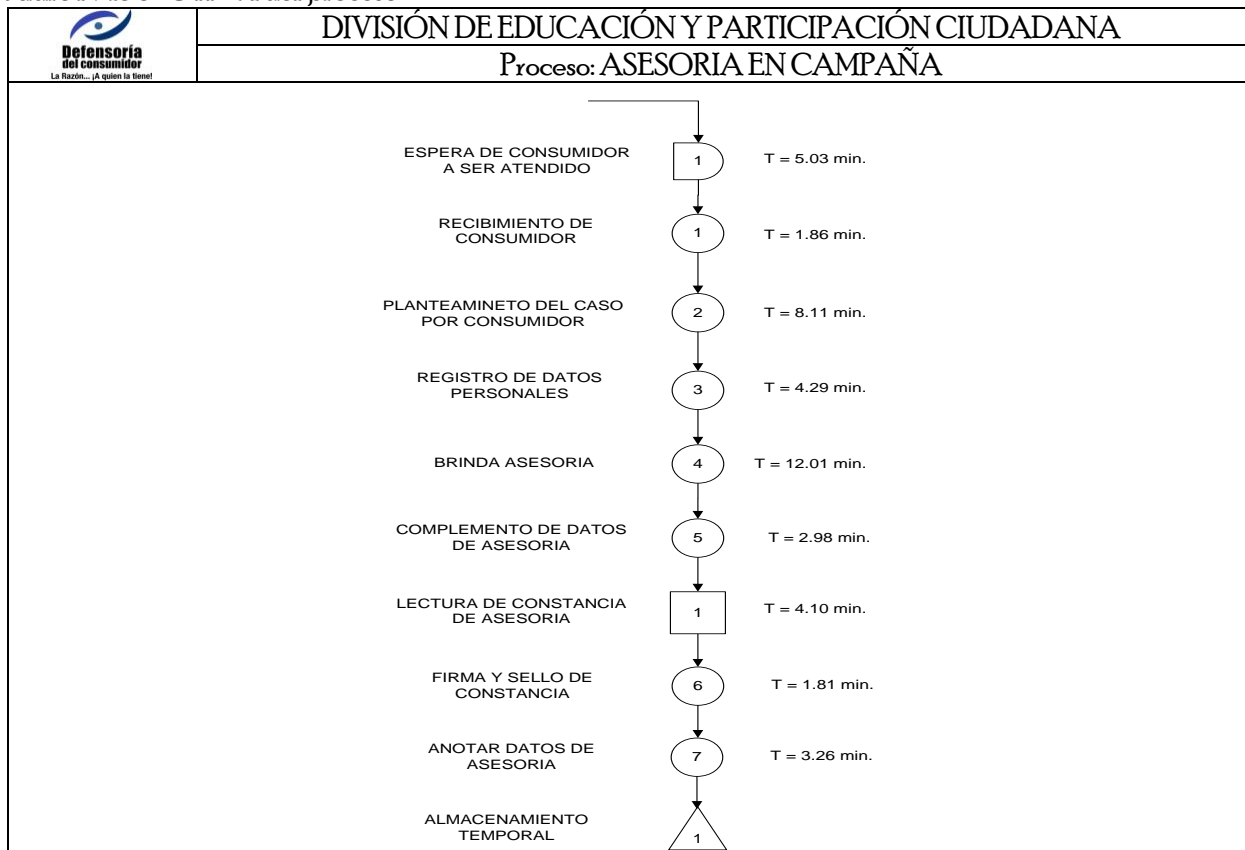
Frecuencia de Realización de Proceso

El proceso se ejecuta diariamente en campaña en un promedio de 4 veces por día en campaña **.

Control del proceso

No existe un control de la ejecución del proceso

Cuadro N°138 OTIDA del proceso



Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

* Ver anexo 18: Formatos

** Dato proporcionado por Coordinador de la División de Educación y Participación Ciudadana

Eficiencia del Proceso*

Tabla Resumen

Cuadro N° 139

Clasificación	Cantidad	Tiempo total
○	7	34.32
◻	0	0
□	1	4.10
⇒	0	0
D	1	5.03
△	1	0
Total		43.45

Histograma

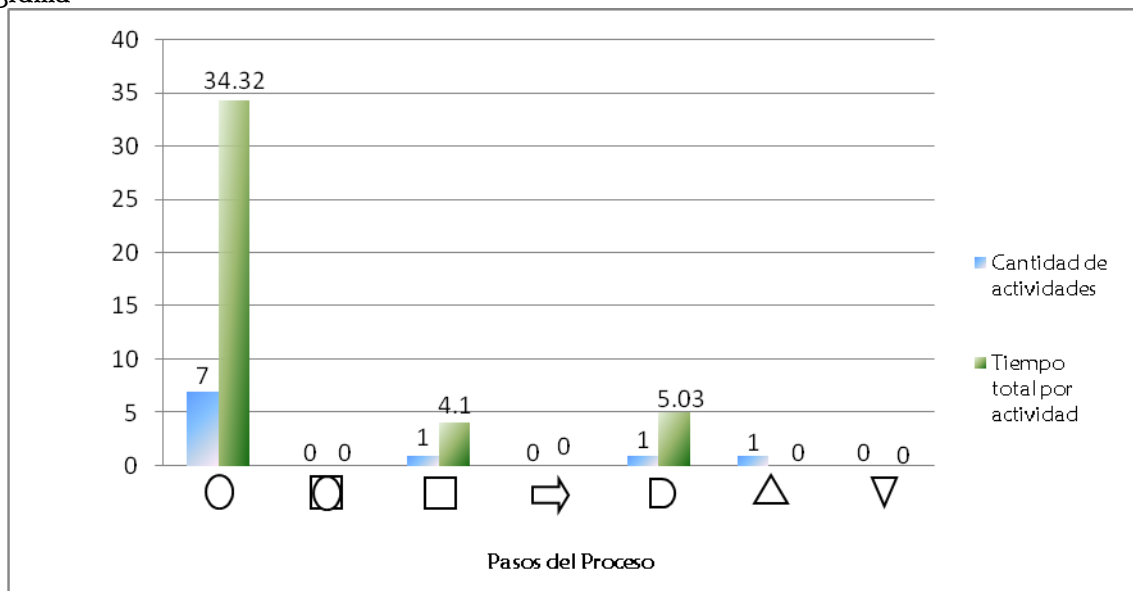


Grafico N° 12

Cálculo de la Eficiencia

$$Eficiencia = \frac{\text{Tiempo total de actividades operativas}}{\text{Tiempo total de actividades}} * 100$$

$$Eficiencia: (34.32+0) \text{ min.} / 43.45 \text{ min.} * 100$$

$$Eficiencia: (34.32 \text{ min.} / 43.45 \text{ min.}) * 100$$

$$Eficiencia: 78.99 \%$$

* Ver anexo 19: Hoja de toma de tiempos del proceso

Etapa 3: SALIDAS

En este proceso se tiene como salida:

- **Salida 1 Constancia de Asesoría**

Constancia de Asesoría: por medio del formulario (FD-Rec-04) Constancia de Recepción de Denuncia, la constancia de recepción contiene la información pertinente a la asesoría brindada al consumidor.

RETROALIMENTACION

En la División de Educación y Participación Ciudadana no realiza ningún tipo de retroalimentación específica para mejorar la ejecución del proceso.

Evaluación del personal

Al personal de la División de Educación involucrado en el proceso de Asesoría en Campaña se les evalúa una vez por año; esta evaluación es elaborada por la Dirección de Educación y Participación Ciudadana (San Salvador) y es administrada por el Gerente de la Oficina Regional de Occidente, el test evalúa aspectos de responsabilidad, iniciativa, ambiente de trabajo y colaboración.

Capacitaciones o talleres impartidos al personal

El personal de la División de Educación y Participación Ciudadana que lleva a cabo el proceso de Recepción de Denuncia en Campaña recibe eventualmente capacitaciones y/o talleres en el año. En el período Enero-Diciembre 2007 recibieron tres capacitaciones sobre Motivación, Atención al Consumidor y uso de Formatos.

C. DISTRIBUCION FISICA

En la ejecución del proceso no se realiza ningún desplazamiento, ya que las personas se acercan al puesto de trabajo (canopi) para exponer su caso.

D. DISTRIBUCION ACTIVIDADES DE TRABAJO

Zona de trabajo

Centro Comercial o Plaza publica en la cual se este llevando a cabo la campaña educativa y/o informativa

Horario Laboral:


10:00 a.m. a 6:00 p.m., incluye 40 minutos para almuerzo que es alternado por los dos educadores.

Tiempo de Ejecución:

43.45 minutos / Asesoría = 43 minutos y 27 segundos

El análisis de la distribución de trabajo en el proceso de Asesoría en Campaña se realizó en campaña de duración de 5 días.

Cuadro N° 140

 Defensoría del consumidor <small>La Defensa... al sistema de Venezuela</small>	DISTRIBUCION DEL TRABAJO División de Educación y Participación Ciudadana		
<input checked="" type="checkbox"/> Actual Propuesto	Proceso: Asesoría en Campaña		
Actividad	Coordinador (min)	Educador (min)	Tiempo Total
Atención a Consumidor	15.00	15.00	15.00
Registro de Datos	4.29	4.29	4.29
Brindar Asesoría	14.99	14.99	14.99
Lectura de Constancia	9.17	9.17	9.17
Totales	43.45	43.45	43.45

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

E. PUESTOS DE TRABAJO

Cuadro N°141 Puesto de trabajo del Gerente de la Oficina Regional de Occidente

PUESTO DE TRABAJO "T" #		
<p>Nombre del Puesto: Gerente de Oficina Regional de Occidente.</p> <p>Número de Puestos: 1</p> <p>Función del Puesto:</p> <p>Coordinar recurso humano en la oficina</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordinar recurso físico - Representante legal en la zona occidente - Brindar apoyo en la difusión de campañas informativas - Revisar expedientes de la División de Verificación y Vigilancia antes de ser enviados a San Salvador. 		
Mobiliario Utilizado		
Cant	Concepto	Área
1	Escritorio	95 x 230 cm. = 2.20 m ²
1	Silla de escritorio	60 x 70 cm. = 0.42 m ²
2	Silla de espera	2 x 60 x 70 cm. = 0.84 m ²
1	Archivador	50 x 120 cm. = 0.60 m ²
1	Estante	50 x 165 cm. = 0.83 m ²
1	Modulo para computadora	50 x 80 cm. = 0.40 m ²
Espacios Utilizados		
Cant	Concepto	Área
1	Pasillo lateral hacia escritorio	60 x 245cm. = 1.47 m ²
1	Puerta (área de giro)	0.64 m ²
Área Total Empleada		7.5 m ²
Área Asignada (Despacho Privado)		300 cm. x 410 cm. = 12.30 m ²
Holgura de Despacho privado		12.30 m ² - 7.50 m ² = 4.80 m ²

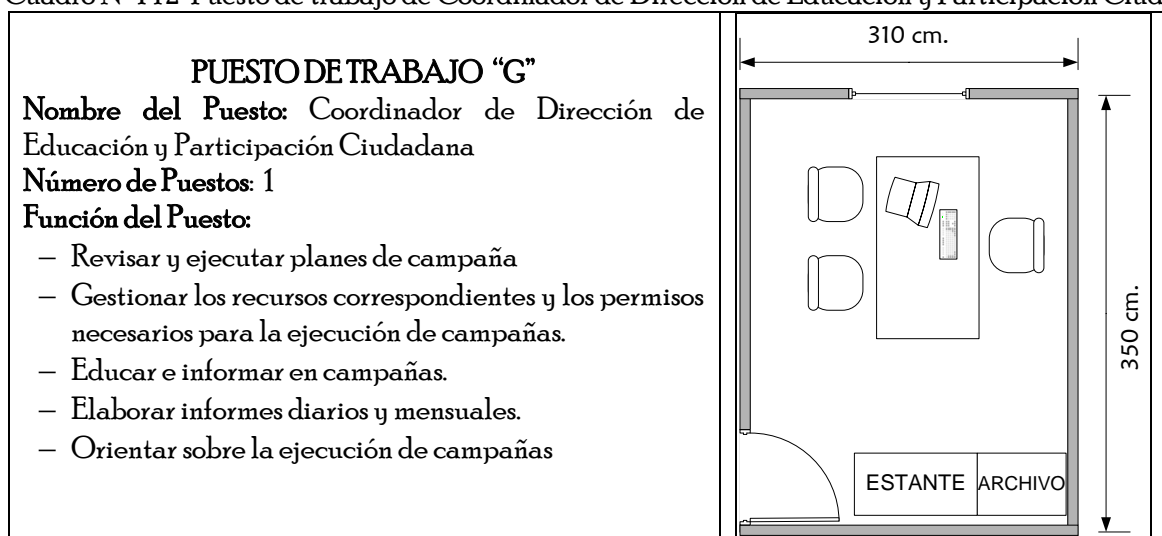
Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Requisitos del Puesto de Trabajo

- Perfil del Puesto de Trabajo

Actualmente no se encuentra definido los requerimientos del puesto de trabajo que ocupa el Gerente de la Oficina Regional de Occidente

Cuadro N° 142 Puesto de trabajo de Coordinador de Dirección de Educación y Participación Ciudadana



Mobiliario Utilizado

Cant	Concepto	Área
1	Escritorio	80 x 150 cm. = 1.20 m ²
1	Silla de escritorio	60 x 70 cm. = 0.42 m ²
2	Silla de espera	2 x 60 x 70 = 0.84 m ²
1	Archivador	50 x 120 cm. = 0.60 m ²
1	Estante	70 x 150 cm. = 1.05 m ²

Espacios Utilizados

Cant	Concepto	Área
1	Pasillo lateral hacia escritorio	60 x 245 cm. = 1.47 m ²
1	Puerta (área de giro)	0.64 m ²
Área Total Empleada		6.25 m ²
Área Asignada (Despacho Privado)		260 x 300 cm. = 10.80 m ²
Holgura de Despacho privado		10.80 m ² - 6.25 m ² = 4.55 m ²

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Requisitos del Puesto de Trabajo

- Perfil del Puesto de Trabajo

Actualmente no se encuentra definido los requerimientos del puesto de trabajo que ocupan el Coordinador de la División de Educación y Participación Ciudadana.

Cuadro N° 143 Puesto de trabajo de Técnico Educador

<p style="text-align: center;">PUESTO DE TRABAJO "H"</p> <p>Nombre del Puesto: Técnico Educador</p> <p>Número de Puestos: 1</p> <p>Función del Puesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ejecutar planes de campaña - Educar e informar en campañas. - Auxiliar en la elaborar informes diarios y mensuales. - Auxiliar en todas aquellas actividades que el coordinador del área considere necesario 		
Mobiliario Utilizado		
Cant	Concepto	Área
2	Escritorio	2 x 80 x 150 cm. = 2.40 m ²
1	Modulo para computadora	50 x 60 cm. = 0.30 m ²
2	Silla de escritorio	2 x 60 x 70 cm. = 0.84 m ²
2	Silla de espera	2 x 60 x 70 cm. = 0.84 m ²
1	Archivador	50 x 70 cm. = 0.35 m ²
1	Tablero	50 x 50 cm. = .25 m ²
Espacios Utilizados		
Cant	Concepto	Área
1	Pasillo lateral hacia escritorio	60 x 245 cm. = 1.47 m ²
1	Puerta (área de giro)	0.64 m ²
Área Total Empleada		4.35 m ²
Área Asignada (Despacho Privado)		260 x 300 cm. = 7.80 m ²
Holgura de Despacho privado		7.80 m ² - 4.35 m ² = 3.45 m ²

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Requisitos del Puesto de Trabajo

- Perfil del Puesto de Trabajo

Actualmente no se encuentra definido los requerimientos del puesto de trabajo que ocupan el Técnico Educador de la División de Educación y Participación Ciudadana.

Cuadro N° 144 Puesto de Trabajo Coordinador CSC

PUESTO DE TRABAJO "D"		
<p>Nombre del Puesto: Coordinador CSC Número de Puestos: 1 Función del Puesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atender los casos expuestos por los consumidores. - Admisión de denuncia. - Realizar avenimiento - Realizar conciliación - Coordinar el Recurso Humano del CSC - Gerente provisional de la Oficina 		
Mobiliario Utilizado		
Cant	Concepto	Área
1	Escritorio	80 x 150 cm. = 1.20 m ²
1	Silla de escritorio	60 x 70 cm. = 0.42 m ²
2	Silla de espera	2 x 60 x 70 cm. = 0.84 m ²
1	Archivador	50 x 120 cm. = 0.60 m ²
1	Modulo para computadora	50 x 70 cm. = 0.35 m ²
Espacios Utilizados		
Cant	Concepto	Área
1	Pasillo lateral hacia escritorio	60 x 245 cm. = 1.47 m ²
1	Puerta (área de giro)	0.64 m ²
Área Total Empleada		5.52 m ²
Área Asignada (Despacho Privado)		240 x 360 cm. = 8.64 m ²
Holgura de Despacho privado		8.64 m ² - 5.52 m ² = 3.12 m ²

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Requisitos del Puesto de Trabajo

- Perfil del Puesto de Trabajo

Actualmente no se encuentra definido los requerimientos del puesto de trabajo del Coordinador del Centro de Solución de Controversias.

- Recurso físico

Cuadro N° 145 Recurso Físico de los Puestos de Trabajo que intervienen en el proceso

Puesto de Trabajo: Gerente de la Oficina Regional de Occidente				
Cantidad	Equipo	Modelo	Años de uso	Tipo de mantenimiento
1	Computadora	Compaq 5500	2	Correctivo
1	Impresor	Hp Laser Jet 4200/4300	2	Correctivo
1	Fotocopiadora*	Gestetner 2818Z	6	Correctivo
1	Telefono fijo	LG 356	4	-
1	Telefono celular	1 Samsung 5678	3	-
Puesto de Trabajo: Coordinador de Educación y Participación Ciudadana				
Cantidad	Equipo	Modelo	Años de Uso	Tipo de Mantenimiento
1	Computadora	Compaq 5500	4	Correctivo
1	Teléfono	Sony 2-9432	2	Correctivo
1	Teléfono/Fax	Panasonic KX-FH0351	4	Correctivo
1	Fotocopiadora*	Gestetner 2818Z	6	Correctivo
1	Impresor**	HPL Aserjet 4200 dtn	4	Correctivo
Puesto de Trabajo: Técnico Educador				
Cantidad	Equipo	Modelo	Años de Uso	Tipo de Mantenimiento
1	Computadora	Compaq 5500	4	Correctivo
1	Teléfono	Sony 2-9432	2	Correctivo
1	Teléfono/Fax	Panasonic KX-FH0351	4	Correctivo
1	Fotocopiadora*	Gestetner 2818Z	6	Correctivo
1	Impresor**	Hp Laser Jet 4200/4300	4	Correctivo
Puesto de Trabajo: Coordinador del CSC				
Cantidad	Equipo	Modelo	Años de Uso	Tipo de Mantenimiento
2	Computadora	Multicav HCL-1710	1	Preventivo y Correctivo
1	Fotocopiadora	Gestetner 2818Z	6	Correctivo
1	Impresor	HPL Aserjet 4200 dtn	4	Correctivo
1	Teléfono	Sony 2-9432	4	Correctivo
1	Teléfono/Fax	Panasonic KX-FH0351	4	Correctivo

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

* Equipo compartido para uso de todos los empleados de la Oficina Regional de Occidente.

** Equipo compartido con la División de Verificación y Vigilancia

-
- Entorno de los Puestos de Trabajo

Iluminación: Los puestos de trabajo del coordinador y del técnico educador cuenta con luz directa por medio de una luminaria fluorescente con pantalla de acrílico traslucido, el puesto de trabajo del coordinador cuenta además con luz natural, la cual ingresa por el costado derecho del puesto de trabajo por medio de una ventana.

Temperatura: Las oficinas poseen aire acondicionado y la temperatura es de 22°C.

Ruido: Las oficinas se encuentran en una área dedicada a actividades administrativas, el ambiente no se considera ruidoso debido a que no se alcancen niveles de orden mayores a los 55 decibeles

Orden y Limpieza: Las oficinas se encuentran totalmente limpias y cada puesto de trabajo esta ordenado.

Otros: En la oficina del técnico educador se encuentra ubicado un tablero que administra las conexiones electrónicas del edificio.

Cuadro N° 146 Puesto de trabajo del Coordinador y Técnico Educador cuando realizan Campaña

PUESTO DE TRABAJO		
Nombre del Puesto: Educador (Canopi de Campaña en Establecimiento) Número de Puestos: 1 Función del Puesto: <ul style="list-style-type: none"> - Informar y Educar a los consumidores - Entregar material educativo y/o informativo - Recibir Denuncias - Brindar Asesorías - Realizar Derivaciones - Realizar Gestiones Domiciliares 		
Mobiliario Utilizado		
Cant	Concepto	Área
1	Escritorio	80 x 150 cm. = 1.20 m ²
1	Silla de escritorio	2 x 60 x 70 cm. = 0.84 m ²
2	Silla de espera	2 x 60 x 70 = 0.84 m ²
Área Total Empleada		2.88 m ²
Área Asignada (Despacho Privado)		400 x 400 cm. = 16 m ²
Holgura de Despacho privado		16 m ² - 2.88 m ² = 13.12 m ²

Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis

Requisitos del Puesto de Trabajo

- Perfil del Puesto de Trabajo

Actualmente no se encuentra definido los requerimientos del puesto de trabajo que ocupan el Técnico educador y Coordinador de la División de Educación y Participación Ciudadana.

- Recurso físico

Para la realización del proceso no se hace uso de ningún equipo en particular.

- Entorno del Puesto de Trabajo

La iluminación, temperatura y ruido del puesto de trabajo está sujeto a las condiciones que presente el lugar donde se ubique el canopi en el centro comercial o plaza publica, en la cual se esté realizando la campaña informativa y/o educativa.

3.6 DEFINICIÓN DEL UNIVERSO Y MUESTRA

– Universo

El primer paso es definir del universo sujeto a estudio, el cual esta compuesto por 991,420 habitantes mayores de 18 años de edad de la zona occidental del país, esto en función del hecho que para interponer una denuncia en la Defensoría del Consumidor se debe de contar con un documento de identidad personal de acuerdo a lo establecido en el art. 109 de la Ley de Protección al Consumidor.

– Muestra

Para el establecimiento de la muestra se utiliza el Muestreo Probabilístico de Tipo Aleatorio, el cual se basa en el hecho de que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra, es decir asegura la representatividad de la muestra extraída.

Para determinar el tamaño de la muestra se utiliza la ecuación de muestreo aleatorio para poblaciones infinitas* en función de que el universo en estudio esta compuesto por mas de 100,000 habitantes de la zona occidental, la formula se muestra a continuación:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q}{E^2}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra.

P= Probabilidad de que los consumidores estén satisfechos con el servicio recibido.

Q= Probabilidad de que los consumidores no se encuentren satisfechos con el servicio recibido (1 - P)

Z= Nivel de confianza. Es el nivel de confianza que se desee que alcancen los resultados.

E= Error muestral permisible.

Determinación de P y Q***

En el mes de Mayo/2007 La Dirección de Descentralización administro en la Oficina regional de Occidente una encuesta con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de los consumidores ante los servicios brindados por la Institución, dicha encuesta genero un resultado con un valor aproximado del 60% de consumidores satisfechos por los servicios recibidos por la Institución y un 40% de consumidores insatisfechos. De acuerdo los resultados se establecen los valores de “p” y “q” para este estudio, asumiendo como valores de “p” de 0.60 y “q” igual a 0.40.

** Datos de población obtenidos de acuerdo a registros de la Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTYC) del Ministerio de Economía.

* Fuente: Métodos Prácticos de Inferencia estadística, Gildalberto Bonilla, Editorial Trillas S.A. de C.V. 2º edición, 1991
Manual para formulación, evaluación y ejecución de proyectos, Balbino Sebastián Cañas

*** Fuente: Métodos Prácticos de Inferencia estadística, Gildalberto Bonilla, Editorial Trillas S.A. de C.V. 2º edición, 1991

Determinación de Z

Los resultados a obtener de la aplicación de la encuesta a los consumidores de la zona occidental se desea sean confiables en un 95% y de acuerdo a esto se establece como nivel de confianza un valor de $Z= 1.96$.

Determinación de E

El error muestral es el grado de precisión con la que se generalizaran los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta, es decir que permite calcular el intervalo dentro del cual se encuentran los verdaderos valores de la población. El valor del error muestral permisible para el estudio ha sido establecido tomando en consideración la recomendación del Dr. Aldo Joseph, consultor externo de la Defensoría del Consumidor y encargado de la realización de las diferentes Investigaciones realizadas por la Institución, quien manifestó en base a su experiencia y tomando en cuenta el objetivo que persigue la presente investigación que se debe de considerar un error entre el rango de 0.05 – 0.10, y estableciendo el valor medio entre el rango recomendado se establece un error muestral permisible de 0.08

A continuación se presentan los valores para el cálculo del tamaño de la muestra:

$Z=1.96$

$P=0.60$

$Q=0.40$

$E= 0.08$

Sustituyendo en la formula:

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.60) * (0.40)}{(0.08)^2} = 144.06$$

De acuerdo al resultado de la sustitución en la formula y al calculo realizado se obtiene un valor de 144.06; en función de esto se establece que el tamaño de la muestra será por lo tanto de 144 habitantes de la zona occidental.

Una vez determinada el tamaño de la muestra se realiza Estratificación por afijación proporcional que consiste en el reparto proporcional de la muestra entre los distintos departamentos que conforman el universo.

A continuación se establece el número de encuesta que corresponde a cada departamento de acuerdo al porcentaje que representan dentro del universo de habitantes de la zona occidental y para el cálculo de dicha estratificación se hace uso de las siguientes fórmulas:

$$\text{Porcentaje de Población} = \text{población } n / \text{población total}$$

$$N. \text{ de encuestas} = \% \text{ población } n \times \text{ muestra}$$

Cuadro N° 147

Departamento	Población	Porcentaje de población	Muestra	# de encuestas
Santa Ana	424,675	42.84%	$n_1=144$	62
Sonsonate	337,073	34.00%	$n_2=144$	49
Ahuachapán	229,672	23.17%	$n_3=144$	33

3.6.1 DISEÑO DEL CUESTIONARIO

Para obtener información acerca de los servicios que brinda la Oficina Regional de Occidente y establecer el nivel actual de satisfacción de los consumidores, se utiliza la técnica de recopilación de información la cual es la Encuesta, aplicándola a una muestra representativa de la población de la zona occidental a través del instrumento del cuestionario estructurado. Para tal fin se siguieron los siguientes pasos:

- **Planteamiento de objetivos de la encuesta**

Objetivos General

Conocer el nivel actual de insatisfacción de los usuarios en los servicios que brindan las diferentes áreas de la Oficina Regional de Occidente, a fin de buscar mejorar los servicios que se ofrecen.

Objetivos Específicos

- Percibir en que medida la población de la Zona Occidental conoce de la existencia de la Defensoría del Consumidor
- Conocer la opinión de los consumidores acerca de la nueva ubicación de la Defensoría del Consumidor.
- Conocer el tiempo de espera por parte del consumidor para recibir los servicios brindados por la Institución.

-
- Conocer la cantidad de consumidores que asisten a las campañas educativas a fin de establecer si los medios de comunicación a través de los cuales se da a conocer son los indicados.
 - Identificar el nivel de consumidores informados sobre sus derechos a través de campañas educativas con el objetivo de lograr una mayor difusión de las mismas
 - Establecer cuales son los principales problemas que se les presentan a los consumidores al realizar sus compras en los establecimientos, a fin de procurar la seguridad de los consumidores.
 - Establecer a través de que medios de comunicación los consumidores reciben información de las inspecciones que realiza la Institución para conocer la cantidad de consumidores informados.
 - Establecer cuales son los principales problemas que sufren los consumidores a través de las diversas promociones u ofertas de los productos o servicios para establecer que aspectos deben de vigilarse.

- **Elaboración del cuestionario**

La encuesta consta de 27 items en total los cuales se distribuyen en cinco áreas de interés a medir:

- Información general 1-4
- CSC Pregunta 5- 17
- Verificación y vigilancia Pregunta 18- 22
- Educación y Participación Ciudadana Pregunta 23- 26
- Conclusión Pregunta 27

3.6.2 PROCESO DE VALIDACION

- **Prueba piloto**

Una vez diseñado el cuestionario, corresponde llevar a cabo la prueba piloto, a la cual se le conoce con el nombre de Pre-test

El cuestionario se aplico a un grupo de 10 personas de la zona occidental específicamente del departamento de Santa Ana, con el objetivo de realizar un ensayo previo a la aplicación del instrumento y poder determinar, si en la redacción no se excluyeron aspectos importantes en relación a los servicios que brindan las tres áreas que forman parte de la Oficina que permitieran evaluar de forma mas exacta el nivel de satisfacción de los usuarios así como comprobar la claridad, veracidad, comprensibilidad y orden cronológico en la redacción del enunciado de los ítems, si el tiempo de duración de la encuesta esta dentro de lo aceptable por los encuestados y el cumplimiento de los objetivos de la encuesta.

- **Validez**

A pesar de que existen diferentes formas para medir la validez, esta sin embargo, es un proceso unitario, y es la validez la que permite realizar las inferencias e interpretaciones correctas de las puntuaciones que se obtengan al aplicar un test y establecer la relación con la variable que se pretende medir.

Validez de contenido: se refiere a si los items que contiene el cuestionario que se elaboro son indicadores de los que se pretende medir lo cual es conocer el nivel de satisfacción de los usuarios que hacen uso de los servicios brindados por la Oficina Regional de Occidente.

Por lo cual el cuestionario se sometió a la revisión del personal que labora en la Oficina, los participantes fueron: El Gerente de la Oficina, Coordinador del CSC, el Coordinador de VyV y el Coordinador de EPC quienes juzgaron la capacidad del cuestionario para evaluar todas las dimensiones que deseamos medir por cada área. Esta valoración fue de tipo cualitativo.

- **Corrección del instrumento:** De acuerdo a los resultados obtenidos en la prueba piloto y a las recomendaciones realizadas por el personal que labora en la Oficina, se le practicaron correcciones al cuestionario^{*}.

3.6.3 TABULACION DE DATOS^{**}

Después de administrado el cuestionario a los habitantes de la zona occidental del país, se realiza el proceso de tabulación y análisis de los datos obtenidos por medio del trabajo de campo.

^{*} Ver anexo 20: Cuestionario

^{**} Ver anexo 21: Tabulación y de datos de encuesta

ANÁLISIS DE LA SITUACION ACTUAL

3.7 METODOLOGÍA PARA REALIZAR EL ANALISIS

Realizada la presentación de la situación actual se efectúa el análisis de los procesos que se ejecutan en la Oficina Regional de Occidente en base a la metodología que se presenta a continuación:

1. Análisis de procesos claves

Se Analizan los tres grandes factores que conforman un Proceso^{*}, de los cuales las entrada y método (causas) dan origen a las salidas (efecto).

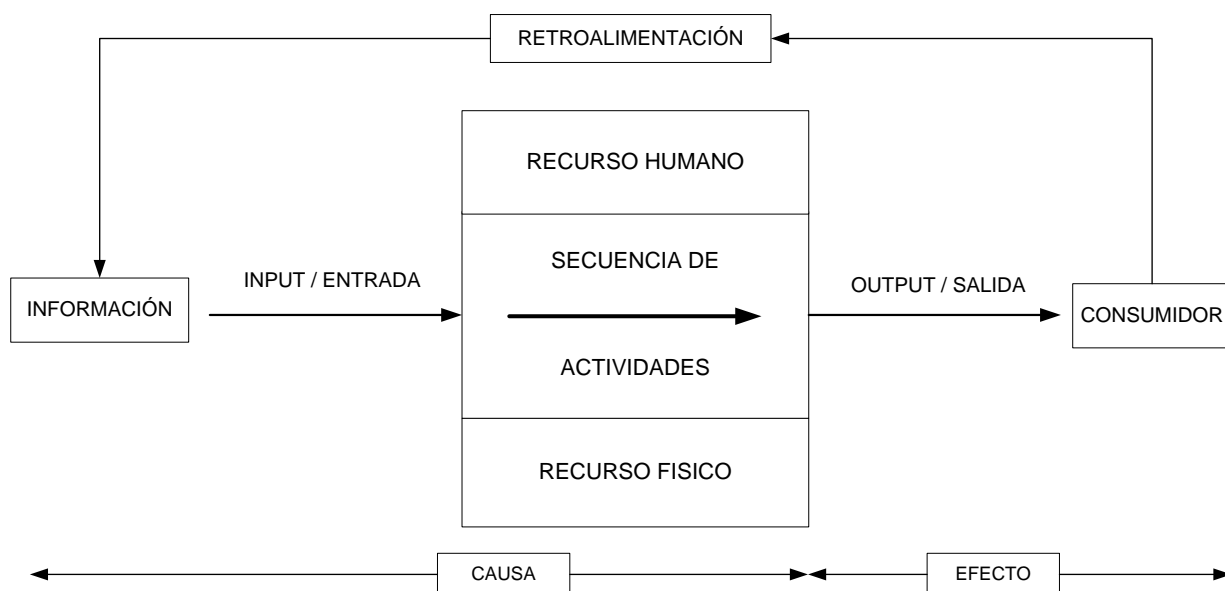


Fig. 46 Estructura grafica del análisis del Diagnostico

Factores de un Proceso

ENTRADA

1. **Recurso Humano:** Todas las personas que intervienen en el proceso, sus conocimientos, habilidades y actitudes (competencias) adecuados para la ejecución de los mismos.
2. **Recursos Físicos:** Instalaciones, mobiliario, equipo, hardware, software que han de estar siempre en adecuadas condiciones de uso.

Para realizar el análisis de estos dos factores se plantean diferentes rubros a ser evaluados en cada una de las áreas que forma parte de la Oficina Regional de Occidente y estos rubros son:

* Fuente: Gestión por Procesos, Cáp. 2 Qué es un proceso, apartado 5, Análisis y mejora de los procesos.

Recurso Humano

- Manuales de Puestos de Trabajo
- Nivel de Educación
- Capacidad de Criterio de Decisión
- Capacitaciones Impartidas al Personal
- Trabajo en Equipo

Recurso Físico

- Equipo Computacional
- Fotocopiadora
- Impresora
- Software

Para evaluar los rubros antes mencionados se hizo uso de una escala de importancia la cual establece puntajes con su respectiva calificación. Al efectuar esta evaluación se generará una valoración la que nos indicara las posibles causas que dan origen a la problemática que se busca resolver.

Cuadro N° 148

Calificación	Puntaje	Rangos de Totales	
		Min.	Máx.
Deficiente	1	3	3
Aceptable	3	5	9
Optimo	9	11	27

Calificación:

- Deficiente:** No se cumple el rubro a ser evaluado
- Aceptable:** No cumple el rubro en forma total pero lo cumple en termino medio
- Optimo:** Se cumple en su totalidad el rubro a ser evaluado

Puntaje:

- El mínimo puntaje a obtener es de 3 puntos cuando se presente el caso que cada una de las tres áreas obtenga el puntaje de 1 que corresponde a una calificación deficiente en el rubro evaluado.
- El máximo puntaje a obtener es de 27 puntos cuando se presente el caso que las tres áreas obtengan un puntaje de 9 cada una que corresponde a una calificación óptima en el rubro evaluado.

3. Información: La información, es un recurso de gran importancia en los procesos de servicio, debe poseer las características adecuadas para su uso de acuerdo al servicio que se brinda. Se realiza un análisis a cerca del tipo de información que sirve como entrada al proceso, quien la proporciona y el tiempo que se tardan en brindarla.

PROCESO

4. Métodos: Es la descripción de la forma de utilizar los recursos, quién hace qué, cuándo y el cómo.

Para realizar el análisis del método se emplean las siguientes técnicas:

- **Eficiencia:** análisis del resultado obtenido en la situación actual del cálculo de la eficiencia.
- **Valor Agregado:** Análisis de las actividades de operación y de operación–inspección a través de la técnica del valor agregado para conocer cuales de las actividades en realidad le aportan valor al proceso. Para efectuar el análisis se establecen los 3 siguientes criterios:

Criterio 1 Disponibilidad de recursos: Existencia de información o recurso físico para el desarrollo de la tarea.

Criterio 2 Utilidad: Si la tarea ayuda a cumplir el objetivo final de un proceso

Criterio 3 No es redundante: Que no exista una repetición de tareas, es decir un reproceso

- **Cargas de Trabajo:** Se analiza el porcentaje de participación que cada empleado tiene en la ejecución del proceso, así como cuanto tiempo se tarda en realidad el proceso para su ejecución y se compara contra el tiempo que debe de tardarse o se analiza el tiempo disponible para llevar a cabo el proceso contra el tiempo que en realidad se emplea en el proceso.

Además se incluye en el análisis puntos importantes como son:

- **Marco Legal:** Definición del grado de cumplimiento del marco legal por el proceso
- **Control del proceso:** Análisis del o los controles que posee el proceso
- **Retroalimentación del proceso:** Análisis de la eficiencia de la retroalimentación en el proceso.

SALIDA

2. **Resultados:** Análisis de las salidas obtenidas del proceso al transformar las entradas en salidas que van destinados a un cliente externo o interno.

Satisfacción del cliente: El objetivo del análisis es detectar áreas de insatisfacción como posibles oportunidades de mejoras que se deben considerar en el diseño.

Comprende la identificación del tipo de cliente que cada área de la Oficina Regional de Occidente tiene, el establecimiento de las necesidades y expectativas de los clientes en función de las quejas emitidas por los consumidores y la encuesta realizada que tiene por objeto determinar la satisfacción de los consumidores o usuarios.

PRINCIPIO CAUSA-EFECTO

La conformidad del producto, satisfacción del cliente, cumplimiento de los plazos, etc. se pueden ver como efectos, para orientar la acción a sus causas y obtener mejoras. Para ello se entiende que las causas que provocan los efectos anteriores se encuentran generalmente en los procesos, y en ellos por lo tanto que se deben orientar el trabajo analítico y la posterior toma de decisiones.

Los efectos se miden para:

- a) Desencadenar el arreglo pertinente y corregir la desviación (corrección según ISO 9001:2000).
- b) Realizar acciones correctivas o preventivas, actuando sobre las causas que provocaron los efectos medidos.

El principio de *causa-efecto* manifiesta entonces que los efectos (calidad -plazo) se miden ya que sobre ellos sólo se puede reaccionar (acción reactiva); por el contrario las causas (los procesos y sus factores) han de ser gestionadas de manera proactiva.

3.8 ANALISIS DE CAUSAS

3.8.1 RECURSO HUMANO

✦ *Manuales de Puestos de Trabajo*

Cuadro N° 149

Calificación	Puntaje	Criterio/Rango
Deficiente	1	No existe Manuales de Puestos de Trabajo
Aceptable	3	Existen Manuales de Puestos de Trabajo
Optimo	9	Manuales de Puestos de Trabajo actualizados en un periodo no mayor de 6 meses

Cuadro N° 150

Área	Puntaje
Centro de Solución de Controversias	1
División de Verificación y Vigilancia	1
División de Educación y Participación Ciudadana	1
Total	3

El resultado obtenido en este apartado es el valor mínimo de 3, el cual pertenece al rango de Deficiente, es decir que:

En las tres áreas que conforman la Oficina Regional de Occidente no existen manuales de los perfiles del puesto de trabajo, esto se evidencia en el personal que labora en la Institución, quienes fueron seleccionados sin ningún tipo de especificación acerca de las características mínimas que deben de poseer para desempeñar las actividades a realizar en el puesto de trabajo.

✦ *Nivel de Educación*

Cuadro N° 151

Calificación	Puntaje	Criterio/Rango
Deficiente	1	0- 50% con Educación Superior
Aceptable	3	51% - 75% con Educación Superior
Optimo	9	76% - 100% con Educación Superior

Cuadro N° 152

Área	Puntaje
Centro de Solución de Controversias	1
División de Verificación y Vigilancia	1
División de Educación y Participación Ciudadana	1
Total	3

El resultado obtenido en este apartado es un valor de 3 el cual pertenece al rango de “Deficiente”. La Defensoría del Consumidor Oficina de Occidente posee 14 empleados de los cuales:

- El 57.14% del personal posee un nivel de educación media, lo que equivale a 8 empleados.
- El 42.86% del personal posee un nivel de educación superior, lo que equivale a 6 empleados.

Los empleados que poseen educación media presentan dificultad al momento de hacer uso de la tecnología disponible en la oficina, lo que no contribuye aun mejor desarrollo de los procesos que se realizan lo que a la vez impide un mejor aprovechamiento de los recursos que posee la oficina.

Centro de Solución de Controversias: el puntaje obtenido en el apartado de nivel de educación que posee el área es de 1 lo que se interpreta como “Deficiente”, esto se desglosa de la siguiente manera:

- 3 empleados con educación media (3 técnicos)
- 3 empleados con educación superior (2 técnicos y 1 coordinador)

Especificación de empleados con educación superior:

- 2 Licenciadas en Ciencias Jurídicas: los conocimientos necesarios para desempeñar el cargo de técnico corresponden con los estudios superiores adquiridos por las personas que desempeñan el puesto, ya que hacen uso y aplican terminología, normativas y estatutos legales. Una de estas personas que posee educación superior es el coordinador.
- 1 Licenciada en Psicología: los conocimientos necesarios para desempeñar el cargo de técnico del área de Centro de Solución de Controversias no corresponden con los estudios superiores adquiridos por la persona que desempeña el puesto.

División de Verificación y Vigilancia: el puntaje obtenido en el apartado de nivel de educación superior que posee la División es de 1 lo que se interpreta como “Deficiente”, esto se desglosa de la siguiente manera:

- 3 empleados con educación media (3 inspectores)
- 3 empleados con educación superior (2 inspectores y 1 coordinador)

Especificación de empleados con educación superior:

- 1 Licenciado en Ciencias Jurídicas: los conocimientos necesarios para desempeñar el cargo de inspector corresponden con los estudios superiores adquiridos por la persona que desempeñan el puesto, ya que hacen uso y aplican terminología, normativas y estatutos legales.
- 2 Licenciadas en Administración de Empresas: los conocimientos necesarios para desempeñar los cargos de inspector de esta División no corresponden con los estudios superiores adquiridos por las personas que desempeñan el puesto, debido a que es necesario tener conocimientos acerca del manejo del marco legal. Una de estas personas que posee educación superior es el coordinador.

División de Educación y Participación Ciudadana: el puntaje obtenido en el apartado de nivel de educación superior que posee el área es de 1 lo que se interpreta como “Deficiente”, esto se desglosa de la siguiente manera:

- 2 empleados con educación media (1 técnico y el coordinador)

En las tres áreas es necesario llevar a cabo actividades orientadas a que el personal logre adquirir los conocimientos que su puesto de trabajo requieren buscando siempre un mejor resultado de los servicios que la Institución brinda.

✦ *Capacidad de Criterio de Decisión*

Cuadro N° 153

Calificación	Puntaje	Criterio/Rango
Deficiente	1	Más de 3 consultas por día
Aceptable	3	de 2 – 3 consultas por día
Optimo	9	1 consulta por día

Cuadro N° 154

Área	Puntaje
Centro de Solución de Controversias	3
División de Verificación y Vigilancia	1
División de Educación y Participación Ciudadana	3
Total	7

El resultado obtenido en este apartado es un valor de 7 el cual pertenece al rango de “Aceptable”, esto indica que las capacitaciones impartidas a las dos áreas con mejor puntaje, son de ayuda en el desarrollo de sus actividades lo que se ve reflejado en el puntaje de este apartado que hace relación al número de veces que los técnicos requirieron una consulta con el coordinador o entre ellos mismos para solucionar alguna indecisiones.

Centro de Solución de Controversias: El puntaje obtenido en este apartado en el área es de 3 lo que se interpreta como “Aceptable”. Este valor nos indica que a pesar de que los técnicos de esta área recurren a consultas con el coordinador, estas son por hechos o situaciones que dan lugar a dudas en el desarrollo de los procesos de esta área o casos poco frecuentes.

División de Verificación y Vigilancia: El puntaje obtenido en este apartado es de 1 lo que se interpreta como “Deficiente”. La División recibe este puntaje debido a que el Coordinador recibe constantemente llamadas telefónicas por parte de los inspectores con el objetivo de consultar alguna indecisión o hechos en los que no saben con absoluta certeza que acción realizar para que el coordinador les indique que hacer.

Es de aclarar que el costo de realizar dichas llamadas telefónicas es absorbido por el personal debido a que la Institución no les reconoce ningún reembolso en el pago de la cuenta.

Cuadro N° 155

Cargo	Teléfono celular	Costo total*
Coordinador	Línea fija	\$50.00
Inspector 1	Línea fija	\$32.00
Inspector 2	Prepago	\$20.00
Inspector 3	Prepago	\$20.00
Inspector 4	Prepago	\$20.00
Inspector 5	Prepago	\$25.00

División de Educación y Participación Ciudadana: El puntaje obtenido en este apartado es de 3 lo que se interpreta como “Aceptable”. El Técnico de esta área le consulta al coordinador sobre la forma en la cual se debe elaborar los informes o documentos solicitados por la Dirección de Educación y Participación Ciudadana en San Salvador, así también se realiza consulta sobre el análisis de datos para la elaboración de informes.

* El costo total que se presenta es un valor promedio por mes que gasta cada técnico.

✦ *Capacitaciones Impartidas al Personal*

Cuadro N° 156

Calificación	Puntaje	Criterio/Rango
Deficiente	1	Ninguna capacitación durante el año
Aceptable	3	1 a 3 capacitaciones al año
Optimo	9	mas de 3 capacitaciones al año

Cuadro N° 157

Área	Puntaje
Centro de Solución de Controversias	3
División de Verificación y Vigilancia	1
División de Educación y Participación Ciudadana	3
Total	7

El resultado obtenido en este apartado es un valor de 7 el cual pertenece al rango de “Aceptable”, esto indica que en dos de las áreas se imparten capacitaciones por lo menos una vez al año, estas capacitaciones son propias de cada área en función de las actividades que cada una ejecutan, el valor obtenido en esta categoría expresa una oportunidad de mejora.

Centro de Solución de Controversias: el puntaje obtenido en este apartado en el área es de 3 lo que se interpreta como “Aceptable”. Se asignó este valor en función que el personal de esta área recibe una vez al año capacitación sobre la forma de ejecutar los procesos, siendo esta mas un recordatorio y no un adiestramiento sobre cambios o mejoras en los procesos.

División de Verificación y Vigilancia: el puntaje obtenido en este apartado es de 1 lo que se interpreta como “Deficiente”, Es de hacer énfasis que en esta área no se les imparte ningún tipo de capacitación sobre la ejecución de los procesos a fin de fortalecer los puntos débiles del método de trabajo, lo cual se ve reflejado en el desarrollo de sus actividades diarias en las cuales el personal no sabe como actuar o responder ante determinadas situaciones. De acuerdo al puntaje obtenido en esta área nos indica que se deben de focalizar esfuerzos para lograr que los inspectores reciban por lo menos una vez por año capacitaciones que les permitan una mejor comprensión de las actividades diarias a realizar.

División de Educación y Participación Ciudadana: el puntaje obtenido en este apartado es de 3 lo que se interpreta como “Aceptable”. Los técnicos que pertenecen a esta área reciben capacitaciones cuando se van a ejecutar campañas con temas diferentes a los acostumbrados recibiendo estas hasta 3 veces por año.

✦ *Trabajo en Equipo*

Cuadro N° 158

Calificación	Puntaje	Criterio/Rango
Deficiente	1	No existe un trabajo en equipo
Aceptable	3	Frecuentemente trabajan en equipo
Optimo	9	Existe trabajo en equipo

Cuadro N° 159

Área	Puntaje
Centro de Solución de Controversias	3
División de Verificación y Vigilancia	3
División de Educación y Participación Ciudadana	9
Total	15

El resultado obtenido en este apartado es un valor de 15 el cual pertenece al rango de “Óptimo”, lo que indica que el trabajo en equipo se lleva a cabo en las tres áreas de la oficina, sin embargo el valor obtenido por estar cerca del rango inferior del puntaje indica que existe aun una oportunidad de mejora logrando que el trabajo en equipo parte de sus actividades cotidianas.

Centro de Solución de Controversias: el puntaje obtenido en este apartado por el área es de 3, lo que se interpreta como “Aceptable”. Se pueden observar que entre el personal del área se apoyan para lograr un mejor desarrollo de las diferentes actividades que se realizan, sin embargo en ocasiones existen diferencias en el apoyo brindado entre el personal y se les dificulta el resolverlas.

División de Verificación y Vigilancia: el puntaje obtenido en este apartado es de 3 lo que se interpreta como “Aceptable”, sin embargo en ocasiones se da la situación que el inspector con especialización en Ciencias Jurídicas a pesar que posee los conocimientos en el manejo de programas de computo, este no los comparte con los demás compañeros de trabajo para realizar mejor las actividades.

Se percibe que esta situación se presenta debido a que el inspector se siente desmotivado debido a que él considera que posee conocimientos superiores a los necesarios para llevar a cabo las tareas que actualmente desempeña y esto no lo toma en cuenta el coordinador del área.

División de Educación y Participación Ciudadana: el puntaje obtenido por el área es de 9 lo que se interpreta como “Óptimo”. Se observa que el personal de esta área se apoya mutuamente en las actividades que realizan cotidianamente y no se observo conflictos de ningún tipo entre ellos.

3.8.2 RECURSO FÍSICO

✦ Disponibilidad del equipo

Existencia de Recurso Físico por área

Cuadro N° 160

Calificación	Puntaje	Criterio/Rango
Deficiente	1	El área posee 3* recursos propios o menos
Aceptable	3	El área posee 4** recursos propios
Optimo	9	El área posee 5*** recursos propios o mas

Cuadro N° 161

Área	Puntaje
Centro de Solución de Controversias	9
División de Verificación y Vigilancia	1
División de Educación y Participación Ciudadana	1
Total	11

El resultado obtenido en este apartado es un valor de 11 el cual pertenece al rango de “Optimo” y constituye el límite inferior o mínimo del rango. Al Centro de Solución de Controversias se le otorgo una puntuación de 9 debido a que el área posee todos los recursos físicos como son las computadoras, impresora, fotocopidora, teléfono y fax para la prestación de los servicios. A diferencia de la División de Verificación y Vigilancia que se le asigno un puntaje de 1 debido a que posee solo los recursos físicos mínimos con los que debe de contar como son impresora, teléfono y computadora y a la División de Educación y Participación Ciudadana se le asigno una puntuación de 1 porque solo posee dos de los recursos físicos mínimos que son computadoras y teléfonos.

Cabe mencionar que el CSC comparte con las otras dos áreas parte de sus recursos como son la fotocopidora, fax y el compartir o prestar estos recursos genera atrasos en el desarrollo de las actividades del CSC, ya que si algún empleado de las otras áreas está utilizando el equipo deberán de esperar hasta que sea desocupado, generando así incomodidad en los consumidores que deben de esperar para terminar de ser atendidos, el que dichas divisiones no posean todos los recursos físicos para el desarrollo de sus actividades genera retrasos al personal ya que deben desplazarse hasta el primer nivel para utilizar los que posee el CSC y así también la

* Los recursos que se consideran son: impresora, teléfono y computadora

** Los recursos que se consideran son: impresora, teléfono, computadora y fotocopidora

*** Los recursos que se consideran son: impresora, teléfono, computadora, fotocopidora y fax

División de Verificación y Vigilancia comparte con la División de Educación la impresora en este caso el personal de educación también se desplaza para hacer uso de la impresora.

Software

Cuadro N°162

Calificación	Puntaje	Criterio/Rango
Deficiente	1	No posee ningún tipo de software
Aceptable	3	Existe Software
Optimo	9	Mejoras al Software

Cuadro N° 163

Área	Puntaje
Centro de Solución de Controversias	3
División de Verificación y Vigilancia	1
División de Educación y Participación Ciudadana	1
Total	5

El resultado obtenido en este apartado es un valor de 5 el cual pertenece al rango de “Aceptable”. Es importante mencionar que la División de Verificación y Vigilancia y la División de Educación y Participación Ciudadana no cuenta con un Software propio que facilite el registro y control de las actividades que se realizan, sin embargo el personal de ambas áreas se auxilian de paquetes computacionales como Microsoft Office 2000, específicamente hacen uso de la hoja de cálculo EXCEL y el editor de texto WORD para sus actividades cotidianas.

El área del CSC es la única que posee un software propio que los ayude en el registro de las actividades que son parte de los diferentes procesos que ejecuta el área, este recibe el nombre de SIDECON (Sistema Informático de la Defensoría del Consumidor) y esta conformado por una serie de formatos en los cuales se ingresan datos de los consumidores proveedores y de los acuerdos entre estas partes si existiere.

✦ *Mantenimiento del equipo*

Equipo de Cómputo

Cuadro N° 164

Calificación	Puntaje	Criterio/Rango
Deficiente	1	1 vez al año
Aceptable	3	de 2 – 5 veces por año
Optimo	9	Mas de 5 veces por año

Cuadro N° 165

Área	Puntaje
Centro de Solución de Controversias	9
División de Verificación y Vigilancia	9
División de Educación y Participación Ciudadana	9
Total	27

El resultado obtenido en este apartado es un valor de 27 el cual pertenece al rango de “Óptimo”, y constituye el límite superior o máximo del rango, la puntuación se otorgo debido a que cada dos meses el equipo que se encuentra en las tres áreas recibe mantenimiento de tipo preventivo, quien se encarga de llevar a cabo este mantenimiento es la Dirección de Informática ubicada en San Salvador quien asigna un técnico especializado para que lo realice.

Fotocopiadora

Cuadro N° 166

Calificación	Puntaje	Criterio/Rango
Deficiente	1	Correctivo
Aceptable	3	Preventivo
Optimo	9	Proyectivo

Cuadro N° 167

Área	Puntaje
Centro de Solución de Controversias	1
División de Verificación y Vigilancia	1
División de Educación y Participación Ciudadana	1
Total	3

El resultado obtenido en este apartado es un valor de 3 el cual pertenece al rango de “Deficiente”. Es de mencionar que la Institución posee solo una fotocopidora la cual es compartida entre el personal de las tres áreas, es de aclarar que no se le práctica mantenimiento preventivo solo se le proporciona mantenimiento correctivo, lo cual genera un atraso o imposibilitan el desarrollo normal de las actividades debido a que cuando el daño es grave y la reparación tarda mas de un día en corregirse esto ocasiona que las fotocopias que se requieran en la ejecución de los procesos tendrán que ser obtenidas fuera de la Institución y los costos serán absorbidos por quien realice la acción.

Impresora

Cuadro N° 168

Calificación	Puntaje	Criterio/Rango
Deficiente	1	Correctivo
Aceptable	3	Preventivo
Optimo	9	Proyectivo

Cuadro N° 169

Área	Puntaje
Centro de Solución de Controversias	1
División de Verificación y Vigilancia	1
División de Educación y Participación Ciudadana	1
Total	3

El resultado obtenido en este apartado es un valor de 3 el cual pertenece al rango de “Deficiente”. Existen dos impresoras una ubicada en el CSC y la segunda ubicada en la oficina de Verificación y Vigilancia, que se comparte con la División de Educación y Participación Ciudadana. Es de aclarar que a ambas impresoras no se les práctica mantenimiento preventivo solo se le proporciona mantenimiento correctivo, lo cual genera un atraso o imposibilitan el desarrollo normal de las actividades debido a que no se posee maquinas de respaldo que sustituya la que se encuentre averiada.

3.9 METODO

3.9.1 Área: DIVISION DE VERIFICACION Y VIGILANCIA

3.9.1.1 Proceso: INSPECCION DE PUBLICIDAD ENGAÑOSA.

3.9.1.1.1 Sub-Proceso: PRECIOS OFERTADOS EN SUPERMERCADOS.


1. Entrada

La entrada es la información que el anuncio del periódico brinde para realizar la inspección, si el anuncio indica las características específicas del producto facilitara el buscarlo y verificar cual es el producto en promoción. Caso contrario a los inspectores invertirán más tiempo el buscarlo de acuerdo a sus características.

2. Proceso:

- ✓ Eficiencia en función del tiempo

Cuadro N° 170

 Defensoría del consumidor <small>La Razón... ¡A quien la tiene!</small>	VERIFICACION DE PRECIOS OFERTADOS EN SUPERMERCADOS.		
	Nombre	Tiempo consumido (min)	%
Entradas	Información, Recurso físico y Recurso humano		
Tareas activas	Operación	252.42	48.96
	Operación e inspección	143.82	27.9
Tareas inactivas	Inspección	64.48	12.51
	Transportes	38.79	7.52
	Demoras	16.08	3.11
	Almacenamiento temporal	0	0
	Almacenamiento permanente	0	0
	Total	515.59	100.00
Salidas	Establecimiento que cumplen con requisito de Ley de Protección al Consumidor		
	Establecimiento que no cumplen con requisito de Ley de Protección al Consumidor		

Al calcular la eficiencia del proceso en el planteamiento de la Situación actual, se obtuvo un valor del 76.85% el cual corresponde al tiempo invertido en actividades que se consideran efectivas (operación 48.96% y operación-inspección 27.9%) dichas actividades convierten la información a través del proceso de Precios ofertados en supermercados en resultados que son informes de establecimientos que cumplen requisitos y establecimientos que no cumplen requisitos de la Ley de Protección al Consumidor.

El 23% restante del tiempo invertido en el proceso corresponde al tiempo que corresponde a actividades que no se consideran efectivas (Inspección 12.51%, Transporte 7.52%, Demoras 3.11%) existiendo dos oportunidades de mejora:

1. Reducir el tiempo que corresponde a este porcentaje para aumentarlo en actividades efectivas.
2. Reducir tiempo total del proceso.

Al ejecutar el proceso de Precios ofertados en supermercados se invierte un total de tiempo de de 515.59 minutos del cual 401.91 min. corresponde a las actividades de operaciones y operación-inspección lo que equivale a un 76.85% del tiempo total. El porcentaje que corresponde a las actividades que se consideran efectivas es mayor que el de las actividades que no se consideran efectivas; razón por lo cual se realizara un análisis de valor agregado para conocer cuales de estas actividades realmente aportan valor al proceso.

✓ Valor Agregado

Para que una actividad se considere de valor agregado debe de cumplir los 3 criterios siguientes:

- Criterio 1: Disponibilidad de recursos
- Criterio 2: Utilidad
- Criterio 3: No es redundante

Cuadro N° 171

TAREAS ACTIVAS	CRITERIO	CRITERIO	CRITERIO
	1	2	3
1. Busca y toma periódico para revisarlo	X	X	X
2. Revisar anuncio de periódico	X	X	X
3. Seleccionar supermercados	X	X	X
4. Formar parejas de trabajo	X	X	X
5. Explicar actividad a realizar	X	X	
6. Asignación de supermercados y parejas de trabajo	X	X	X
7. Solicitar permiso para ingresar	X	X	X
8. Tomar carretilla y buscar producto	X	X	X
9. Verificar oferta	X	X	X
10. Tomar producto y colocarlo en caja	X	X	X
11. Verificar precio ofertado		X	X
12. Explicación a gerente de incumplimiento	X		
13. Solicitar datos personales a gerente y factura	X	X	X
14. Redactar acta	X		X
15. Lectura de acta	X	X	X
16. Firma de acta	X	X	X
17. Fotocopiar acta	X	X	X
18. Buscar cartapacio y anexar acta	X	X	X
19. Elaborar expediente	X	X	X
20. Elaborar e imprimir memorándum	X	X	X
21. Tomar teléfono y reportar actividad	X	X	
22. Registrar actividad en hoja Excel	X	X	X
23. Elaborar informe y enviarlo vía internet	X	X	X

Después de evaluar los tres criterios anteriores para conocer si las tareas que se ejecutan en el proceso agregan valor al mismo, se determinó que 5 actividades no agregan valor las cuales son:

Cuadro N° 172

Tareas	Tiempo invertido (min)
Explicar actividad a realizar	20.57
Verificación de precio	31.04
Explicación a gerente de incumplimiento	33.13
Redactar acta	37.25
Tomar teléfono y reportar actividad	13.23
Total	135.22

Es decir que el tiempo que se emplea en la realización de estas actividades es del 33.64 % del tiempo total que se invierte en las actividades que se consideran efectivas (401.91 min. operación y operación-inspección). Por lo tanto son aspectos que se deben considerar en la propuesta de diseño de mejora.

Las actividades presentadas anteriormente que no agregan valor al proceso se analizan a continuación:

- Explicación de actividades a realizar = 20.57 min se considera una actividad que no agrega valor al proceso debido a que los inspectores realizan esta actividad 1 vez /semana por lo que invertir tiempo en explicarles lo que deben de ir a realizar en la inspección es redundante y además el Coordinador les recuerda los aspectos que deben de considerar al redactar el acta y existen ocasiones que a los inspectores se les olvida tomarlos en cuenta, razón por la cual el acta pierde validez legal. Y cuando surgen alguna indecisión o hechos en los que no saben con absoluta certeza que acción realizar, recurren a comunicarse a través de teléfono móvil con el Coordinador para que este le indique la acción a efectuar. Es de aclarar que el costo de realizar dichas llamadas telefónicas es absorbido por el personal debido a que la Institución no les reconoce ningún reembolso en el pago de la cuenta.
- Explicación a gerente de incumplimiento = 33.13 min, esta es una actividad que no agrega valor al proceso de acuerdo a los criterios evaluados debido a que si se le explica al gerente del incumplimiento y posteriormente se elabora el acta describiendo el incumplimiento y luego terminada esta se le lee al gerente existe una duplicidad de información lo cual no contribuye a lograr el objetivo del proceso sino que consume mas tiempo.
- Verificar oferta = 31.04 min esta actividad se podría considerar como la principal del proceso ya que el objetivo es verificar la publicidad de la promoción sin embargo actualmente solo se verifica el precio de oferta y existen otros puntos importantes a tomar en cuenta en la inspección y no se realiza debido a la falta de información por parte del Coordinador de la División que les brinda al momento de impartir las instrucciones de los puntos a inspeccionar en la ejecución del proceso.
- Redactar acta = 37.25 min. se considera una actividad que no agrega valor al proceso por considerarse que no es útil, ya que esta redacción se realiza en forma manual llegando a escribir hasta 6 paginas, lo cual genera que a los técnicos se equivoquen o que se les olvide incluir información importante, además al Coordinador se le dificulta su revisión debido a la incorrecta redacción, errores de ortografía y letra poco legible. Y en el caso que al acta se haga falta algún dato esta pierde su validez legal y el trabajo de todo un día quedaría perdido.
- Reportar actividad = 13.23 min. se considera una actividad que no agrega valor al proceso por considerarse repetitiva porque al llamar por teléfono y reportar que actividad se realizo y cuantos establecimientos se inspeccionaron en el día y posteriormente se elabora un informe con los mismos datos se

redunda en la información que el Coordinador realiza todos los días. Y se considera esta actividad repetitiva y no la de enviar el informe aunque en la primera se invierte menos tiempo ya que el enviar un informe sirve como un registro o comprobante de las actividades que se realizaron en la División de Verificación y Vigilancia de la Oficina de Occidente.

✓ **Marco Legal**

Cuadro N° 173

Art. LPC aplicable al proceso	Requisitos a cumplir	Requisitos que se verifican actualmente.	
		cumple	no cumple
Art. 16: Requisitos de las promociones y ofertas	-Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa		X
	- Excluir la utilización de cláusulas abusivas		X
	- No condicionar la promoción u oferta a la entrega o no del recibo, copia o documento que acredite la operación		X
Art. 30: Información de promociones	- Información de la fecha de duración de la promoción.		X
	- Manifestar condiciones de pago del producto en oferta.		X
	- El producto en oferta posea precio a través de algún medio de publicidad.	X	
	- El producto en oferta posea precio a través de etiquetas adheridas al mismo.	X	
Art. 31: Publicidad engañosa o falsa	- Anuncio del producto ofertado en forma clara y veraz		X
	- Verificación de la información sobre publicidad acerca del producto ofertado *	X	

* Acerca de la información del producto ofertado únicamente se verifica el precio de promoción que se publica.

Los diferentes requisitos antes presentados se encuentran redactados en de la Ley de Protección al Consumidor (LPC) y son estos tres art. que hacen referencia al proceso de precios ofertados, y a través de las observaciones realizada en la ejecución del proceso, se confirmo que solo tres de los nueve requisitos son los que actualmente los inspectores verifican.

El realizar la inspección de la promoción de productos ofertados no implica el verificar únicamente el precio del producto, ya que la Ley establece otros requisitos a ser aplicados al momento de realizar dicha inspección. Por lo tanto es un aspecto de gran peso a considerar en el diseño de mejora de los procesos.

✓ Control del proceso

El control que se lleva a cabo en las actividades que se ejecutan en el proceso de Precios ofertados en supermercados son:

- El Coordinador realiza una revisión del acta elaborada por los inspectores en la cual se invierte un tiempo de 37.26 min. debido a que esta acta se redacta en forma manual pero la falta de una letra legible, la presencia de errores ortográficos y la falta de requisitos no redactados complican la revisión del acta.
- El gerente de la Oficina de Occidente realiza una revisión de los expedientes de aquellos establecimientos que no cumplieron con los requisitos de ley y por lo tanto serán enviados al área de Legal en San Salvador, por lo que se considera que se realiza una doble actividad ya que el Coordinador de la División ha revisado el acta con anterioridad y luego el gerente la vuelve a revisar junto con el Coordinador. Y además es de aclarar que el Coordinador ya sabe cuales son los datos que deben de redactarse en el acta para que el área de Legal la acepte.

3. Salidas

El proceso presenta dos tipos diferentes de salidas las cuales se explicaron en el planteamiento de la situación, y se citaran a continuación:

Salida 1 Caso cerrado: En este primer tipo de salida ocurre cuando alguna de las siguientes circunstancias sucede

- Ingreso denegado a establecimiento: este tipo de salida tiene una frecuencia de ocurrencia mínima ya que se presenta en un 1% de las veces que se visita supermercados.
- Establecimiento cumple: este tipo de salida tiene una frecuencia de ocurrencia menor ya que se presenta en un 15% de las veces que se visita supermercados.
- Acta mal elaborada

✓ Actas de Inspección

Las actas es el instrumento empleado para registrar los hecho ocurridos en la inspección realizada. Pero el acta es redactada en forma manual por los inspectores, y al redactar deben de tomar en cuenta los siguientes requisitos:

- Fecha de realización de la inspección
- Hora de realización de la inspección

-
- Ubicación geográfica del establecimiento
 - Nombre de los inspectores que realizan la verificación
 - El nombre del producto ofertado
 - Marca del producto ofertado
 - Número de productos ofertados en existencia
 - Nombre del fabricante
 - Nombre del distribuidor
 - Fecha de publicación de la oferta
 - Si se cumple o no se cumplieron los términos de la oferta publicada

Debido a que son varios los aspectos a considerar en la redacción del acta, en ocasiones a los inspectores se les olvida incluir alguno de estos requisitos y cuando la revisa la coordinadora esta acta pierde validez legal y no procede en el caso que el establecimiento incumpliera y los inspectores llegan a redactar hasta 6 páginas donde hacen constar los hechos que han ocurrido en la inspección realizada.

Y en el caso que los inspectores se lleguen a equivocar en la redacción del acta ellos deberán de repetirla debido a que a esta no se le puede aplicar corrector ni se puede hacer algún tachón ya que perdería validez legal.

La salida de este proceso se ve afectada cuando el coordinador revisa el acta e identifica que hace falta algún dato, quedara anulada y el trabajo realizado de todo un día se pierde, ya que no regresan otra vez al establecimiento inspeccionado debido a que el gerente no proporciona los datos faltantes. La situación de anulación del acta es aun mas grave en el caso que el establecimiento incumplía los requisitos de Ley ya que no se procederá legalmente contra este y el impacto que se tendría será la falta protección al consumidor en materia de publicidad engañosa.

Este es un punto importante a tomar en cuenta en el diseño de mejora de los procesos debido a que este es una actividad en la cual los inspectores invierten 37.25 min. y cuando el acta esta mal elaborada el trabajo de todo un día queda perdido.

Salida 2 Seguimiento al caso

- Establecimiento no cumple oferta: en este caso el expediente el cual ya ha sido revisado por el coordinador y el gerente es enviado al área de Legal. Pero el envío de estos expedientes se realiza al finalizar la semana para llevar otros expedientes de la División que serán entregados en San Salvador

4 Retroalimentación

En la División de Verificación hasta la fecha no se han realizado evaluaciones a los inspectores a cerca de la comprensión del proceso para conocer así las deficiencias que estos presentan. Además no se les imparten capacitaciones para la realización del proceso por lo cual al momento de efectuarlo los inspectores llaman por teléfono al coordinador cuando se les presenta algún tipo de duda.

✓ Cargas de trabajo

Zona de trabajo: Santa Ana

Cuando las inspecciones se realizan en Santa Ana están se llevan acabo en los establecimientos en los alrededores de la Institución, los inspectores llegan a la Oficina Regional de Occidente a recibir las instrucciones de la actividad a realizar. Y cuando este proceso se realiza en esta zona de trabajo se emplean 4 inspectores para que en parejas realicen la inspección y el otro inspector y el coordinador realizan otras actividades que no corresponden al proceso.

Cuadro N° 174

Cargo	Tiempo total empleado en el proceso	
Coordinador	243.47 min	47.22 %
Inspector	300.22 min	58.23 %
Gerente	21.55 min	4.17 %

Según los resultados presentados en la tabla anterior los inspectores dedican un 11.01% aproximadamente 57 min. más en la realización del proceso, esto debido a que cuando los inspectores salen a realizar la inspección, el coordinador se queda en la oficina realizando otras actividades que no corresponden a este proceso y los inspectores al realizar la verificación emplean mayor tiempo al buscar el producto ofertado, verificar y el redactar el acta que se elabora en forma manual.

El análisis es para el tiempo de ejecución de la inspección.

Cuadro N° 175

	Como debe de realizarse el proceso (por día)	Como se realiza actualmente el proceso (por día)
Horario de trabajo	Coordinador 8:00 a.m. -4:00 p.m. Inspectores 8:00 a.m. -4:00 p.m.	Coordinador 8:00 a.m. -5:00 p.m. Inspectores 8:00 a.m. -4:00 p.m.
Tiempo para ejecutar la inspección.	7 horas y 20 min / día = 440 min. Hora de almuerzo = 40 min	7 horas y 41 min / día = 461.15 min Hora de almuerzo = 40 min.

Es decir que el tiempo que debe de emplear para la ejecución de la inspección debe de ser de 7 horas y 20 min pero realmente el tiempo empleado es de 7 horas y 41min lo que indica que el coordinador esta

empleando 21 min. adicionales en su hora de salida, esto es debido a que si los inspectores se tardan más tiempo en realizar la verificación de la oferta en el establecimiento llegaran más tarde a entregar las actas y el coordinador se retrasara en llevar a cabo la siguiente etapa del proceso. Sin embargo, este resultado no indica una sobrecarga de trabajo en el Coordinador lo que nos muestra es que existe un mal diseño en el proceso actualmente.

Zona de trabajo: Municipios de Santa Ana, Departamento de Sonsonate y Ahuachapán

Cuando las inspecciones son realizadas en estos lugares los inspectores junto con el Coordinador se reúnen en un punto específico y posteriormente el Coordinador les imparte las indicaciones de la actividad a realizar y luego se van a realizar la inspección y al terminar se vuelven a reunir en el mismo lugar. Y cuando este proceso se realiza en esta zona de trabajo se emplean 5 inspectores y el coordinador.

Cuadro N° 176

Cargo	Tiempo total empleado en el proceso	
	Coordinador	461.15 min
Inspector	300.22 min	58.23%
Gerente	21.55 min	4.17 %

Según los resultados presentados en la tabla anterior el coordinador emplea un mayor número de horas hábiles a la ejecución de la inspección. Es decir aproximadamente un 50% que los inspectores.

El análisis es para el tiempo de ejecución de la inspección.

Cuadro N° 177

	Como debe de realizarse el proceso (por día)	Como se realiza actualmente el proceso (por día)
Horario de trabajo	Coordinador 8:00 a.m. -4:00 p.m. Inspectores 8:00 a.m. -4:00 p.m.	Coordinador 8:00 a.m. -4:00 p.m. Inspectores 8:00 a.m. -2:00 p.m.
Tiempo para ejecutar la inspección.	7 horas y 20 min / día = 440 min. Hora de almuerzo = 40 min	7 horas y 19 min / día = 438.6 min Hora de almuerzo = 40 min.

Es decir que el tiempo que debe de emplear para la ejecución del proceso debe de ser de 7 horas y 20 min sin embargo el tiempo realmente empleado es de: El coordinador emplea 7 horas y 19min en la realización de la inspección y Los inspectores emplean 5 horas en la realización de la inspección. No incluye el tiempo que se invierte en la revisión del expediente debido a que se realiza hasta el día siguiente.

En la realización de este proceso el Coordinador ahora además de realizar las actividades que tiene asignadas en la ejecución del proceso deberá de realizar la verificación junto con los inspectores. Considerando que las actividades que realiza el coordinador después de terminada la inspección no son auxiliadas por otra persona, lo que ocasiona que se retrase en su hora de salida, mientras que los inspectores se regresan a Santa Ana terminada la inspección y no llegan a la Institución si no que se dirigen a sus casas.

Cuadro N°178

Cargo	Horario de trabajo	Tiempo disponible para ejecutar el proceso	Tiempo Utilizado en la ejecución del proceso
Coordinador	8:00 a.m. a 4:00 p.m.	<p>Minutos laborables por día = 8 horas - 40 min. de almuerzo = 7 horas y 20 min./ día = 440 min. / día Días laborables / mes = 22 días</p> <p>Minutos laborables/mes = 440 min. 440 min x 22 días = 9,680 min. / mes</p>	<p>Tiempo Total = 515.59 min./proceso Días de inspección al mes = 2 días/mes</p> <p>Santa Ana (día 1) Tiempo Utilizado en la ejecución del proceso = 243.47 min / mes</p> <p>Municipios de Santa Ana, Departamento de Ahuachapán, Sonsonate (día 2) Tiempo Utilizado en la ejecución del proceso = 515.59 min / mes</p>
Inspector	8:00 a.m. a 4:00 p.m.	<p>Minutos laborables por día = 8 horas - 40 min. de almuerzo = 7 horas y 20 min./ día = 440 min. / día Días laborables / mes = 22 días</p> <p>Minutos laborables/mes = 440 min. 440 min x 22 días = 9,680 min. / mes</p> <p>Minutos laborables/mes x 5 inspectores = 48,400 min. / mes</p>	<p>Tiempo Total = 515.59 min./proceso Días de inspección al mes = 2 días/mes</p> <p>Santa Ana (día 1) Tiempo Utilizado en la ejecución del proceso = 300.22 min / mes por 1 inspector 300.22 min/mes x 4 inspectores = 1,200.88 min/mes</p> <p>Municipios de Santa Ana, Departamento de Ahuachapán, Sonsonate (día 2) 300.22 min/mes x 5 inspectores = 1,501.10 min/mes</p>
Gerente	8:00 a.m. a 4:00 p.m.	<p>Minutos laborables por día = 8 horas - 40 min. de almuerzo = 7 horas y 20 min./ día = 440 min. / día Días laborables / mes = 22 días</p> <p>Minutos laborables/mes = 440 min. 440 min x 22 días = 9,680 min. / mes</p>	<p>Tiempo Total = 515.59 min./proceso Días de revisión de expedientes al mes = 2 días/mes Tiempo empleado en proceso = 21.55 min</p> <p>Tiempo Utilizado en la ejecución del proceso = 21.55 min x 2 días/mes = 43.1 min/mes</p>
Total(en función de las personas que intervienen en el proceso)		Tiempo Total disponible para ejecutar el proceso = 67,760 min.	Tiempo Total dedicado al proceso por mes = 3,504.14 min.

De acuerdo a los resultados del cuadro anterior se establece que la ejecución del proceso de Precios ofertados en supermercados consume 3,504.14 min lo que equivales al 5.17% del tiempo total disponible en VYV.

Pago de Viáticos:

Cabe mencionar que el Coordinador para enviar el informe de la actividad que realizo durante el día deberá de ingresar a un infocentro para elaborarlo y enviarlo el mismo día al área de Verificación en San Salvador. El pago del uso de la maquina en el infocentro es absorbido por el coordinador ya que la Institución no lo reintegra.

En la realización del proceso los inspectores deben de trasladarse al lugar donde se realizara la inspección y son ellos y el coordinador quienes solventaran los gastos que se generan de transporte. Posteriormente estos gastos son retribuidos al personal en un lapso de tiempo de 3 meses después del periodo que se llevo a cabo la actividad significando esto un descontento que genera una falta de motivación en el trabajo a realizar.

Cuadro N° 179

Destino	Costo (\$) **
Centro de Santa Ana	0.25
Metapan	2.50
Congo	2.50
Texistepeque	2.50
Chalchuapa	2.50
Sonsonate	3.00
Ahuachapán	2.70

** El costo total que se presenta es el gasto de transporte incluyendo bus urbano más el de bus que los lleva al departamento o municipio donde realizaran la inspección.

3.9.1.1.2 Sub-Proceso: PRECIOS OFERTADOS EN ALMACENES.


1. Entrada

La entrada es la información que el anuncio del periódico brinde para realizar la inspección, si el anuncio indica las características específicas del producto facilitara el buscarlo y verificar cual es el producto en promoción. Caso contrario a los inspectores invertirán más tiempo el buscarlo de acuerdo a sus características.

2. Proceso:

✓ Eficiencia en función del tiempo

Cuadro N° 180

	VERIFICACION DE PRECIOS OFERTADOS EN ALMACENES.		
	Nombre	Tiempo consumido (min)	%
Entradas	Información, Recurso físico y Recurso humano		
Tareas activas	Operación	264.10	49.33
	Operación e inspección	129.25	24.14
Tareas inactivas	Inspección	87.60	16.36
	Transportes	48.52	9.06
	Demoras	5.91	1.11
	Almacenamiento temporal	0	0
	Almacenamiento permanente	0	0
	Total	535.38	100.00
Salidas	Establecimiento que cumplen con requisito de Ley de Protección al Consumidor		
	Establecimiento que no cumplen con requisito de Ley de Protección al Consumidor		

Al calcular la eficiencia del proceso en el planteamiento de la Situación actual, se obtuvo un valor del 73.47% el cual corresponde al tiempo invertido en actividades que se consideran efectivas (operación 49.33% y operación-inspección 24.14%) dichas actividades convierten la información a través del proceso de Precios ofertados en almacén en resultados que son informes de establecimientos que cumplen requisitos y establecimientos que no cumplen requisitos de la Ley de Protección al Consumidor.

El 26.53% restante del tiempo invertido en el proceso corresponde al tiempo invertido en actividades que no se consideran efectivas (Inspección 16.36%, Transporte 9.06%, Demoras 1.11 %) existen dos oportunidades de mejora:

1. Reducir el tiempo que corresponde a este porcentaje para aumentarlo en actividades efectivas.
2. Reducir tiempo total del proceso.

Al ejecutar el proceso de Precios ofertados en almacén se invierte un total de tiempo de de 535.38 minutos del cual 393.35 min. corresponde a las actividades de operaciones y operación-inspección lo que equivale a un 73.47% del tiempo total. El porcentaje que corresponde a las actividades que se consideran efectivas es mayor que el de las actividades que no se consideran efectivas; razón por lo cual se realizara un análisis de valor agregado para conocer cuales de estas actividades realmente aportan valor al proceso.

✓ **Valor Agregado**

Para que una actividad se considere de valor agregado debe de cumplir los 3 criterios siguientes:

- Criterio 1: Disponibilidad de recursos
- Criterio 2: Utilidad
- Criterio 3: No es redundante

Cuadro N° 181

TAREAS ACTIVAS	CRITERIO 1	CRITERIO 2	CRITERIO 3
1. Busca y toma periódico para revisarlo	X	X	X
2. Revisar anuncio de periódico	X	X	X
3. Seleccionar almacenes	X	X	X
4. Formar parejas de trabajo	X	X	X
5. Explicar actividad a realizar	X	X	
6. Asignación de almacenes y parejas de trabajo	X	X	X
7. Solicitar permiso para ingresar	X	X	X
8. Buscar producto	X	X	X
9. Verificar oferta		X	X
10. Explicación a gerente de incumplimiento	X		
11. Solicitar datos personales a gerente y factura	X	X	X
12. Redactar acta	X		X
13. Lectura de acta	X	X	X
14. Firma de acta	X	X	X
15. Fotocopiar acta	X	X	X
16. Buscar cartapacio y anexar acta	X	X	X
17. Elabora expediente	X	X	X
18. Elabora e imprime memorándum	X	X	X
19. Tomar teléfono y reportar actividad	X	X	
20. Registrar actividad en hoja Excel	X	X	X
21. Elaborar informe y enviarlo vía internet	X	X	X

Después de evaluar los tres criterios anteriores para conocer si las tareas que se ejecutan en el proceso agregan valor al mismo, se determinó que 5 actividades no agregan valor las cuales son:

Cuadro N° 182

Tareas	Tiempo invertido (min)
Explicar actividad a realizar	27.43
Verificación oferta	114.14
Explicación a gerente de incumplimiento	20.55
Redactar acta	44.38
Tomar teléfono y reportar actividad	13.12
Total	219.62

Es decir que el tiempo que se emplea en la realización de estas actividades es del 55.83 % del tiempo total que se invierte en las actividades que se consideran efectivas (393.35 min. operación y operación-inspección). Por lo tanto son aspectos que se deben considerar en la propuesta de diseño de mejora.

Las actividades presentadas anteriormente que no agregan valor al proceso se analizan a continuación:

- Explicación de actividades a realizar = 27.43 min se considera una actividad que no agrega valor al proceso debido a que la frecuencia con la cual se realiza este proceso es de 1 vez / semana por lo que invertir tiempo en explicarles lo que deben de ir a realizar en la inspección es redundante y además el Coordinador les recuerda los aspectos que deben de considerar al redactar el acta y existen ocasiones que a los inspectores se les olvida tomarlos en cuenta, razón por la cual el acta pierde validez legal. Y cuando surgen alguna indecisión o hechos en los que no saben con absoluta certeza que acción realizar, recurren a comunicarse a través de teléfono móvil con el Coordinador para que este le indique la acción a efectuar.

-
- Verificar oferta= 114.14 min esta actividad se podría considerar como la principal del proceso ya que el objetivo es verificar la publicidad de la promoción de uno o varios artículos sin embargo actualmente solo se verifica el precio de oferta y la existencia de producto ofertado pero existen otros puntos importantes a tomar en cuenta en la inspección y no se realizan , debido a la falta de información por parte del Coordinador de la División que les brinda al momento de impartir las instrucciones de los puntos a inspeccionar en la ejecución del proceso.
 - Explicación a gerente de incumplimiento:= 20.55 min, esta es una actividad que no agrega valor al proceso debido a que no cumple dos criterios si se le explica al gerente del incumplimiento y posteriormente se elabora el acta en la cual se describe el incumplimiento y luego terminada esta se le lee al gerente existiendo así una duplicidad de información lo cual no contribuye a lograr el objetivo del proceso sino que consume mas tiempo.
 - Redactar acta = 44.38 min. se considera una actividad que no agrega valor al proceso por considerarse que no es útil, ya que esta redacción se realiza en forma manual llegando a escribir hasta 6 paginas, lo cual genera que a los técnicos se equivoquen o que se les olvide incluir información importante, además al Coordinador se le dificulta su revisión debido a la incorrecta redacción, errores de ortografía y letra poco legible. Y en el caso que al acta se haga falta algún dato esta pierde su validez legal y el trabajo de todo un día quedaría perdido.
 - Reportar actividad = 13.12 min. se considera una actividad que no agrega valor al proceso ya que el llamar por teléfono reportando la actividad que se realizo y cuantos establecimientos se inspeccionaron en el día y posteriormente se elabora un informe con los mismos datos se vuelve redundante la información que el Coordinador realiza todos los días. Y se considera esta actividad repetitiva y no la de enviar el informe aunque en la primera se invierte menos tiempo ya que el enviar un informe sirve como un registro o comprobante de las actividades que se realizaron en la División de Verificación y Vigilancia de la Oficina de Occidente.

✓ Marco Legal

Cuadro N° 183

Art. LPC aplicable al proceso	Requisitos a cumplir	Requisitos que se verifican actualmente.	
		cumple	No cumple
Art. 16: Requisitos de las promociones y ofertas	-Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa		X
	- Excluir la utilización de cláusulas abusivas		X
	- No condicionar la promoción u oferta a la entrega o no del recibo, copia o documento que acredite la operación		X
Art. 29: Publicidad de los establecimientos comerciales	- Información de publicidad a través de carteles fijados en lugares visibles		X
	-El producto en oferta posea precio a través de etiquetas adheridas al mismo.	X	
	- Verificar existencia de producto ofertado	X	
	- El producto en oferta posea precio a través de algún medio de publicidad.	X	
	- Manifestar condiciones de pago del producto en oferta	X	
	- El numero de cuotas o abonos a pagar y su periodicidad		X
Art. 31: Publicidad engañosa o falsa	- Anuncio del producto ofertado en forma clara y veraz		X
	- Verificación de la información sobre publicidad acerca del producto ofertado *	X	

* Acerca de la información del producto ofertado únicamente se verifica el precio de promoción que se publica.

Los diferentes requisitos antes presentados se encuentran redactados en de la Ley de Protección al Consumidor y son estos tres art. que hacen referencia al proceso de precios ofertados en almacenes, y a través de las observaciones realizada en la ejecución del proceso, se confirmo que solo cinco de los once requisitos son los que actualmente los inspectores verifican. Por lo tanto es un aspecto de gran peso a considerar en el diseño de mejora de los procesos.

✓ Control del proceso

El control que se lleva a cabo en las actividades que se ejecutan en el proceso de Precios ofertados en almacenes son:

- El Coordinador realiza la revisión del acta, en dicha revisión se invierte un tiempo de 57.60 min. debido a que el acta se redacta en forma manual pero la falta de una letra legible, la presencia de errores ortográficos y la falta de requisitos complican la revisión del acta.

-
- El gerente de la Oficina de Occidente realiza una revisión de los expedientes, de aquellos establecimientos que no cumplieron con los requisitos de ley y por lo tanto serán enviados al área de Legal en San Salvador, considerándose como una doble actividad ya que el Coordinador de la División ha revisado el acta con anterioridad y luego el gerente la vuelve a revisar junto con el Coordinador.

3. Salidas

El proceso presenta dos tipos diferentes de salidas las cuales se explicaron en el planteamiento de la situación, y se citaran a continuación:

Salida 1 Caso cerrado: En este primer tipo de salida ocurre cuando alguna de las siguientes circunstancias acontece

- Ingreso denegado a establecimiento: este tipo de salida tiene una frecuencia de ocurrencia mínima ya que se presenta en un 6% de las veces que se visita almacenes.
- Establecimiento cumple: este tipo de salida tiene una frecuencia de ocurrencia menor ya que se presenta en un 10% de las veces que se visita almacenes.
- Acta mal elaborada

Actas de Inspección

Las actas de inspección es el instrumento empleado para registrar los hecho ocurridos en la inspección realizada. Pero el acta es redactada en forma manual por los inspectores, y al redactar deben de tomar en cuenta los siguientes requisitos:

- Fecha de realización de la inspección
- Hora de realización de la inspección
- Ubicación geográfica del establecimiento
- Nombre de los inspectores que realizan la verificación
- El nombre del producto ofertado
- Marca del producto ofertado
- Número de productos ofertados en existencia
- Nombre del fabricante
- Nombre del distribuidor
- Fecha de publicación de la oferta
- Si se cumple o no se cumplieron los términos de la oferta publicada

Debido a que son varios los aspectos a considerar en la redacción del acta, en ocasiones a los inspectores se les olvida incluir alguno de estos requisitos y cuando la revisa la coordinadora esta acta pierde validez legal y no procede en el caso que el establecimiento incumpliera. Y en el caso que los inspectores se lleguen a equivocar en la redacción del acta ellos deberán de repetirla debido a que a esta no se le puede aplicar corrector ni se puede hacer algún tachón ya que perdería validez legal.

Además es de mencionar que no poseen un formato de acta específica para cada caso que se presenta sino que siempre utilizan la misma y en la forma como se encuentra redactado el formato no es uniforme.

La salida de este proceso se ve afectada cuando el coordinador revisa el acta e identifica que hace falta algún dato, esta quedara anulada y el trabajo realizado de todo un día se pierde, ya que no regresan otra vez al establecimiento inspeccionado debido a que el gerente no proporciona los datos faltantes. La situación de anulación del acta es aun mas grave en el caso que el establecimiento incumplía los requisitos de Ley ya que no se procederá legalmente contra este y el impacto que se tendría será la falta protección al consumidor en materia de publicidad engañosa.

Salida 2 Seguimiento al caso

- Establecimiento no cumple oferta: en este caso el expediente el cual ya ha sido revisado por el coordinador y el gerente es enviado al área de Legal. Pero el envío de estos expedientes se realiza al finalizar la semana para llevar otros expedientes de la División que serán entregados en San Salvador

4 Retroalimentación

En la División de Verificación hasta la fecha no se han realizado evaluaciones a los inspectores a cerca de la comprensión del proceso para conocer así de las deficiencias que estos presentan. Además no se les imparten capacitaciones de cómo ellos deben de realizar el proceso razón por la cual al momento de efectuarlo los inspectores llaman por teléfono al coordinador cuando se les presenta algún tipo de duda ocasionando así un retraso en las actividades que se realizaran posteriormente.

✓ Cargas de trabajo

Zona de trabajo: Santa Ana

Cuando las inspecciones se realizan en Santa Ana, estas se llevan a cabo en los establecimientos que se ubican alrededor de la Institución, los inspectores llegan a la Oficina Regional de Occidente a recibir las instrucciones de la actividad a realizar. Y cuando este proceso se realiza en esta zona de trabajo se emplean 4 inspectores para que en parejas realicen la inspección y el otro inspector y el coordinador realizan otras actividades.

Cuadro N°184

Cargo	Tiempo total empleado en el proceso	
Coordinador	282.15min	52.70%
Inspector	291.83min	54.51%
Gerente	30 min	5.60%

Este análisis es para el tiempo total empleado en el proceso ya que este utiliza un día para realizar la planificación de la inspección y el otro día para realizar la inspección

Según los resultados presentados en la tabla anterior los inspectores y el coordinador dedican un tiempo muy similar en la realización del proceso, esto a pesar de que cuando los inspectores salen a realizar la inspección el coordinador se queda en la oficina realizando otras actividades.

El análisis es para el tiempo de ejecución de la inspección.

Cuadro N°185

	Como debe de realizarse el proceso (por día)	Como se realiza actualmente el proceso (por día)
Horario de trabajo	Coordinador 8:00 a.m. -4:00 p.m. Inspectores 8:00 a.m. -4:00 p.m.	Coordinador 8:00 a.m. -4:30 p.m. Inspectores 8:00 a.m. -4:00 p.m.
Tiempo para ejecutar la inspección.	7 horas y 20 min / día = 440 min. Hora de almuerzo = 40 min	7 horas y 55 min / día = 461min Hora de almuerzo = 40 min.

Es decir que el tiempo que se debe de emplear para la ejecución del proceso sería de 7 horas y 20 min y el tiempo realmente empleado es de 7 horas y 55min lo que indica que el coordinador esta empleando 35 min adicionales en su hora de salida, esto es debido a que si los inspectores se tardan más tiempo en realizar la verificación de la oferta en el establecimiento llegaran más tarde a entregar las actas y el coordinador se retrasara en llevar a cabo la siguiente etapa del proceso. Sin embargo, este resultado no indica una sobrecarga de trabajo en el Coordinador lo que indica es que existe un mal diseño en el proceso actualmente.

Zona de trabajo: Municipios de Santa Ana, Departamento de Sonsonate y Ahuachapán

Cuando las inspecciones son realizadas en estos lugares los inspectores junto con el Coordinador se reúnen en un punto específico y posteriormente el Coordinador les imparte las indicaciones de la actividad a realizar y luego se van a realizar la inspección y al terminar se vuelven a reunir en el mismo lugar. Y cuando este proceso se realiza en esta zona de trabajo se emplean 5 inspectores y el coordinador.

Cuadro N° 186

Cargo	Tiempo total empleado en el proceso	
	Coordinador	535.38min
Inspector	291.83min	54.51%
Gerente	30 min	5.60%

Según los resultados presentados en la tabla anterior el coordinador emplea un mayor número de horas hábiles a la ejecución de la inspección. Es decir aproximadamente un 50% más que los inspectores.

El análisis es para el tiempo de ejecución de la inspección.

Cuadro N° 187

	Como debe de realizarse el proceso (por día)	Como se realiza actualmente el proceso (por día)
Horario de trabajo	Coordinador 8:00 a.m. -4:00 p.m. Inspectores 8:00 a.m. -4:00 p.m.	Coordinador 8:00 a.m. -5:00 p.m. Inspectores 8:00 a.m. -4:00 p.m.
Tiempo para ejecutar la inspección.	7 horas y 20 min/ día = 440 min. Hora de almuerzo = 40 min	7 horas y 24 min / día = 444.31 min Hora de almuerzo = 40 min.

Es decir que el tiempo que debe de emplear para la ejecución del proceso debe de ser de 7 horas y 20 min pero realmente el tiempo empleado es de 7 horas y 24 min. no incluye el tiempo que se invierte en la revisión del expediente debido a que se realiza hasta el día siguiente.

El coordinador emplea 7 horas y 24 min en la realización del proceso

Los inspectores emplea 4 hora y 51 min. en la realización del proceso

En la realización de este proceso el Coordinador ahora además de realizar las actividades que tiene asignadas en la ejecución del proceso deberá de realizar la verificación junto con los inspectores. Considerando que las actividades que realiza el coordinador después de terminada la inspección no son

auxiliadas por otra persona, lo que ocasiona que se retrase en su hora de salida, mientras que los inspectores se regresan a Santa Ana terminada la inspección y no llegan a la Institución si no que se dirigen a sus casas.

Cuadro N° 188

Cargo	Horario de trabajo	Tiempo disponible para ejecutar el proceso	Tiempo Utilizado en la ejecución del proceso
Coordinador	8:00 a.m. a 4:00 p.m.	<p>Minutos laborables por día = 8 horas - 40 min. de almuerzo = 7 horas y 20 min./ día =440 min./ día Días laborables /mes = 22 días</p> <p>Minutos laborables/mes = 440 min. 440 min x 22 días =9,680 min./ mes</p>	<p>Tiempo Total = 535.38 min./proceso Días de inspección al mes = 2 días/mes</p> <p>Santa Ana (día 1) Tiempo Utilizado en la ejecución del proceso = 282.15 min /mes</p> <p>Municipios de Santa Ana, Departamento de Ahuachapán, Sonsonate (día 2) Tiempo Utilizado en la ejecución del proceso = 535.38 min /mes</p>
Inspector	8:00 a.m. a 4:00 p.m.	<p>Minutos laborables por día = 8 horas - 40 min. de almuerzo = 7 horas y 20 min./ día =440 min./ día Días laborables /mes = 22 días</p> <p>Minutos laborables/mes = 440 min. 440 min x 22 días =9,680 min./ mes</p> <p>Minutos laborables/mes x 5 inspectores = 48,400 min./ mes</p>	<p>Tiempo Total = 535.38 min./proceso Días de inspección al mes = 2 días/mes</p> <p>Santa Ana (día 1) Tiempo Utilizado en la ejecución del proceso = 291.83 min /mes por un inspector</p> <p>291.83 min/mes x 4 inspectores= 1,167.32 min/mes</p> <p>Municipios de Santa Ana, Departamento de Ahuachapán, Sonsonate (día 2) 291.83 min/mes x 5 inspectores= 1,459.15 min/mes</p>
Gerente	8:00 a.m. a 4:00 p.m.	<p>Minutos laborables por día = 8 horas - 40 min. de almuerzo = 7 horas y 20 min./ día =440 min./ día Días laborables /mes = 22 días</p> <p>Minutos laborables/mes = 440 min. 440 min x 22 días =9,680 min./ mes</p>	<p>Tiempo Total = 535.38 min./proceso Días de revisión de expedientes al mes = 2 días/mes</p> <p>Tiempo empleado en el proceso = 30 min</p> <p>Tiempo Utilizado en la ejecución del proceso = 30 min x 2 días/mes = 60 min/mes</p>
Total(en función de las personas que intervienen en el proceso)		Tiempo Total disponible para ejecutar el proceso =67,760 min.	Tiempo Total dedicado al proceso por mes = 3,504 min.

De acuerdo a los resultados del cuadro anterior se establece que la ejecución del proceso de Precios ofertados en almacén consume 3,504 min lo que equivale al 5.17% del tiempo total disponible en VYV.

Pago de Viáticos:

Cabe mencionar que el Coordinador para enviar el informe de la actividad que realizo durante el día deberá de ingresar a un infocentro para elaborarlo y enviarlo el mismo día al área de Verificación en San Salvador. El pago del uso de la maquina en el infocentro es absorbido por el coordinador ya que la Institución no lo reintegra.

En la realización del proceso los inspectores deben de trasladarse al lugar donde se realizara la inspección y son ellos y el coordinador quienes solventaran los gastos que se generan de transporte. Posteriormente estos gastos son retribuidos al personal en un lapso de tiempo de 3 meses después del periodo que se llevo a cabo la actividad significando esto un descontento que genera una falta de motivación en el trabajo a realizar.

Cuadro N° 189

Destino	Costo (\$) **
Centro de Santa Ana	0.25
Metapán	2.50
Congo	2.50
Texistepeque	2.50
Chalchuapa	2.50
Sonsonate	3.00
Ahuachapán	2.70

** El costo total que se presenta es el gasto de transporte incluyendo bus urbano más el de bus que los lleva al departamento o municipio donde realizaran la inspección.

3.9.1.2 Proceso: INSPECCIÓN DE FECHA DE VENCIMIENTO DE PRODUCTOS.

1. Entrada

La entrada a este proceso es el plan de trabajo anual el cual es elaborado por la Dirección de Verificación y Vigilancia de San Salvador, en este plan se divide en tres áreas y se establecen los objetivos a lograr:


1. verificar y vigilar el cumplimiento de la Ley de protección al consumidor en áreas como información y seguridad de los bienes de su uso y consumo y servicios a su disposición.
2. sondear precios de productos de consumo masivo y de temporadas específicas y elaborar sondeos sobre los servicios básicos que reciben los consumidores y usuarios.
3. verificación de cumplimiento de algunas Normas Salvadoreñas obligatorias y de las disposiciones de la Ley de CONACYT

Pero en este plan de trabajo anual no se establecen fechas de realización de las actividades y además solo las dos primeras áreas son las que ejecuta la División de Verificación y Vigilancia de la Oficina Regional de Occidente. Es decir este plan no se adecua a las acciones que realiza dicha División por lo cual la Coordinadora elabora su propio plan de trabajo que se ajuste a las acciones que se lleven a cabo y otras actividades las hace por cotidianidad.

2. Proceso:

- ✓ Eficiencia en función del tiempo

Cuadro N° 190

 Defensoría del consumidor La Razón... ¡a quien la tiene!	INSPECCIÓN DE FECHA DE VENCIMIENTO DE PRODUCTOS.		
	Nombre	Tiempo consumido (min)	%
Entradas	Información, Recurso físico y Recurso humano		
Tareas activas	Operación	266.62	46.84
	Operación e inspección	161.17	28.31
Tareas inactivas	Inspección	85.50	15.02
	Transportes	47.74	8.39
	Demoras	8.17	1.44
	Almacenamiento temporal	0	0
	Almacenamiento permanente	0	0
	Total	569.20	100.00
Salidas	Establecimiento que cumplen con requisito de Ley de Protección al Consumidor		
	Establecimiento que no cumplen con requisito de Ley de Protección al Consumidor		

Al calcular la eficiencia del proceso en el planteamiento de la Situación actual, se obtuvo un valor del 75.15% el cual corresponde al tiempo invertido en actividades que se consideran efectivas (operación 46.84% y operación-inspección 28.31%) dichas actividades convierten la información a través del proceso de Fecha de Vencimiento en resultados que son informes de establecimientos que cumplen requisitos y establecimientos que no cumplen requisitos de la Ley de Protección al Consumidor.

El 26.53% restante del tiempo invertido en el proceso corresponde al tiempo invertido en actividades que no se consideran efectivas (Inspección 15.02%, Transporte 8.39%, Demoras 1.44%) existen dos oportunidades de mejora:

1. Reducir el tiempo que corresponde a este porcentaje para aumentarlo en actividades efectivas.
2. Reducir tiempo total del proceso.

Al ejecutar el proceso de Inspección de fecha de vencimiento en supermercados se invierte un total de tiempo de de 569.20 minutos del cual 427.79 min. corresponde a las actividades de operaciones y operación-inspección lo que equivale a un 75.15% del tiempo total, razón por lo cual se realizara un análisis de valor agregado para conocer cuales de estas actividades realmente aportan valor al proceso.

✓ Valor Agregado

Para que una actividad se considere de valor agregado debe de cumplir los 3 criterios siguientes:

- Criterio 1: Disponibilidad de recursos
- Criterio 2: Utilidad
- Criterio 3: No es redundante

Cuadro N° 191

TAREAS ACTIVAS	CRITERIO 1	CRITERIO 2	CRITERIO 3
1. Busca y toma plan de trabajo	X	X	X
2. Revisar plan de trabajo	X	X	X
3. Seleccionar supermercados	X	X	X
4. Formar parejas de trabajo	X	X	X
5. Explicar actividad a realizar	X	X	
6. Asignación de supermercados y parejas de trabajo	X	X	X
7. Solicitar permiso para ingresar	X	X	X
8. Tomar carretilla y buscar producto	X	X	X
9. Verificar si el producto posee fecha de vencimiento y el vencimiento de la fecha	X	X	X
10. Explicación a gerente de incumplimiento	X		
11. Solicitar datos personales a gerente y factura	X	X	X
12. Redactar acta	X		X
13. Lectura de acta	X	X	X
14. Firma de acta	X	X	X
15. Buscar cartapacio y anexar acta	X	X	X
16. Fotocopiar acta	X	X	X
17. Elaborar expediente	X	X	X
18. Elaborar e imprimir memorándum	X	X	X
19. Tomar teléfono y reportar actividad	X	X	
20. Registrar actividad en hoja Excel	X	X	X
21. Elaborar informe y enviarlo vía internet	X	X	X

Después de evaluar los tres criterios anteriores para conocer si las tareas que se ejecutan en el proceso agregan valor al mismo, se determinó que 4 actividades no agregan valor las cuales son:

Cuadro N° 192

Tareas	Tiempo invertido (min)
Explicar actividad a realizar	29.08
Explicación a gerente de incumplimiento	29.39
Redactar acta	48.15
Tomar teléfono y reportar actividad	12.82
Total	119.44

Es decir que el tiempo que se emplea en la realización de estas actividades es del 27.92 % del tiempo total que se invierte en las actividades que se consideran efectivas (427.79 min. operación y operación-inspección). Por lo tanto son aspectos que se deben considerar en la propuesta de diseño de mejora.

Las actividades analizadas anteriormente que no agregan valor al proceso las ejecuta el Coordinador de la División:

- Explicación de actividades a realizar = 29.08 min se considera una actividad que no agrega valor al proceso debido a que la frecuencia con la cual se realiza este proceso es de 1 semana /mes por lo que invertir tiempo en explicarles lo que deben de ir a realizar en la inspección es redundante y además el Coordinador les recuerda los aspectos que deben de considerar al redactar el acta y existen ocasiones que a los inspectores se les olvida tomarlos en cuenta, razón por la cual el acta pierde validez legal. Y cuando surgen alguna indecisión o hechos en los que no saben con absoluta certeza que acción realizar, recurren a comunicarse a través de teléfono móvil con el Coordinador para que este le indique la acción a efectuar.
- Explicación a gerente de incumplimiento = 29.39 min, esta es una actividad que no agrega valor al proceso de acuerdo a la calificación otorgada debido a que si se le explica al gerente del incumplimiento y posteriormente se elabora el acta describiendo el incumplimiento y luego terminada esta se le lee al gerente existe una duplicidad de información lo cual no contribuye a lograr el objetivo del proceso sino que consume mas tiempo.
- Redactar acta = 48.15 min. se considera una actividad que no agrega valor al proceso por considerarse que no es útil, ya que esta redacción se realiza en forma manual llegando a escribir hasta 12 paginas, lo cual genera que a los técnicos se equivoquen o que se les olvide incluir información importante, además al Coordinador se le dificulta su revisión debido a la incorrecta redacción, errores de ortografía y letra poco legible. Y en el caso que al acta se haga falta algún dato esta pierde su validez legal y el trabajo de todo un día quedaría perdido.
- Reportar actividad = 12.82 min. se considera una actividad que no agrega valor al proceso ya que el llamar por teléfono reportando la actividad que se realizo y cuantos establecimientos se inspeccionaron en el día y posteriormente se elabora un informe con los mismos datos se vuelve redundante la información que el Coordinador realiza todos los días. Y se considera esta actividad repetitiva y no la de enviar el informe aunque en la primera se invierte menos tiempo ya que el enviar un informe sirve como un registro o comprobante de las actividades que se realizaron en la División de Verificación y Vigilancia de la Oficina de Occidente.

✓ Marco Legal

Cuadro N° 193

Art. LPC aplicable al proceso	Requisitos a cumplir	Requisitos que se verifican actualmente.	
		cumple	no cumple
Art. 14 Oferta de productos vencidos o alterados	- Verificar presencia de fecha de vencimiento	X	
Art. 27 Obligación general de información	- Fecha de caducidad de los bienes perecederos	X	

Los dos requisitos antes presentados se encuentran redactados en de la Ley de Protección al Consumidor y son estos dos art. que hacen referencia al proceso inspección de fecha de vencimiento, y a través de las observaciones realizada en la ejecución del proceso, se confirmo que los dos requisitos actualmente los inspectores verifican.

✓ Control del proceso

El control que se lleva a cabo en las actividades que se ejecutan en el proceso de Precios ofertados en almacenes son:

- El Coordinador realiza la revisión del acta, en dicha revisión se invierte un tiempo de 63.86 min. debido a que el acta se redacta en forma manual pero la falta de una letra legible, la presencia de errores ortográficos y la falta de requisitos complican la revisión del acta.
- El gerente de la Oficina de Occidente realiza una revisión de los expedientes, de aquellos establecimientos que no cumplieron con los requisitos de ley y por lo tanto serán enviados al área de Legal en San Salvador invirtiendo 21.64 min en dicha revisión, considerándose como una doble actividad ya que el Coordinador de la División ha revisado el acta con anterioridad y luego el gerente la vuelve a revisar junto con el Coordinador.

3. Salidas

El proceso presenta dos tipos diferentes de salidas las cuales se explicaron en el planteamiento de la situación, y se citaran a continuación:

Salida 1 Caso cerrado: En este primer tipo de salida ocurre cuando alguna de las siguientes circunstancias acontece:

- Ingreso denegado a establecimiento: este tipo de salida tiene una frecuencia de ocurrencia mínima ya que se presenta en un 3% de las veces que se visita supermercados.

-
- Establecimiento cumple: este tipo de salida tiene una frecuencia de ocurrencia menor ya que se presenta en un 12% de las veces que se visita supermercados.
 - Acta mal elaborada

La salida de este proceso se ve afectada cuando el coordinador revisa el acta e identifica que hace falta algún dato, esta quedara anulada y el trabajo realizado de todo un día se pierde, ya que no regresan otra vez al establecimiento inspeccionado debido a que el gerente no proporciona los datos faltantes. La situación de anulación del acta es aun mas grave en el caso que el establecimiento incumplía los requisitos de Ley ya que no se procederá legalmente contra este y el impacto que se tendría será la falta protección al consumidor en materia de publicidad engañosa.

Salida 2 Seguimiento al caso

- Establecimiento no cumple: en este caso el expediente el cual ya ha sido revisado por el coordinador y el gerente es enviado al área de Legal. Pero el envío de estos expedientes se realiza al finalizar la semana para llevar otros expedientes de la División que serán entregados en San Salvador

✓ Actas de Inspección

Las actas de inspección es el instrumento empleado para registrar los hecho ocurridos en la inspección realizada. Pero el acta es redactada en forma manual por los inspectores, y al redactar deben de tomar en cuenta los siguientes requisitos:

- Fecha de realización de la inspección
- Hora de realización de la inspección
- Ubicación geográfica del establecimiento
- Nombre de los inspectores
- El nombre del producto
- Marca del producto
- Cantidad de productos sin fecha de vencimiento
- Cantidad de productos con fecha vencida
- Nombre del fabricante
- Nombre del distribuidor
- Si se cumple o no se cumple con este requisito

Debido a que son varios los aspectos a considerar en la redacción del acta, en ocasiones a los inspectores se les olvida incluir alguno de estos requisitos y cuando la revisa la coordinadora esta acta pierde validez legal y no procede en el caso que el establecimiento incumpliera y además los inspectores no cuentan con un instrumento que los acompañe en cada inspección y que les recuerde cuales son los requisitos que se deben de tomar en cuenta al redactar el acta, y los inspectores llegan a redactar hasta 8 páginas donde hacen constar los hechos que han ocurrido en la inspección realizada.

Y en el caso que los inspectores se lleguen a equivocar en la redacción del acta ellos deberán de repetirla debido a que a esta no se le puede aplicar corrector ni se puede hacer algún tachón ya que perdería validez legal.

Además es de mencionar que no poseen un formato de acta específica para cada caso que se presenta sino que siempre utilizan la misma y en la forma como se encuentra redactado el formato no es uniforme.

Este es un punto importante a tomar en cuenta en el diseño de mejora de los procesos debido a que este es una actividad en la cual los inspectores invierten 48.15 min. y cuando el acta esta mal elaborada el trabajo de todo un día queda perdido.

4 Retroalimentación

En la División de Verificación hasta la fecha no se han realizado evaluaciones a los inspectores a cerca de la comprensión del proceso para conocer así de las deficiencias que estos presentan. Además no se les imparten capacitaciones de cómo ellos deben de realizar el proceso razón por la cual al momento de efectuarlo los inspectores llaman por teléfono al coordinador cuando se les presenta algún tipo de duda ocasionando así un retraso en las actividades que se realizaran posteriormente.

✓ Cargas de trabajo

El proceso se desarrolla durante una semana donde:

1 día se realiza la planificación de las actividades a realizar

2,3,4 días realizan inspecciones en Municipios de Santa Ana, Sonsonate y Ahuachapán

5 día realizan inspección en Santa Ana

Zona de trabajo: Santa Ana

Cuando las inspecciones se realizan en Santa Ana están se llevan acabo en los establecimientos en los alrededores de la Institución, y se emplean 4 inspectores y el otro inspector y el coordinador realizan otras actividades.

Cuadro N° 194

Cargo	Tiempo empleado en el proceso	
	Coordinador	255.08
Inspector	350.42	61.49%
Gerente	21.64	3.80%

Este análisis es para el tiempo empleado en el proceso en las actividades de planificación de las inspecciones (1 día) que se llevaran a cabo y la de la inspección realizada en Santa Ana (1 día)

Según los resultados presentados en la tabla anterior los inspectores dedican un 16.68% aproximadamente 1h y 35 min más en la realización del proceso, esto debido a que cuando los inspectores salen a realizar la inspección y el coordinador se queda en la oficina realizando otras actividades y los inspectores al realizar la inspección ellos emplean mayor tiempo al buscar el producto ofertado y el redactar el acta ya que se realiza en forma manual.

El análisis es para el tiempo de ejecución de la inspección.

Cuadro N° 195

	Como debe de realizarse el proceso (por día)	Como se realiza actualmente el proceso (por día)
Horario de trabajo	Coordinador 8:00 a.m. -4:00 p.m. Inspectores 8:00 a.m. -4:00 p.m.	Coordinador 8:00 a.m. -5:30 p.m. Inspectores 8:00 a.m. -4:00 p.m.
Tiempo para ejecutar la inspección.	7 horas y 20 min/ día = 440 min. Hora de almuerzo = 40 min	8 horas y 43 min / día = 523.17 min Hora de almuerzo = 40 min.

Es decir que el tiempo que debe de emplear para la ejecución del proceso debe de ser de 7 horas y 20 min pero realmente el tiempo empleado es de 8 horas y 43min lo que indica que el coordinador esta empleando 1h y 23 min adicionales en su hora de salida, esto es debido a que si los inspectores se tardan más tiempo en realizar la verificación de fecha de vencimiento llegaran más tarde a entregar las actas y el coordinador se retrasara en llevar a cabo la siguiente etapa del proceso. Es de aclarar que cuando el coordinador realiza la actividad de revisión de expedientes junto con el Gerente se revisan todos los expedientes de los establecimientos que incumplieron requisitos de Ley realizados durante la semana.

Sin embargo, este resultado no indica una sobrecarga de trabajo en el Coordinador lo que nos muestra es que existe un mal diseño en el proceso actualmente.

Zona de trabajo: Municipios de Santa Ana, Departamento de Sonsonate y Ahuachapán

Cuando las inspecciones son realizadas en estos lugares los inspectores junto con el Coordinador se reúnen en un punto específico y posteriormente el Coordinador les imparte las indicaciones de la actividad a realizar y luego se van a realizar la inspección y al terminar se vuelven a reunir en el mismo lugar. Y cuando este proceso se realiza en esta zona de trabajo se emplean 5 inspectores y el coordinador.

Cuadro N° 196

Cargo	Tiempo empleado en el proceso	
Coordinador	500.53	100.00%
Inspector	350.42	61.49%
Gerente	21.64	3.80%

Según los resultados presentados en la tabla anterior el coordinador emplea el 100% del tiempo total para realizar la inspección/día. Y los inspectores intervienen en un 60% del tiempo total de ejecución del proceso ya que ellos solo realizan inspección.

El análisis es para el tiempo de ejecución de la inspección.

Cuadro N° 197

	Como debe de realizarse el proceso (por día)	Como se realiza actualmente el proceso (por día)
Horario de trabajo	Coordinador 8:00 a.m. -4:00 p.m. Inspectores 8:00 a.m. -4:00 p.m.	Coordinador 8:00 a.m. -5:30 p.m. Inspectores 8:00 a.m. -3:00 p.m.
Tiempo para ejecutar la inspección.	7 horas y 20 min/ día = 440 min. Hora de almuerzo = 40 min	8 horas y 20 min / día= 500.53min Hora de almuerzo = 40 min.

Es decir que el tiempo que debe de emplear para la ejecución del proceso debe de ser de 7 horas y 20 min pero realmente el tiempo empleado es de:

El coordinador emplea 8 horas y 20 min en la realización de la inspección

Los inspectores emplean 5 horas y 50 min. en la realización de la inspección

No incluye el tiempo que se invierte en la revisión del expediente debido a que se realiza hasta el día que se terminan las inspecciones.

En la realización del proceso el Coordinador además de realizar las actividades que tiene asignadas en el proceso deberá de realizar la verificación con los inspectores, considerando que las actividades que realiza el coordinador finalizada la inspección no es auxiliadas por otra persona, generando un retraso en su hora de salida y los inspectores terminada la inspección regresan a sus casas en Santa Ana.

Cuadro N° 198

Cargo	Horario de trabajo	Tiempo disponible para ejecutar el proceso	Tiempo Utilizado en la ejecución del proceso
Coordinador	8:00 a.m. a 4:00 p.m.	Minutos laborables por día = 8 horas - 40 min. de almuerzo = 7 horas y 20 min./ día = 440 min. / día Días laborables / mes = 22 días Minutos laborables / mes = 440 min. 440 min x 22 días = 9,680 min. / mes	Tiempo Total = 569.20min./proceso Días de inspección al mes = 4 días/mes Santa Ana (día 1) Tiempo Utilizado en la ejecución del proceso = 255.08min / mes Municipios de Santa Ana, Departamento de Ahuachapán, Sonsonate (día 2,3,4) Tiempo Utilizado en la ejecución del proceso = 500.53 min / mes x 3 días = 1,501.59 min/mes
Inspector	8:00 a.m. a 4:00 p.m.	Minutos laborables por día = 8 horas - 40 min. de almuerzo = 7 horas y 20 min./ día = 440 min. / día Días laborables / mes = 22 días Minutos laborables / mes = 440 min. 440 min x 22 días = 9,680 min. / mes Minutos laborables / mes x 5 inspectores = 48,400 min. / mes	Tiempo Total = 569.20min./proceso Días de inspección al mes = 4 días/mes Santa Ana (día 1) Tiempo Utilizado en la ejecución del proceso = 350.42 min. / mes por 1 inspector 350.42 min./mes x 4 inspectores = 1,401.68 min./mes Municipios de Santa Ana, Departamento de Ahuachapán, Sonsonate (día 2,3,4) 350.42 min/mes x 5 inspectores = 1,752.10 min/mes 1,752.10 min/mes x 3 días = 5,256.30 min./mes
Gerente	8:00 a.m. a 4:00 p.m.	Minutos laborables por día = 8 horas - 40 min. de almuerzo = 7 horas y 20 min./ día = 440 min. / día Días laborables / mes = 22 días Minutos laborables / mes = 440 min. 440 min x 22 días = 9,680 min. / mes	Tiempo Total = 569.20min./proceso Días de revisión de expedientes al mes = 1días/mes Tiempo Utilizado en la ejecución del proceso = 21.64 min. /mes
Total(en función de las personas que intervienen en el proceso)		Tiempo Total disponible para ejecutar el proceso = 67,760 min.	Tiempo Total dedicado al proceso por mes = 8,436.29 min.

De acuerdo a los resultados del cuadro anterior se establece que la ejecución del proceso de Verificación de Fecha de Vencimiento consume 8,436.29 min lo que equivale al 12.45% del tiempo total disponible en VYV.

Pago de Viáticos:

Cabe mencionar que el Coordinador para enviar el informe de la actividad que realizo durante el día deberá de ingresar a un infocentro para elaborarlo y enviarlo el mismo día al área de Verificación en San Salvador.

El pago del uso de la maquina en el infocentro es absorbido por el coordinador ya que la Institución no lo reintegra.

En la realización del proceso los inspectores deben de trasladarse al lugar donde se realizara la inspección y son ellos y el coordinador quienes solventaran los gastos que se generan de transporte. Posteriormente estos gastos son retribuidos al personal en un lapso de tiempo de 3 meses después del periodo que se llevo a cabo la actividad significando esto un descontento que genera una falta de motivación en el trabajo a realizar.

Cuadro N°199

Destino	Costo (\$) **
Centro de Santa Ana	0.25
Metapan	2.50
Congo	2.50
Texistepeque	2.50
Chalchuapa	2.50
Sonsonate	3.00
Ahuachapán	2.70

** El costo total que se presenta es el gasto de transporte incluyendo bus urbano más el de bus que los lleva al departamento o municipio donde realizaran la inspección.

3.9.1.3 Proceso: INSPECCION DE ETIQUETADO DE PRODUCTOS.

1. Entrada

La entrada a este proceso es el plan de trabajo anual el cual es elaborado por la Dirección de Verificación y Vigilancia de San Salvador, en este plan se divide en tres áreas y se establecen los objetivos a lograr:


1. verificar y vigilar el cumplimiento de la Ley de protección al consumidor en áreas como información y seguridad de los bienes de su uso y consumo y servicios a su disposición.
2. sondear precios de productos de consumo masivo y de temporadas específicas y elaborar sondeos sobre los servicios básicos que reciben los consumidores y usuarios.
3. verificación de cumplimiento de algunas Normas Salvadoreñas obligatorias y de las disposiciones de la Ley de CONACYT

Pero en este plan de trabajo anual no se establecen fechas de realización de las actividades y además solo las dos primeras áreas son las que ejecuta la División de Verificación y Vigilancia de la Oficina Regional de Occidente. Es decir este plan no se adecua a las acciones que realiza dicha División por lo cual la Coordinadora elabora su propia plan de trabajo que se ajuste a las acciones que se lleven a cabo y otras actividades las hace por cotidianidad.

2. Proceso:

- ✓ Eficiencia en función del tiempo

Cuadro N° 200

 Defensoría del consumidor <small>La Razon... ¡A quien la tiene!</small>	INSPECCIÓN DE DE ETIQUETADO DE PRODUCTOS ENVASADOS		
	Nombre	Tiempo consumido (min)	%
Entradas	Información, Recurso físico y Recurso humano		
Tareas activas	Operación	266.62	46.25
	Operación e inspección	152.96	26.53
Tareas inactivas	Inspección	97.12	16.84
	Transportes	51.27	8.90
	Demoras	8.53	1.48
	Almacenamiento temporal	0	0
	Almacenamiento permanente	0	0
	Total	576.50	100.00
Salidas	Establecimiento que cumplen con requisito de Ley de Protección al Consumidor		
	Establecimiento que no cumplen con requisito de Ley de Protección al Consumidor		

Al calcular la eficiencia del proceso en el planteamiento de la Situación actual, se obtuvo un valor del 72.78% el cual corresponde al tiempo invertido en actividades que se consideran efectivas (operación 46.25% y operación-inspección 26.53%) dichas actividades convierten la información a través del proceso de etiquetado de productos envasados en resultados que son informes de establecimientos que cumplen requisitos y establecimientos que no cumplen requisitos de la Ley de Protección al Consumidor.

El 27.22% restante del tiempo invertido en el proceso corresponde al tiempo invertido en actividades que no se consideran efectivas (Inspección 16.84%, Transporte 8.90%, Demoras 1.48%) existen dos oportunidades de mejora:

1. Reducir el tiempo que corresponde a este porcentaje para aumentarlo en actividades efectivas.
2. Reducir tiempo total del proceso.

Al ejecutar el proceso de Inspección de fecha de vencimiento en supermercados se invierte un total de tiempo de de 576.50 minutos del cual 419.58 min. corresponden a las actividades de operaciones y operación-inspección lo que equivale a un 72.78% del tiempo total, razón por lo cual se realizara un análisis de valor agregado para conocer cuales de estas actividades realmente aportan valor al proceso.

✓ Valor Agregado

Para que una actividad se considere de valor agregado debe de cumplir los 3 criterios siguientes:

- Criterio 1: Disponibilidad de recursos
- Criterio 2: Utilidad
- Criterio 3: No es redundante

Cuadro N° 201

TAREAS ACTIVAS	CRITERIO 1	CRITERIO 2	CRITERIO 3
1.Busca y toma plan de trabajo	X	X	X
2. Revisar plan de trabajo	X	X	X
3. Seleccionar supermercados	X	X	X
4. Formar parejas de trabajo	X	X	X
5. Explicar actividad a realizar	X	X	
6. Asignación de supermercados y parejas de trabajo	X	X	X
7. Solicitar permiso para ingresar	X	X	X
8. Tomar carretilla y buscar producto	X	X	X
9. Verificar si el producto posee etiquetado en idioma castellano		X	X
10. Explicación a gerente de incumplimiento	X		
11. Solicitar datos personales a gerente y factura	X	X	X
12. Redactar acta	X		X
13. Lectura de acta	X	X	X
14. Firma de acta	X	X	X
15. Buscar cartapacio y anexar acta	X	X	X
16. Fotocopiar acta	X	X	X
17. Elaborar expediente	X	X	X
18. Elaborar e imprimir memorándum	X	X	X
19. Tomar teléfono y reportar actividad	X	X	
20. Registrar actividad en hoja Excel	X	X	X
21. Elaborar informe y enviarlo vía internet	X	X	X

Después de evaluar los tres criterios anteriores para conocer si las tareas que se ejecutan en el proceso agregan valor al mismo, se determinó que 5 actividades no agregan valor las cuales son:

Cuadro N° 202

Tareas	Tiempo invertido (min)
Explicar actividad a realizar	30.16
Verificar etiquetado	145.05
Explicar al gerente situación	31.07
Redactar acta	45.12
Tomar teléfono y reportar actividad	12.87
Total	264.27

Es decir que el tiempo que se emplea en la realización de estas actividades es del 62.98 % del tiempo total que se invierte en las actividades que se consideran efectivas (419.58 min. operación y operación-inspección). Por lo tanto son aspectos que se deben considerar en la propuesta de diseño de mejora.

Las actividades presentadas anteriormente que no agregan valor al proceso se analizan a continuación:

- Explicación de actividades a realizar = 30.16 min se considera una actividad que no agrega valor al proceso debido a que la frecuencia con la cual se realiza este proceso es de 1 semana /mes por lo que invertir tiempo en explicarles lo que deben de ir a realizar en la inspección es redundante y además el Coordinador les recuerda los aspectos que deben de considerar al redactar el acta y existen ocasiones que a los inspectores se les olvida tomarlos en cuenta, razón por la cual el acta pierde validez legal. Y cuando surgen alguna indecisión o hechos en los que no saben con absoluta certeza que acción realizar, recurren a comunicarse a través de teléfono móvil con el Coordinador para que este le indique la acción a efectuar.
- Verificar etiquetado = 145.05 min esta actividad se podría considerar como la principal del proceso ya que el objetivo es verificar todo lo relacionado al etiquetado sin embargo actualmente solo se verifica si el producto lo posee y si se encuentra en idioma castellano y existen otros puntos importantes a tomar en cuenta en la inspección y no se realiza así debido a la falta de información por parte del Coordinador de la División que les brinda al momento de impartir las instrucciones de los puntos a inspeccionar en la ejecución del proceso.
- Explicación a gerente de incumplimiento = 12.87 min, esta es una actividad que no agrega valor al proceso de acuerdo a la calificación otorgada debido a que si se le explica al gerente del incumplimiento y posteriormente se elabora el acta describiendo el incumplimiento y luego terminada esta se le lee al gerente existe una duplicidad de información lo cual no contribuye a lograr el objetivo del proceso sino que consume mas tiempo.
- Redactar acta = 45.12 min. se considera una actividad que no agrega valor al proceso por considerarse que no es útil, ya que esta redacción se realiza en forma manual llegando a escribir hasta 12 paginas, lo cual genera que a los técnicos se equivoquen o que se les olvide incluir información importante, además al Coordinador se le dificulta su revisión debido a la incorrecta redacción, errores de ortografía y letra poco legible. Y en el caso que al acta se haga falta algún dato esta pierde su validez legal y el trabajo de todo un día quedaría perdido.
- Reportar actividad = 12.87 min. se considera una actividad que no agrega valor al proceso ya que el llamar por teléfono reportando la actividad que se realizo y cuantos establecimientos se inspeccionaron en el día y posteriormente se elabora un informe con los mismos datos se vuelve redundante la información que el Coordinador realiza todos los días. Y se considera esta actividad

repetitiva y no la de enviar el informe aunque en la primera se invierte menos tiempo ya que el enviar un informe sirve como un registro o comprobante de las actividades que se realizaron en la División de Verificación y Vigilancia de la Oficina de Occidente.

✓ **Marco Legal**

Cuadro N° 203

Art. LPC aplicable al proceso	Requisitos a cumplir	Requisitos que se verifican actualmente.	
		cumple	no cumple
Art. 27 Obligación general de información	Verificar que posea origen, composición y finalidad		X
	Verificar que posea peso exacto de producto	X	
	Verificar que posea instrucciones o indicaciones para su uso correcto o consumo, advertencia y riesgos previsibles.	X	
Art. 28 Envasado y empaquetado de productos que puedan incidir en la salud	Verificar el cumplimiento según normas salvadoreñas establecidas en relación a etiquetado		X
	Verificar fechas de vencimiento		X

Los requisitos antes presentados se encuentran redactados en de la Ley de Protección al Consumidor y son estos dos art. que hacen referencia al proceso de inspección de etiquetado en idioma castellano, y a través de las observaciones realizada en la ejecución del proceso, se confirmo que los cinco requisitos actualmente los inspectores verifican dos.

Por lo tanto es un aspecto de gran peso a considerar en el diseño de mejora de los procesos.

✓ **Control del proceso**

El control que se lleva a cabo en las actividades que se ejecutan en el proceso de inspección de etiquetado en idioma castellano son:

- El Coordinador realiza la revisión del acta, en dicha revisión se invierte un tiempo de 75.49 min. debido a que el acta se redacta en forma manual pero la falta de una letra legible, la presencia de errores ortográficos y la falta de requisitos complican la revisión del acta.
- El gerente de la Oficina de Occidente realiza una revisión de los expedientes, de aquellos establecimientos que no cumplieron con los requisitos de ley y por lo tanto serán enviados al área de Legal en San Salvador invirtiendo 21.63 min en dicha revisión, considerándose como una doble actividad ya que el Coordinador de la División ha revisado el acta con anterioridad y luego el gerente la vuelve a revisar junto con el Coordinador.

3. Salidas

El proceso presenta dos tipos diferentes de salidas las cuales se explicaron en el planteamiento de la situación, y se citaran a continuación:

Salida 1 Caso cerrado: En este primer tipo de salida ocurre cuando alguna de las siguientes circunstancias acontece

- Ingreso denegado a establecimiento: este tipo de salida tiene una frecuencia de ocurrencia mínima ya que se presenta en un 1% de las veces que se visita supermercados.
- Establecimiento cumple: este tipo de salida tiene una frecuencia de ocurrencia menor ya que se presenta en un 8% de las veces que se visita supermercados.
- Acta mal elaborada

La salida de este proceso se ve afectada cuando el coordinador revisa el acta e identifica que hace falta algún dato, esta quedara anulada y el trabajo realizado de todo un día se pierde, ya que no regresan otra vez al establecimiento inspeccionado debido a que el gerente no proporciona los datos faltantes. La situación de anulación del acta es aun mas grave en el caso que el establecimiento incumplía los requisitos de Ley ya que no se procederá legalmente contra este y el impacto que se tendría será la falta protección al consumidor en materia de publicidad engañosa.

Salida 2 Seguimiento al caso

- Establecimiento no cumple: en este caso el expediente el cual ya ha sido revisado por el coordinador y el gerente es enviado al área de Legal. Pero el envío de estos expedientes se realiza al finalizar la semana para llevar otros expedientes de la División que serán entregados en San Salvador

✓ Actas de Inspección

Las actas de inspección es el instrumento empleado para registrar los hecho ocurridos en la inspección realizada. Pero el acta es redactada en forma manual por los inspectores, y al redactar deben de tomar en cuenta los siguientes requisitos:

- Fecha de realización de la inspección
- Hora de realización de la inspección
- Ubicación geográfica del establecimiento
- Nombre de los inspectores
- El nombre del producto
- Marca del producto

-
- Cantidad de productos sin fecha de vencimiento
 - Cantidad de productos con fecha vencida
 - Nombre del fabricante
 - Nombre del distribuidor
 - Si se cumple o no se cumple con este requisito

Debido a que son varios los aspectos a considerar en la redacción del acta, en ocasiones a los inspectores se les olvida incluir alguno de estos requisitos y cuando la revisa la coordinadora esta acta pierde validez legal y no procede en el caso que el establecimiento incumpliera y además los inspectores no cuentan con un instrumento que los acompañe en cada inspección y que les recuerde cuales son los requisitos que se deben de tomar en cuenta al redactar el acta, y los inspectores llegan a redactar hasta 8 páginas donde hacen constar los hechos que han ocurrido en la inspección realizada.

Y en el caso que los inspectores se lleguen a equivocar en la redacción del acta ellos deberán de repetirla debido a que a esta no se le puede aplicar corrector ni se puede hacer algún tachón ya que perdería validez legal.

Además es de mencionar que no poseen un formato de acta específica para cada caso que se presenta sino que siempre utilizan la misma y en la forma como se encuentra redactado el formato no es uniforme.

Este es un punto importante a tomar en cuenta en el diseño de mejora de los procesos debido a que este es una actividad en la cual los inspectores invierten 45.12 min. y cuando el acta esta mal elaborada el trabajo de todo un día queda perdido.

4 Retroalimentación

En la División de Verificación hasta la fecha no se han realizado evaluaciones a los inspectores a cerca de la comprensión del proceso para conocer así de las deficiencias que estos presentan. Además no se les imparten capacitaciones de cómo ellos deben de realizar el proceso razón por la cual al momento de efectuarlo los inspectores llaman por teléfono al coordinador cuando se les presenta algún tipo de duda ocasionando así un retraso en las actividades que se realizaran posteriormente.

✓ Cargas de trabajo

1 día se realiza la planificación de las actividades a realizar

2,3,4 días realizan inspecciones en Municipios de Santa Ana, Sonsonate y Ahuachapán

5 día realizan inspección en Santa Ana

Zona de trabajo: Santa Ana

Cuando las inspecciones se realizan en Santa Ana están se llevan acabo en los establecimientos en los alrededores de la Institución, Y se emplean 4 inspectores y el otro inspector y el coordinador realizan otras actividades.

Cuadro N° 204

Cargo	Tiempo total empleado en el proceso	
Coordinador	274.33	47.58%
Inspector	337.02	58.46%
Gerente	21.63	3.75%

Este análisis es para el tiempo empleado en el proceso en las actividades de planificación de las inspecciones (1 día) que se llevaran a cabo y la dela inspección realizada en Santa Ana (1 día)

Según los resultados presentados en la tabla anterior los inspectores dedican un 10.88% aproximadamente 1h y 37 min más en la realización del proceso, esto debido a que cuando los inspectores salen a realizar la inspección y el coordinador se queda en la oficina realizando otras actividades y los inspectores al realizar la inspección ellos emplean mayor tiempo al buscar el producto ofertado y el redactar el acta ya que se realiza en forma manual.

El análisis es para el tiempo de ejecución de la inspección.

Cuadro N° 205

	Como debe de realizarse el proceso (por día)	Como se realiza actualmente el proceso (por día)
Horario de trabajo	Coordinador 8:00 a.m. -4:00 p.m. Inspectores 8:00 a.m. -4:00 p.m.	Coordinador 8:00 a.m. -6:00 p.m. Inspectores 8:00 a.m. -3:00 p.m.
Tiempo para ejecutar la inspección.	7 horas y 20 min/ día = 440 min. Hora de almuerzo = 40 min	8 horas y 51 min / día = 530min Hora de almuerzo = 40 min.

Es decir que el tiempo que debe de emplear para la ejecución del proceso debe de ser de 7 horas y 20 min pero realmente el tiempo empleado es de 8 horas y 51 min lo que indica que el coordinador esta empleando 1h y 31 min adicionales en su hora de salida, esto es debido a que si los inspectores se tardan más tiempo en realizar la verificación de fecha de vencimiento llegaran más tarde a entregar las actas y el coordinador se retrasara en llevar a cabo la siguiente etapa del proceso. Es de aclarar que cuando el coordinador realiza la actividad de revisión de expedientes junto con el Gerente se revisan todos los expedientes de los establecimientos que incumplieron requisitos de Ley realizados durante la semana de inspección.

Sin embargo, este resultado no indica una sobrecarga de trabajo en el Coordinador lo que nos muestra es que existe un mal diseño en el proceso actualmente.

Zona de trabajo: Municipios de Santa Ana, Departamento de Sonsonate y Ahuachapán

Cuando las inspecciones son realizadas en estos lugares los inspectores junto con el Coordinador se reúnen en un punto específico y posteriormente el Coordinador les imparte las indicaciones de la actividad a realizar y luego se van a realizar la inspección y al terminar se vuelven a reunir en el mismo lugar. Y cuando este proceso se realiza en esta zona de trabajo se emplean 5 inspectores y el coordinador.

Cuadro N° 206

Cargo	Tiempo total empleado en el proceso	
Coordinador	508.13	100.00%
Inspector	337.02	58.46%
Gerente	21.63	3.75%

Según los resultados presentados en la tabla anterior el coordinador emplea un mayor número de horas hábiles a la ejecución de la inspección. Es decir aproximadamente un 40% mas que los inspectores

El análisis es para el tiempo de ejecución de la inspección.

Cuadro N° 207

	Como debe de realizarse el proceso (por día)	Como se realiza actualmente el proceso (por día)
Horario de trabajo	Coordinador 8:00 a.m. -4:00 p.m. Inspectores 8:00 a.m. -4:00 p.m.	Coordinador 8:00 a.m. -6:00 p.m. Inspectores 8:00 a.m. -4:00 p.m.
Tiempo para ejecutar la inspección.	7 horas y 20 min / día = 440 min. Hora de almuerzo = 40 min	8 horas y 27 min / día = 508.13min Hora de almuerzo = 40 min.

Es decir que el tiempo que debe de emplear para la ejecución del proceso debe de ser de 7 horas y 20 min pero realmente el tiempo empleado es de:

El coordinador emplea 8 horas y 27 min en la realización de la inspección

Los inspectores emplean 5 horas y 37 min. en la realización de la inspección

No incluye el tiempo que se invierte en la revisión del expediente debido a que se realiza hasta el día siguiente.

En la realización de este proceso el Coordinador ahora además de realizar las actividades que tiene asignadas en la ejecución del proceso deberá de realizar la verificación junto con los inspectores.

Considerando que las actividades que realiza el coordinador después de terminada la inspección no son auxiliadas por otra persona, lo que ocasiona que se retrase en su hora de salida, mientras que los inspectores se regresan a Santa Ana terminada la inspección y no llegan a la Institución si no que se dirigen a sus casas.

Cuadro N° 208

Cargo	Horario de trabajo	Tiempo disponible para ejecutar el proceso	Tiempo Utilizado en la ejecución del proceso
Coordinador	8:00 a.m. a 4:00 p.m.	<p>Minutos laborables por día = 8 horas - 40 min. de almuerzo = 7 horas y 20 min./ día =440 min./ día Días laborables /mes = 22 días</p> <p>Minutos laborables/mes = 440 min. 440 min x 22 días =9,680 min./ mes</p>	<p>Tiempo Total = 576.50 min./ proceso Días de inspección al mes = 4 días/mes</p> <p>Santa Ana (día 1) Tiempo Utilizado en la ejecución del proceso = 274.33 min /mes</p> <p>Municipios de Santa Ana, Departamento de Ahuachapán, Sonsonate (día 2,3,4) Tiempo Utilizado en la ejecución del proceso = 508.13 min /mes x 3 días=1,524.39 min/mes</p>
Inspector	8:00 a.m. a 4:00 p.m.	<p>Minutos laborables por día = 8 horas - 40 min. de almuerzo = 7 horas y 20 min./ día =440 min./ día Días laborables /mes = 22 días</p> <p>Minutos laborables/mes = 440 min. 440 min x 22 días =9,680 min./ mes</p> <p>Minutos laborables/mes x 5 inspectores = 48,400 min./ mes</p>	<p>Tiempo Total = 576.50 min./ proceso Días de inspección al mes = 4 días/mes</p> <p>Santa Ana (día 1) Tiempo Utilizado en la ejecución del proceso = 337.02 min /mes por un inspector</p> <p>337.02 min/mes x 4 inspectores= 1,348.08 min/mes</p> <p>Municipios de Santa Ana, Departamento de Ahuachapán, Sonsonate (día 2,3,4) 337.02 min/mes x 5 inspectores = 1,685.10 min/mes 1,685.10 min/mes x 3 días= 5,055.30 min/mes</p>
Gerente	8:00 a.m. a 4:00 p.m.	<p>Minutos laborables por día = 8 horas - 40 min. de almuerzo = 7 horas y 20 min./ día =440 min./ día Días laborables /mes = 22 días</p> <p>Minutos laborables/mes = 440 min. 440 min x 22 días =9,680 min./ mes</p>	<p>Tiempo Total = 576.50 min./ proceso Días de revisión de expedientes al mes = 1días/mes</p> <p>Tiempo Utilizado en la ejecución del proceso = 21.63 min /mes</p>
Total(en función de las personas que intervienen en el proceso)		Tiempo Total disponible para ejecutar el proceso =67,760 min.	Tiempo Total dedicado al proceso por mes = 8,223.70 min.

De acuerdo a los resultados del cuadro anterior se establece que la ejecución del proceso de Verificación de Etiquetado de productos consume 8,223.70 min lo que equivaless al 12.13% del tiempo total disponible en VYV.

Pago de Viáticos:

Cabe mencionar que el Coordinador para enviar el informe de la actividad que realizo durante el día deberá de ingresar a un infocentro para elaborarlo y enviarlo el mismo día al área de Verificación en San Salvador. El pago del uso de la maquina en el infocentro es absorbido por el coordinador ya que la Institución no lo reintegra.

En la realización del proceso los inspectores deben de trasladarse al lugar donde se realizara la inspección y son ellos y el coordinador quienes solventaran los gastos que se generan de transporte. Posteriormente estos gastos son retribuidos al personal en un lapso de tiempo de 3 meses después del periodo que se llevo a cabo la actividad significando esto un descontento que genera una falta de motivación en el trabajo a realizar.

Cuadro N° 209

Destino	Costo (\$)***
Centro de Santa Ana	0.25
Metapán	2.50
Congo	2.50
Texistepeque	2.50
Chalchuapa	2.50
Sonsonate	3.00
Ahuachapán	2.70

*** El costo total que se presenta es el gasto de transporte incluyendo bus urbano más el de bus que los lleva al departamento o municipio donde realizaran la inspección.

3.9.2 Área: CENTRO DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS

3.9.2.1 Proceso: RECEPCION DE DENUNCIA

1. Entrada

Las entradas de este proceso son los datos del consumidor y datos de la denuncia teniendo en cuenta que el hecho no debe exceder un periodo de dos años de haber ocurrido de acuerdo a lo establecido en la ley, un requisito indispensable para la recepción de la denuncia es que el consumidor presente un documento de identidad en buenas condiciones es decir que sea legible sus datos y fotografía y debe proporcionar los datos del proveedor y los datos de la denuncia algunos consumidores al momento de presentarse a hacer la denuncia no conocen todos los datos del proveedor lo cual genera un atraso al técnico que debe de buscar los datos, si el consumidor no cumple con todos los requisitos indispensables no se puede admitir el hecho como denuncia y se ingresara el caso como asesoría y si no se subsanan no se admitirá la denuncia y se cerrara el caso.

2. Proceso:

- ✓ Eficiencia en función del tiempo

Cuadro N° 210

 Defensoría del consumidor La Razón... ¡A quién la tiene!	RECEPCION DE DENUNCIA		
	Nombre	Tiempo consumido (min)	%
Entradas	Datos de Denuncia, Datos Consumidor		
Tareas activas	Operación	45.67	59.90
	Operación e inspección	3.84	5.04
Tareas inactivas	Inspección	3.93	5.16
	Transportes	2.23	2.92
	Demoras	20.57	26.98
	Almacenamiento temporal	0	0
	Almacenamiento permanente	0	0
	Total	76.24	100.00
Salidas	• Caso cerrado por incumplimiento de requisitos de Ley de Protección del Consumidor • Denuncia Receptada cuando cumple requisitos de Ley dando inicio al proceso de avenimiento		

Al calcular la eficiencia del proceso en el planteamiento de la Situación actual, se obtuvo un valor del 64.94% el cual corresponde al tiempo invertido en actividades que se consideran efectivas (operación 48.96% y operación-inspección 29%) dichas actividades convierten la información a través del proceso de Recepción de Denuncia en resultados que son la Constancia de Recepción de Denuncia y el Auto de Ratificación cuando el caso procede y el Formulario de Resolución de Inadmisibilidad cuando el caso no cumple los requisitos de ley.

El 35.06% restante del tiempo invertido en el proceso corresponde al tiempo dedicado a actividades que no se consideran efectivas (Inspección 5.16%, Transporte 2.92%, Demoras 26.98%) existen dos oportunidades de mejora:

1. Reducir el tiempo que corresponde a este porcentaje de actividades inefectivas para aumentarlo en actividades efectivas.
2. Reducir tiempo total del proceso.

Al ejecutar el proceso de Recepción de Denuncia Presencial en el CSC se invierte un total de tiempo de 76.24 minutos del cual 49.51 min. corresponden a operaciones y a las tareas de operación-inspección lo que equivale a un 64.94% del tiempo total, razón por lo cual se realizara un análisis de valor agregado para conocer cuales de estas actividades realmente aportan valor al proceso.

✓ Valor Agregado

Se realiza un análisis de las actividades que se consideran efectivas para determinar cuales de ellas en la forma en la que actualmente se realizan se consideran que agregan valor al proceso. Para que una actividad se considere de valor agregado debe de cumplir los 3 criterios siguientes:

- Criterio 1 Disponibilidad de recursos
- Criterio 2 Utilidad
- Criterio 3 No es redundante

Cuadro N° 211

TAREAS ACTIVAS	CRITERIO 1	CRITERIO 2	CRITERIO 3
1. Asignación de Técnico por Edecán	X	X	X
2. Atención del Consumidor por Receptor de Denuncia	X	X	X
3. Clasificación de Denuncia		X	X
4. Complemento de Datos de Denuncia	X	X	X
5. Verificación de Requisitos de la Ley	X	X	
6. Admisión de Denuncia y Elaboración de Auto de Ratificación	X		X
7. Técnico Fotocopia Documentos	X	X	X
8. Firma de Auto y Denuncia por Técnico y Consumidor	X	X	X
9. Técnico Conformar Expediente de Denuncia	X	X	X

Después de evaluar los tres criterios anteriores para conocer si las tareas que se ejecutan en el proceso agregan valor al mismo, se determinó que tres de estas actividades en la forma en que actualmente se desarrollan no agregan valor al proceso y estas son:

Cuadro N° 212

Tareas	Tiempo invertido (min)
Verificación de Requisitos de la Ley	3.84
Admisión de Denuncia y Elaboración de Auto de Ratificación	6.61
Total	10.45

El tiempo que se emplea en la realización de estas actividades es del 21.10% del tiempo total que se invierte en las actividades que se consideran efectivas, es por estos aspectos que estas actividades se deben considerar en la propuesta de diseño de mejora.

Las actividades que no agregan valor al proceso en la forma en que actualmente se desarrollan son ejecutadas por el Técnico Receptor de Denuncia del CSC y se analizan a continuación:

- Verificación de Requisitos de la Ley = 3.84 min. se considera una actividad que no agrega valor al proceso debido a que el técnico en la tarea anterior realiza el complemento de datos en la constancia de recepción de denuncia la cual está diseñada en función de los requisitos de ley esta se completa de acuerdo a lo manifestado por el consumidor y en esta actividad el técnico lee al consumidor los mismos datos lo que hace que la actividad se vuelve repetitiva.

- Admisión de Denuncia y Elaboración de Auto de Ratificación = 6.61 min. Esta actividad se considera que no agrega valor al proceso debido a que no cumple el criterio de utilidad en función de que el auto de ratificación no se debe de utilizar en este proceso, ya que dicho formato pertenece al proceso de avenimiento el cual se debe de elaborar por petición expresa del consumidor para pasar al proceso de conciliación cuando no se ha llegado a acuerdo en avenimiento, es necesario aclarar que solo un 43% de los casos pasan al proceso de conciliación y por lo tanto existe un desperdicio de recursos en esta actividad. Además al realizar esta actividad en este proceso están violando la ley, ya que esta establece que esta actividad se debe de realizar una vez que no se haya obtenido acuerdo en avenimiento.

✓ Marco Legal

A continuación se presentan el artículo de la Ley de Protección al Consumidor (LPC) que tiene relación con el proceso de Recepción de Denuncia:

Cuadro N° 213

Art. LPC aplicable al proceso	Requisitos a cumplir	Cumple requisito	
		cumple	no cumple
Art. 109: Denuncia	Receptar denuncias en forma escrita, presencial, telefónica, electrónica.		X
	Identificación y datos generales del consumidor en constancia de recepción	X	
	Identificación y datos generales del proveedor en constancia de recepción	X	
	Descripción de los hechos de la controversia en constancia de recepción	X	
	Descripción de la pretensión del Consumidor en constancia de recepción	X	
	Prevención al consumidor por incumplimiento de LPC.	X	
	Declarar inadmisibles las denuncias por incumplimiento de LPC.	X	
Art. 58, i) Competencias	Representar a los consumidores en el ejercicio de sus derechos	X	

Los diferentes requisitos antes presentados se encuentran redactados en de la Ley de Protección al Consumidor (LPC) y en estos artículos se hacen referencia al proceso de Recepción de Denuncia Presencial.

A través de la observación realizada en la ejecución del proceso, se confirmó que uno de los ocho requisitos no se realiza.

Cabe mencionar que la LPC contempla que la Denuncia puede ser presentada de forma Presencial, telefónica escrita y vía Internet, sin embargo el CSC solo recibe denuncias en forma presencial no considerando las otras formas.

Así mismo se puede decir que el proceso permite que se cumplan parcialmente la Ley, porque al observar la ejecución del proceso se evidenció que se debe evaluar si el caso expuesto por el consumidor clasifica como denuncia o es una asesoría, sin embargo dicha clasificación en ciertas oportunidades no ha sido la correcta pues se han evidenciado algunos casos en los cuales algunas denuncias fueron clasificados como asesorías.

✓ Control del proceso

El control que se lleva a cabo en las actividades que se ejecutan en el proceso son:

- El técnico realiza un control de la recepción de la denuncia verificando que esta cumpla con los requisitos que establece la ley en el Art. 109, es decir para que una denuncia proceda deberá contener datos generales de ambas partes (Proveedor y Consumidor), una descripción de los hechos y la pretensión del consumidor una vez que los datos han sido completados en la constancia de recepción el técnico lee los datos al consumidor y verifica que todos los requisitos se cumplan ocupando para ello 6.61 min.
- En el proceso se realiza otro control a través de las auditorías a los expedientes realizada por la Dirección de Descentralización las que han permitido detectar que se dan errores como es la falta de firma en constancias de Recepción por parte de los técnicos y/o consumidores, falta de datos en las constancias de recepción, falta de sellos de confrontados en fotocopias de facturas o documentos contractuales o la inexistencia de los mismos y errores ortográficos en la redacción de las constancias de recepción e incorrectos conformados de expedientes. Los resultados de las auditorías establecen que un 18% de constancias que se elaboran erróneamente.

3. Salidas

El proceso presenta dos tipos diferentes de salidas las cuales se explicaron en el planteamiento de la situación, y se citaran a continuación:

Salida 1 Caso cerrado: Ocurre cuando la denuncia interpuesta por el consumidor no cumpla con los requisitos del Art. 109 de la ley, el técnico lo previno pero este no se presenta a subsanar las omisiones en el plazo de tres

días hábiles y el técnico elabora Formulario de Resolución de Inadmisibilidad (FD-Rec-03) y declarara el caso cerrado y se archivara. Esta salida tiene un porcentaje de ocurrencia de 0% debido a que los consumidores que se les previno sobre algún dato faltante siempre se presentan a subsanar las omisiones o cuando no pueden hacerlo en forma presencial utilizan algún tipo de medio de comunicación para presentar los datos omitidos.

Salida 2 Seguimiento al caso: Cuando la denuncia interpuesta por el consumidor cumple con los requisitos del Art. 109 de la ley, se admite y se imprime una Constancia de Recepción (FD-Rec-04), que el consumidor valido a través de su firma. Actualmente los técnicos del CSC al momento de receptor la denuncia elaboran el Auto de Ratificación de la denuncia no cumpliendo lo establecido en el Art. 110 de la LPC que establece que esta se debe elaborar cuando no se logre acuerdo en el proceso de avenimiento. Otro hecho importante de mencionar es que en este proceso los técnicos reincidentemente clasifican mal los casos no logrando establecer correctamente el tipo y motivo de la denuncia y en algunas ocasiones clasifican como denuncia casos que no cumplen los requisitos establecidos en la ley y deberían ser declarados como asesorías o gestiones.

4. Retroalimentación

Actualmente el coordinador del CSC no realiza ningún tipo de retroalimentación para la ejecución de este proceso lo que se evidencia en los errores detectados en los procesos como en el caso de la incorrecta clasificación de denuncia, clasificando como tal casos que de acuerdo a la ley deberían ser clasificados como asesorías o gestiones. Así también los problemas detectados en la elaboración de las constancias de recepción y en la conformación de expedientes no se plantean un plan de mejoras para la búsqueda de soluciones.

Evaluación del personal

Una vez por año los técnicos y edecán que participan en este proceso son evaluados por la Dirección de Descentralización quien elabora y administra un “Test de Evaluación de Conocimientos de Procesos del CSC”, esta evaluación se centra en los aspectos que contempla el manual de procedimientos del CSC, en la evaluación realizada en 2007 la Oficina Regional de Occidente es la que obtuvo la calificación mas baja (nota promedio 5.7) de todas las oficinas en función de los resultados individuales del personal del área.

Capacitaciones o talleres impartidos al personal

El personal que participa en la Recepción de Denuncia recibe capacitación (1 vez por año) sobre la ejecución del proceso esta capacitación se centra en explicar lo que dice el manual de procedimientos de CSC y no en capacitaciones para subsanar errores que se cometen en la ejecución de los procesos.

Los técnicos del CSC ha recibido una única capacitación para el uso del sistema SIDECON el cual utiliza hipervínculos con el programa de Word y de acuerdo a las observaciones realizadas los técnicos poseen deficiencias en el uso de dicho programa ya que se les dificulta hacer cambios a los formatos preestablecidos y la identificación de los botones o herramientas del programa que deben emplear.

✓ Cargas de trabajo

Zona de trabajo: Centro de Solución de Controversias

El proceso de Recepción de Denuncias se ejecuta en el Centro de Solución de Controversias el tiempo empleado en el proceso es 76.24 minutos distribuidos de acuerdo a las personas que participan en el proceso como se muestra a continuación

Cuadro N° 214

Cargo	Tiempo total empleado en el proceso	
	Edecán	16.17 min.
Técnico	60.07 min.	78.79%

Según los resultados presentados en la tabla anterior los técnicos dedican un 57.58% más de tiempo que el edecán, lo que equivale a 43.90 minutos esto debido a que el edecán solo recibe al consumidor y le indica el técnico que le atenderá y es el técnico el que lleva a cabo el proceso de Recepción de Denuncia.

Se realiza el análisis para el tiempo dedicado al proceso de Recepción de Denuncia:

Cuadro N° 215

Cargo	Horario de trabajo	Tiempo disponible para ejecutar el proceso	Tiempo Utilizado en la ejecución del proceso
Edecán	8:00 a.m. a 4:00 p.m.	Minutos laborables por día = 8 horas - 40 min. de almuerzo = 7 horas y 20 min./ día = 440 min. / día Días laborables / mes = 22 días Minutos laborables/mes = 440 min. x 22 días = 9,680 min. / mes	Tiempo Total = 76.24 min./proceso Tiempo empleado por edecán en proceso = 16.17 min. Denuncias receptadas por mes (\bar{X})* = 145 casos Tiempo Utilizado en la ejecución del proceso por Edecán = 145 Denuncias/mes x 16.17 min.= 2,344.72 min. / mes
Técnicos	8:00 a.m. a 4:00 p.m.	Minutos laborables por día = 8 horas - 40 min. de almuerzo = 7 horas y 20 min./ día = 440 min. / día Días laborables / mes = 22 días Minutos laborables/mes = 440 min. x 22 días = 9,680 min. / mes x técnico Minutos laborables/mes x 2 técnicos = 19,360 min. / mes	Tiempo Total = 76.24 min./proceso Tiempo empleado en el proceso por un técnico = 60.07 min. Denuncias receptadas por mes (\bar{X})* = 145 casos Tiempo Utilizado en la ejecución del proceso por 2 Técnicos = 145 Denuncias/mes x 60.07 min.= 8710.08 min. / mes Tiempo Utilizado en la ejecución del proceso por cada Técnico = 8710.08 min. / mes / 2 técnicos = 4,355.04 min. / mes / técnico
TOTAL (en función de las personas que intervienen en el proceso)		Tiempo Total disponible para ejecutar el proceso = 29,040 min.	Tiempo Total Denuncias receptadas por mes = 11,054.8 min.

De acuerdo a la tabla anterior se establece que la ejecución del proceso de Recepción de Denuncia consume 11,054.8 min. del tiempo total disponible para ejecutar el proceso esto equivale a un 38.07% del tiempo total disponible en el CSC.

* Dato proporcionado por la Coordinadora del CSC

Haciendo un análisis mas detallado se establece que de los 11,054.8 min. que se utilizan en la ejecución del proceso, 2,344.72 min. son utilizados por el edecán en la ejecución del proceso lo que equivale a un 21.21% del tiempo total utilizado en la Recepción de Denuncia, este tiempo representa un 24.22% del tiempo disponible del edecán para llevar a cabo los diferentes procesos del CSC. El tiempo que los técnicos dedican al proceso de los 11,054.8 min. que se utilizan en la ejecución del mismo son 8710.08 min. lo que equivale a un 78.79% del tiempo total utilizado, el tiempo que cada técnico invierte en el proceso es de 4,355.04 min. por mes, y representa un 44.99% del tiempo total disponible por cada técnico para la ejecución de los diferentes procesos del CSC.

3.9.2.2 Proceso: AVENIMIENTO


1. Entrada

Las entradas a este proceso son las Constancias de Recepción de Denuncia (FD- Rec-04) realizadas en el CSC o en Campaña, educativas y/o informativas. Del 100% de la Denuncias receptadas solo un 5% se realizan en Campañas y el restante 95% son recibidas en el CSC; las denuncias recibidas en campaña son entregadas por el coordinador de la División de Educación y Participación Ciudadana a la Coordinadora del CSC quien una vez recibidas las asigna a los técnicos quienes deberán de verificar que todos los datos estén completos antes de poder dar inicio a la comunicación con el proveedor para la búsqueda de un acuerdo. De acuerdo a las auditorias realizadas por el personal de la Dirección de Descentralización los errores encontrados con más frecuencia en las constancias de recepción es la falta del sello por parte del técnico o la falta de firma del mismo.

2. Proceso:

- ✓ Eficiencia en función del tiempo Sub-Proceso Avenimiento Respuesta Favorable

Cuadro N° 216

	Sub-Proceso Avenimiento Respuesta Favorable		
	Nombre	Tiempo consumido (min)	%
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Constancia de Recepción de Denuncia (FD- Rec-04) realizada en el CSC. • Constancia de Recepción de Denuncia (FD- Rec-04) realizada en Campaña. 		
Tareas activas	Operación	45.2	89.65
	Operación e inspección	0	0
Tareas inactivas	Inspección	0.93	1.84
	Transportes	1.43	2.84
	Demoras	2.86	5.67
	Almacenamiento temporal	0	0
	Almacenamiento permanente	0	0
	Total	50.42	100.00
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Caso cerrado con acuerdo elaboración de acta de avenimiento (FD-Ave-01) y Comprobante de Entrega de Acta de Avenimiento a Consumidor cuando este no se encuentra presente. 		

Al calcular la eficiencia del proceso en el planteamiento de la Situación actual, se obtuvo un valor del 89.65% el cual corresponde al tiempo invertido en actividades que se consideran efectivas, en este caso corresponden solo a las actividades de operaciones, dichas actividades convierten la información a través del proceso de Avenimiento en un resultado que es el acta de avenimiento cuando se logra un acuerdo entre ambas partes.


El 10.05% restante del tiempo invertido en el proceso corresponde al tiempo dedicado a actividades que no se consideran efectivas (Inspección 1.84%, Transporte 2.84%, Demoras 5.67%) existen dos oportunidades de mejora:

1. Reducir el tiempo que corresponde a este porcentaje de actividades inefectivas para aumentarlo en actividades efectivas.
2. Reducir tiempo total del proceso.

Al ejecutar el proceso de Avenimiento el cual se lleva a cabo en el CSC se invierte un total de tiempo de 50.42 minutos del cual 45.2 min. corresponden a operaciones lo que equivale a un 89.95% del tiempo total, razón por lo cual se realizara un análisis de valor agregado para conocer cuales de estas actividades realmente aportan valor al proceso.

✓ **Eficiencia en función del tiempo Sub-Proceso Avenimiento- Respuesta No Favorable**

Cuadro N° 217

	Sub-Proceso Avenimiento Respuesta No Favorable		
	Nombre	Tiempo consumido (min)	%
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Constancia de Recepción de Denuncia (FD- Rec-04) realizada en el CSC. • Constancia de Recepción de Denuncia (FD- Rec-04) realizada en Campaña. 		
Tareas activas	Operación	49.25	94.26
	Operación e inspección	0	0
Tareas inactivas	Inspección	0.9	1.72
	Transportes	1.12	2.14
	Demoras	0.98	1.88
	Almacenamiento temporal	0	0
	Almacenamiento permanente	0	0
	Total	52.25	100.00
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento al caso cuando no se logra acuerdo entre las partes y el consumidor desea pasar al proceso de conciliación. • Caso cerrado sin acuerdo si el consumidor no desea pasar al proceso de conciliación. 		

Al calcular la eficiencia del proceso en el planteamiento de la Situación actual para el caso que no se obtenga una respuesta favorable en avenimiento se obtuvo un valor del 94.26% el cual corresponde al tiempo invertido en actividades que se consideran efectivas, en este caso corresponden solo a las actividades de operaciones dichas actividades convierten la información a través del proceso de Avenimiento en resultados que son el complemento de datos en el Auto de Ratificación de Denuncia cuando no se logra un acuerdo entre ambas partes o si el consumidor no desea pasar al proceso de conciliación el técnico elaborará un Auto de Archivo por falta de Ratificación de la denuncia .

El 5.74% restante del tiempo invertido en el proceso corresponde al tiempo dedicado a actividades que no se consideran efectivas (Inspección 1.72%, Transporte 2.14%, Demoras 1.88%) existen dos oportunidades de mejora:

1. Reducir el tiempo que corresponde a este porcentaje de actividades inefectivas para aumentarlo en actividades efectivas.
2. Reducir tiempo total del proceso.

Al ejecutar el proceso de Avenimiento, se invierte un total de tiempo de 52.25 minutos del cual 49.25 min. corresponden a actividades de operación lo que equivale a un 94.26% del tiempo total, razón por lo cual se realizara un análisis de valor agregado para conocer cuales de estas actividades agregan valor al proceso

✓ Valor Agregado

Se realiza un análisis de las actividades que se consideran efectivas en ambas respuestas al Avenimiento para determinar cuales de ellas en la forma en la que actualmente se realizan se consideran que agregan valor al proceso. Para que una actividad se considere de valor agregado debe de cumplir los 3 criterios siguientes:

- Criterio 1 Disponibilidad de recursos
- Criterio 2 Utilidad
- Criterio 3 No es redundante

Cuadro N° 218

TAREAS ACTIVAS	CRITERIO	CRITERIO	CRITERIO
	1	2	3
1. Comunicación con Proveedor	X	X	X
2. Comunicación con Consumidor	X	X	X
Sub-Proceso Avenimiento Respuesta Favorable			
3. Elaboración de Acta de Avenimiento		X	X
4. Técnico firma y sella Actas	X	X	X
5. Técnico integra Expediente	X	X	X
6. Técnico elabora Comprobante de Entrega de Acta para Consumidor	X	X	X
7. Técnico entrega Acta, Comprobante y Expediente a Encargado	X	X	X
8. Encargado anota Acta recibida para entregar	X	X	X
9. Encargado anota entrega de Acta realizada	X	X	X
10. Encargado anexa Comprobante a Expediente	X	X	X
Sub-Proceso Avenimiento- Respuesta No Favorable			
11. Registro Estado Global del Caso		X	X
12. Técnico anexa Estado Global del Caso al Expediente	X	X	X
13. Técnico Complementa datos en Auto de Ratificación de Denuncia	X	X	X

Después de evaluar los tres criterios anteriores para conocer si las tareas que se ejecutan en el proceso agregan valor al mismo, se determinó que 2 de estas actividades una en el caso de respuesta favorable y una en el caso de respuesta no favorable específicamente, en la forma en que actualmente se desarrollan no agregan valor al proceso y estas son:

Cuadro N° 219

Tareas	Tiempo invertido (min)
Sub-Proceso Avenimiento Respuesta Favorable	
Elaboración de Acta de Avenimiento	7.55
Total	7.55
Sub-Proceso Avenimiento Respuesta No Favorable	
Registro Estado Global del Caso	13.86
Total	13.86

Si la respuesta en Avenimiento fuera Favorable el tiempo que se emplea en la realización de elaboración de Acta de Avenimiento representa el 16.70 % del tiempo total que se invierte en las actividades que se

consideran efectivas y si la respuesta en Avenimiento fuera No Favorable el tiempo que se emplea en el Registro del Estado Global del Caso representa el 28.14 % del tiempo total que se invierte en las actividades que se consideran efectivas; es por esto que estas actividades se deben considerar en la propuesta de diseño de mejora, ya que ambas actividades independientemente cual fuera la respuesta no contribuyen en forma completa en el desarrollo del proceso.

Estas actividades que no agregan valor al proceso en la forma en que actualmente se desarrollan son ejecutadas por el Técnico de Avenimiento del CSC y se analizan a continuación:

- Elaboración de Acta de Avenimiento = 7.55 min. se considera una actividad que no agrega valor al proceso debido a que no cumple el criterio de disponibilidad de recursos. Se identificó que los técnicos del CSC en ocasiones redactan mal el Acta de Avenimiento presentando en su redacción errores de ortografía, errores u omisiones de información en el detalla y forma en la que a veces esta redacta da lugar a dudas en la interpretación, generando que en algunas ocasiones esta pierda validez legal y se debe de redactar una nueva siempre y cuando esto se pueda.
- Registro Estado Global del Caso = 13.86 min. se considera una actividad que no agrega valor al proceso debido a que no cumple el criterio de disponibilidad de recursos. Se identificó que los técnicos del CSC redactan de acuerdo a su criterio el Estado Global del Caso lo que ocasiona una falta de uniformidad en los mismos y a la vez que algunos no logran cumplir el objetivo que se persigue con la elaboración del documento debido a que no especifican en forma clara porque motivo no se logro el acuerdo en Avenimiento. Así también es necesario mencionar que el formato de Estado Global del caso no fue elaborado para ser utilizado cuando no se llegue a un acuerdo en avenimiento sino que el formato tendría que ser utilizado cuando se hiciera seguimiento aleatorio a los casos y el formato que se tendría que utilizar es Datos de Avenimiento (FD-Ave-02) que fue creado para ese fin por lo tanto la actividad no se considera que agrega valor al proceso.

✓ Marco Legal

A continuación se presentan el artículo de la Ley de Protección al Consumidor (LPC) que tiene relación con el proceso de Avenimiento:

Cuadro N° 220

Art. LPC aplicable al proceso	Requisitos a cumplir	Cumple requisitos	
		cumple	no cumple
Art. 110: Avenimiento	Búsqueda de avenimiento entre las partes utilizando cuanto medio sea necesario	X	
	Búsqueda de comunicación directa con el Proveedor para la obtención de solución expedita a la pretensión del consumidor	X	
	Darle seguimiento al caso cuando se obtenga una respuesta favorable		X
	Informar al consumidor que debe ratificar la denuncia cuando no se logre solución a la pretensión		X
	Recibir pruebas contractuales entre las partes para dar inicio a los procesos siguientes		X
Art. 58, i Competencias	Representar a los consumidores en el ejercicio de sus derechos	X	

Los diferentes requisitos antes presentados se encuentran redactados en de la Ley de Protección al Consumidor (LPC) y en estos dos artículos se hacen referencia al proceso de Avenimiento. A través de las observaciones realizadas en la ejecución del proceso, se confirmó que tres de los seis requisitos no se realizan.

La ley contempla que cuando no se obtiene un acuerdo en avenimiento se debe de ratificar la denuncia sin embargo este paso se esta realizando en el proceso de Recepción de Denuncia, es ahí donde se elabora el Auto de Ratificación y cuando no se obtiene el acuerdo en avenimiento solo se completan datos en el mismo, así también es en el Proceso de Recepción de Denuncia donde se solicita al Consumidor que presente los documentos contractuales que son necesarios para el proceso de conciliación. Un hecho importante es que la ley establece que cuando se logre un acuerdo en avenimiento se le debe dar seguimiento al mismo y actualmente los técnicos no realizan un seguimiento del cumplimiento de los acuerdos logrados.

✓ Control del proceso

El control que se lleva a cabo en las actividades que se ejecutan en el proceso son:

- El encargado de archivos realiza un control de los comprobantes para consumidores a entregar y realizadas a través del registro de las mismas en un libro control, en el cual se especifica quien es el técnico que

entrega el acta, la fecha en que se recibió, el nombre del consumidor, el nombre del proveedor y el número del expediente, una vez registrada la entrega al notificador para ser entregada y realizada la entrega el notificador le entrega al encargado de archivo el comprobante de entrega de Acta y este lo registra en libro control especificando la fecha en que se realizó la entrega, quien recibió el Acta y el nombre del notificador.

- En el proceso se realiza otro control a través de las auditorías a los expedientes realizada por la Dirección de Descentralización las que han permitido detectar que se dan errores como es la falta de firma del técnico en las actas o la falta de sellos, la existencia de errores ortográficos en la redacción de las mismas, así también errores u omisiones de información en el detalle y la forma en la que a veces esta redacta da lugar a dudas en la interpretación, generando que en algunas ocasiones esta pierda validez legal. Así también comúnmente los técnicos conforman mal los expedientes es decir en ocasiones el orden no es el correcto o falta documentos como los comprobantes de entrega de acta de Avenimiento al consumidor y, de acuerdo a los resultados de las auditorías el 25% de los expedientes son conformados incorrectamente.

3. Salidas

El proceso presenta tres diferentes salidas las cuales se explicaron en el planteamiento de la situación, y se citaran a continuación:

Salida 1 Caso cerrado con acuerdo: Cuando el consumidor acepta la respuesta del proveedor y llegan a un acuerdo el técnico elabora el Acta de Avenimiento (FD-Ave-01) la cual debe ser sellada y firmada por el técnico y el consumidor si se encuentra presente esto ocurren en el 10% de los casos que obtienen respuesta favorable y cuando el consumidor esta ausente el técnico enviara a través de notificador copia del acta con su respectivo Comprobante de Entrega de Notificación lo que representa el 90% de los casos que obtienen respuesta favorable en este proceso, es la elaboración de las Actas donde se cometen errores en su redacción ocasionando que estas puedan perder su validez legal, a demás una vez logrado el acuerdo el auto de Ratificación de Denuncia ya no se utiliza y aun así se deja en el expediente .

Es necesario mencionar que la entrega de las actas esta condicionada a la existencia de notificaciones de audiencia de conciliación para su entrega en la misma zona, es decir, que las actas son almacenadas temporalmente hasta que exista la necesidad de ir a un lugar cercano porque se debe de entregar alguna notificación de audiencia de conciliación o si se presenta el caso que exista más de un acta de acuerdo en avenimiento para consumidores que residan en zonas próximas. Otro aspecto importante de mencionar es que las actas de acuerdo en avenimiento se entrega copia únicamente al consumidor y no así al proveedor y solo se le informa a través de algún medio de comunicación que el consumidor ha aceptado su propuesta.

Salida 2 Seguimiento al caso: De los casos que se reciben un 43% no logra obtener un acuerdo en el proceso de avenimiento, cuando esto sucede y el consumidor desea pasar al proceso de conciliación el/la técnico complementa datos en Ratificación de Denuncia (FD-Rat-01) como son la fecha y datos del proveedor debido a que esta se elabora al momento de receptor la denuncia lo que se considera una violación a la ley debido a que el artículo 110 establece que cuando no se logra acuerdo en avenimiento se debe de ratificar la denuncia pasando por petición expresa al proceso de conciliación. Además se realiza el Registro del Estado Global del Caso (FD-Glo-01) donde el técnico registra las acciones realizadas para llegar a un acuerdo en avenimiento y el motivo por el cual no se logro dicho acuerdo, sin embargo el formato que según el sistema se debería utilizar cuando no se logra el acuerdo es el formato de Datos de Avenimiento (FD-Ave-02) y por lo tanto se esta incumpliendo con lo establecido en el proceso.

Salida 3 Caso cerrado sin acuerdo: Cuando no se logro un acuerdo en el proceso de avenimiento y el consumidor no desea pasar al proceso de conciliación, el técnico no completa datos en la ratificación de la denuncia (FD-Rat-01) elaborada en la Recepción de la Denuncia y el técnico elabora un Auto de Archivo por falta de Ratificación (FD-Arc-01) de la denuncia cerrando el caso y lo archiva, del 43% de los casos que no logran acuerdo en avenimiento el porcentaje de ocurrencia de esta salida es del 0% debido a que los consumidores desean obtener una solución a su denuncia y por lo tanto pasan al proceso de conciliación.

4. Retroalimentación

Actualmente el coordinador del CSC no realiza ningún tipo de retroalimentación para la ejecución de este proceso lo que se evidencia en los errores que se cometen en la redacción del Acta de Avenimiento como son la falta de claridad, errores ortográficos y errores u omisiones de información en la misma, o que se están conformando incorrectamente los expedientes de los casos que han obtenido solución en este procesos., así también no se ha analizado si es conveniente violar la Ley al elaborar el Auto de Ratificación en la Recepción de Denuncia y no realizarla una vez que no se logre un acuerdo entre las parte en Avenimiento

Evaluación del personal

Una vez por año los técnicos que participan en el proceso de Avenimiento son evaluados por la Dirección de Descentralización quien elabora y administra un “Test de Evaluación de Conocimientos de Procesos del CSC”, esta evaluación se centra en los aspectos que contempla el manual de procedimientos del CSC, en la evaluación realizada en 2007 la Oficina Regional de Occidente es la que obtuvo la calificación mas baja (nota promedio 5.7) de todas las oficinas en función de los resultados individuales del personal del área.

Capacitaciones o talleres impartidos al personal

El personal que participa en la Recepción de Denuncia recibe capacitación (1 vez por año) sobre la ejecución del proceso esta capacitación se centra en explicar lo que dice el manual de procedimientos de CSC y no en capacitaciones para subsanar errores que se cometen en la ejecución de los procesos. Los técnicos del CSC ha recibido una única capacitación para el uso del sistema SIDECON el cual utiliza hipervínculos con el programa de Word y de acuerdo a las observaciones realizadas los técnicos poseen deficiencias en el uso de dicho programa ya que se les dificulta hacer cambios a los formatos preestablecidos y la identificación de los botones o herramientas del programa que deben emplear.

✓ Cargas de trabajo

Zona de trabajo: Centro de Solución de Controversias

El proceso de Avenimiento se ejecuta en el Centro de Solución de Controversias, el proceso tiene dos alternativas una Respuesta Favorable a la pretensión del Consumidor y una Respuesta no Favorable a la pretensión del consumidor a continuación se realiza el análisis para cada alternativa del tiempo empleado en el proceso distribuidos de acuerdo de las personas que participan en el.

Sub-Proceso Avenimiento Respuesta Favorable

El tiempo empleado en el proceso es 50.42 minutos distribuidos de la siguiente forma:

Cuadro N°221

Cargo	Tiempo total empleado en el proceso	
Técnico	45.61 min	90.46%
Encargado de Archivo y Notificaciones	5.78min	11.46%

Según los resultados presentados en la tabla anterior los técnicos dedican o participan un 79% mas de tiempo en la realización del proceso que el Encargado de Archivo y Notificaciones, lo que equivale a 39.83 minutos.

La diferencia se debe a que el encargado de archivo solo participa en el proceso una vez que se obtuvo acuerdo entre las partes en la recepción de acta para consumidor y una vez esta es entregada en su registro y anexo del comprobante de la entrega en el expediente y es el técnico el encargado de buscar y lograr el acuerdo entre las partes y redactar el acta que establezca que se llegó al acuerdo. Sin embargo es de recordar que el Encargado de Archivo es uno de los cuatro técnicos del CSC y si es el la persona que recepto la

denuncia el deberá llevar a cabo el proceso de avenimiento y por lo tanto realizara el 100% del proceso, sin embargo el análisis se hace considerando que es otro técnico el que realiza el avenimiento.

Se realiza el análisis para el tiempo dedicado al proceso de Avenimiento – Respuesta Favorable cuando el consumidor se encuentra ausente:

Cuadro N° 222

Cargo	Horario de trabajo	Tiempo disponible para ejecutar el proceso	Tiempo Utilizado en la ejecución del proceso
Encargado de Archivo y Notificaciones	8:00 a.m. a 4:00 p.m.	Minutos laborables por día = 8 horas - 40 min. de almuerzo = 7 horas y 20 min./ día = 440 min./ día Días laborables / mes = 22 días Minutos laborables/mes = 440 min. x 22 días = 9,680 min. / mes	Tiempo Total = 50.42 min./proceso Tiempo empleado por Encargado en proceso = 5.78 min. Casos Resueltos en Avenimiento — por mes (X) * = 74 casos Tiempo Utilizado en la ejecución del proceso por Encargado = 74 Casos / mes x 5.78 min. = 427.72 min. / mes
Técnicos	8:00 a.m. a 4:00 p.m.	Minutos laborables por día = 8 horas - 40 min. de almuerzo = 7 horas y 20 min./ día = 440 min. / día Días laborables / mes = 22 días Minutos laborables/mes = 440 min. x 22 días = 9,680 min. / mes x técnico Minutos laborables/mes x 2 técnicos = 9,680 min. / mes x técnico x 2 19,360 min. / mes	Tiempo Total = 50.42 min./proceso Tiempo empleado en el proceso por un técnico = 45.61 min. Casos Resueltos en Avenimiento — por mes (X) * = 74 casos Tiempo Utilizado en la ejecución del proceso por 2 Técnicos = 74 Casos/mes x 45.61 min. = 3,375.14 min. / mes Tiempo Utilizado en la ejecución del proceso por cada Técnico = 3,375.14 min. / mes / 2 técnicos = 1,687.57 min. / mes / técnico
Total (en función de las personas que intervienen en el proceso)		Tiempo Total disponible para ejecutar el proceso = 29,040 min.	Tiempo Total Casos Resueltos en Avenimiento por mes = 3,802.86 min.

* Dato proporcionado por la Coordinadora del CSC

** Dato proporcionado por la Coordinadora del CSC, numero de casos cerrados en avenimiento cuando el consumidor se encontraba ausente

De acuerdo a la tabla anterior se establece que la ejecución del proceso de Avenimiento consume 3,802.86 min. del tiempo total disponible para ejecutar el proceso esto equivale a un 13.10% del tiempo total disponible en el CSC.

Haciendo un análisis mas detallado se establece que de los 3,802.86 min. que se utilizan en la ejecución del proceso, 427.72 min. son utilizados por el encargado de archivo en la ejecución del proceso lo que equivale a un 11.25 % del tiempo total utilizado en el Avenimiento, este tiempo representa un 4.42% del tiempo disponible del Encargado de Archivo y Notificaciones para llevar a cabo los diferentes procesos del CSC. El tiempo que los técnicos dedican al proceso de los 3,802.86 min. que se utilizan en la ejecución del mismo, son 3,375.14 min. lo que equivale a un 88.75 % del tiempo total utilizado, el tiempo que cada técnico invierte en el proceso es de 1,687.57 min. por mes, y representa un 17.43 % del tiempo total disponible por cada técnico para la ejecución de los diferentes procesos del CSC.

Sub-Proceso Avenimiento Respuesta No Favorable

El tiempo empleado en el proceso es 52.25 minutos distribuidos de la siguiente forma:

Cuadro N° 223

Cargo	Tiempo total empleado en el proceso	
	Técnico	52.25 min

Como se observa en la tabla anterior los técnicos dedican o participan en un 100% del proceso siendo además los únicos que intervienen en su desarrollo.

Los técnicos son los encargados de llevar a cabo las diferentes actividades cuando no se obtiene una respuesta favorable en el avenimiento, elaborando el Estado Global del Caso que es una descripción del motivo por el cual no se llego a un acuerdo y el complemento de datos en el Auto de Ratificación de la Denuncia para pasar al proceso de conciliación.

Se realiza el análisis para el tiempo dedicado al proceso de Avenimiento – Respuesta No Favorable:

Cuadro N° 224

Cargo	Horario de trabajo	Tiempo disponible para ejecutar el proceso	Tiempo Utilizado en la ejecución del proceso
Técnicos	8:00 a.m. a 4:00 p.m.	Minutos laborables por día = 8 horas - 40 min. de almuerzo = 7 horas y 20 min./ día = 440 min./ día Días laborables /mes = 22 días Minutos laborables/mes = 440 min. x 22 días = 9,680 min. / mes x técnico Minutos laborables/mes x 2 técnicos = 19,360 min. / mes	Tiempo Total = 52.25 min./proceso Tiempo empleado en el proceso por un técnico = 52.25 min. Casos Avenimiento No Favorable — por mes (X)* = 63 casos Tiempo Utilizado en la ejecución del proceso por 2 Técnicos = 63 Casos/mes x 52.25 min. = 3,291.75 min. / mes Tiempo Utilizado en la ejecución del proceso por cada Técnico = 3,291.75 min. / mes / 2 técnicos = 1,645.88 min. / mes / técnico
Total		Tiempo Total disponible para ejecutar el proceso = 19,360 min.	Tiempo Total Casos No Resueltos en Avenimiento por mes = 3,291.75 min.

De acuerdo a la tabla anterior se establece que la ejecución del proceso cuando No se obtuvo Respuesta Favorable en Avenimiento consume 3,291.75 min. del tiempo total disponible para ejecutar el proceso esto equivale a un 17.0% del tiempo total disponible en el CSC.

Haciendo un análisis más detallado se establece que el tiempo que los técnicos dedican al proceso de los 3,291.7575 min. que se utilizan en la ejecución del mismo, es el 100 % del tiempo total utilizado es decir los 3,291.75 min., el tiempo que cada técnico invierte en el proceso es de 1,645.88 min. por mes, y representa un 17.0 % del tiempo total disponible por cada técnico para la ejecución de los diferentes procesos del CSC.

* Dato proporcionado por la Coordinadora del CSC, el numero de casos que que no obtienen solucion en avenimiento y representa el 43% de las Denuncias Receptadas

3.9.23 Proceso: CONCILIACION

1. Entrada

La entrada a este proceso es el Auto de Ratificación que fue elaborado en el proceso de Recepción de Denuncia violando lo establecido en el Art. 110 de la Ley de Protección al Consumidor que establece que se debe de hacer cuando no se logre un acuerdo en avenimiento lo cual representa un porcentaje alrededor del 43% de las denuncias receptadas en el CSC mas las denuncias receptadas en campaña es decir de las denuncias totales. Cuando no se logra el acuerdo en Avenimiento el técnico completa los datos en el auto de ratificación en forma manual obteniéndose así la petición expresa para pasar al proceso de Conciliación siendo este el único documento que puede dar inicio al proceso.

2. Proceso:

- ✓ Eficiencia en función del tiempo

Cuadro N° 225

	CONCILIACION.		
	Nombre	Tiempo consumido (min)	%
Entradas	Auto de Ratificación de la Denuncia completa		
Tareas activas	Operación	187.21	75.59
	Operación e inspección	8.38	3.38
Tareas inactivas	Inspección	2.70	1.09
	Transportes	8.63	3.48
	Demoras	40.76	16.46
	Almacenamiento temporal	0	0
	Reproceso	0	0
	Total	247.68	100.00
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Caso cerrado por acuerdo entre las partes en el proceso de conciliación o por acuerdo fuera del proceso. ▪ Caso cerrado por desistimiento cuando el consumidor no se presenta a segunda audiencia o desiste de la denuncia. ▪ Caso enviado a Tribunal Sancionador cuando proveedor no asiste a segunda audiencia. 		

Al calcular la eficiencia del proceso en el planteamiento de la Situación actual, se obtuvo un valor del 78.97% el cual corresponde al tiempo invertido en actividades que se consideran efectivas (operación 75.59% y operación-inspección 3.38%) dichas actividades convierten la información a través del proceso de Conciliación en resultados que son las Actas de Acuerdo ya sea durante el proceso o fuera de el, Acta de Desistimiento cuando el consumidor no se presenta a las segunda audiencia o decide desistir de la denuncia y la Acta de Incomparecencia del Proveedor y envío al Tribunal Sancionador cuando el proveedor no se presenta a la segunda audiencia de Conciliación.

El 21.03 % restante del tiempo invertido en el proceso corresponde al tiempo invertido en actividades que no se consideran efectivas (Inspección 1.09%, Transporte 3.48%, Demoras 16.46%) existen dos oportunidades de mejora:

1. Reducir el tiempo que corresponde a este porcentaje de actividades inefectivas para aumentarlo en actividades efectivas.
2. Reducir tiempo total del proceso.

Al ejecutar el proceso de Conciliación se invierte un total de tiempo de 247.68 minutos del cual 195.59 min. corresponden a operaciones y a las tareas de operación-inspección lo que equivale a un 78.97% del tiempo total, razón por lo cual se realizara un análisis de valor agregado para conocer cuales de estas actividades realmente aportan valor al proceso.

✓ Valor Agregado

Se realiza un análisis de las actividades que se consideran efectivas para determinar cuales de ellas en la forma en la que actualmente se realizan se consideran que agregan valor al proceso. Para que una actividad se considere de valor agregado debe de cumplir los 3 criterios siguientes:

- Criterio 1 Disponibilidad de recursos
- Criterio 2 Utilidad
- Criterio 3 No es redundante

Cuadro N° 226

TAREAS ACTIVAS	CRITERIO	CRITERIO	CRITERIO
	1	2	3
1. Técnico fija Fecha y Hora de Audiencia	X	X	X
2. Técnico elabora Notificaciones	X	X	X
3. Técnico Firma y Sella Notificaciones	X	X	X
4. Técnico entrega Notificaciones a Encargado de Arch. y Notif.	X	X	X
5. Encargado e Arch. y Notif. anota en libro notificación a realizar	X	X	X
6. Encargado e Arch. y Notif. anota en libro notificación realizada	X	X	X
7. Encargado e Arch. y Notif. entrega a Técnico Comprobante	X	X	X
8. Técnico verifica datos comprobante de notificación	X	X	X
9. Técnico anexa a expediente comprobante de notificación	X	X	X
10. Atención de Edecán 1º Audiencia de Conciliación	X		X
11. Verificar datos ambas partes 1º Audiencia de Conciliación	X	X	X
12. Realización de 1º Audiencia de Conciliación	X	X	X
13. Técnico fija Fecha y Hora para 2º Audiencia de Conciliación	X	X	X
14. Técnico registra Fecha y Hora para 2º Audiencia de Conciliación	X	X	X
15. Elaboración de Acta de Conciliación 1º Audiencia sin acuerdo	X	X	X
16. Lectura de Documentos por Técnico	X	X	X
17. Técnico firma documentos	X	X	X
18. Consumidor y Proveedor firman documentos	X	X	X
19. Técnico integra expediente	X	X	X
20. Atención de Edecán 2º Audiencia de Conciliación	X		X
21. Verificar datos ambas partes 2º Audiencia de Conciliación	X		
22. Realización de 2º Audiencia de Conciliación	X	X	X
23. Elaboración de Acta de Conciliación 2º Audiencia con acuerdo	X	X	X
24. Lectura de Acta por Técnico	X	X	X
25. Técnico firma y sella Acta	X	X	X
26. Consumidor y Proveedor firman Acta	X	X	X
27. Entrega de Copia de Acta a Consumidor y Proveedor	X	X	X
28. Técnico Integra Expediente	X	X	X
29. Técnico Entrega Expediente Encargado de Arch. y Notif.	X	X	X

Después de evaluar los tres criterios anteriores para conocer si las tareas que se ejecutan en el proceso agregan valor al mismo, se determino que 3 de estas actividades en la forma en que actualmente se desarrollan no agregan valor al proceso y estas son:

Cuadro N° 227

Tareas	Tiempo invertido (min)
Atención de Edecán 1º Audiencia de Conciliación	4.26
Atención de Edecán 2º Audiencia de Conciliación	3.81
Verificar datos ambas partes 2º Audiencia de Conciliación	2.49
Total	10.56

El tiempo que se emplea en la realización de estas actividades es del 5.41 % del tiempo total que se invierte en las actividades que se consideran efectivas y se deben de considerar en la propuesta de diseño de mejora.

Las actividades que no agregan valor al proceso en la forma en que actualmente se desarrollan son ejecutadas por el Edecán y Técnico Conciliador del CSC y se analizan a continuación:

- Atención de Edecán 1º Audiencia de Conciliación = 4.26 min. se considera una actividad que no agrega valor al proceso debido a que no cumple el criterio de utilidad, ya que a diferencia de la atención del edecán en la Recepción de Denuncia que busca ser un filtro para la atención de posibles denuncias, en este proceso la atención del edecán cumple más con una formalidad de registro de los usuarios de los servicios de la institución, sin embargo estos informes no se ingresan en ninguna base de datos ni tampoco se utilizan para la elaboración y análisis de estadísticas.
- Atención de Edecán 2º Audiencia de Conciliación = 3.81 min. se considera una actividad que no agrega valor al proceso debido a que no cumple el criterio de utilidad, debido a que a diferencia de la atención del edecán en la Recepción de Denuncia que busca ser un filtro para la atención de posibles denuncias, en este proceso la atención del edecán cumple mas con una formalidad de registro de los usuarios de los servicios de la institución, sin embargo estos informes no se ingresan en ninguna base de datos ni tampoco se utilizan para la elaboración y análisis de estadísticas.
- Verificar datos ambas partes 2º Audiencia de Conciliación = 2.49 min. Esta actividad se considera que no agrega valor al proceso debido a que no cumple el criterio de utilidad así mismo se considera redundante, cuando el técnico conciliador realiza la primera conciliación presenta a consumidor y proveedor y además verifica que la persona que actúa en nombre del proveedor posea un documento legal que lo faculte para la búsqueda de soluciones, este mismo proceso se repite en la segunda audiencia de conciliación al inicio de la audiencia el técnico conciliador repite la presentación entre las partes y les lee la conclusión del acta de primera audiencia sin acuerdo la cual les fue entregada finalizada la primera audiencia; además se debe de tener en cuenta que la segunda audiencia se fija por lo general en un plazo de 10 días hábiles después de la primera audiencia.

✓ Marco Legal

A continuación se presentan los artículos de la Ley de Protección al Consumidor (LPC) que tiene relación con el proceso de Conciliación:

Cuadro N° 228

Art. LPC aplicable al proceso	Requisitos a cumplir	Cumple requisito	
		cumple	no cumple
Art. 111: Conciliación	La Conciliación procederá cuando exista petición expresa del Consumidor para ello	X	
	La Conciliación procederá cuando una vez intentado el avenimiento no se obtenga resultado favorable	X	
	Se citara a Conciliación hasta por segunda vez al proveedor supuesto responsable del hecho.	X	
	La Defensoría tiene cinco días para designar a un funcionario para que actúe en calidad de conciliador no logrado el avenimiento	X	
	El Conciliador citara a las partes señalando lugar, día y hora para la comparecencia	X	
	Las partes pueden presentarse personalmente o por medio de apoderado a las audiencias	X	
	En caso de acuerdo conciliatorio el acta tendrá fuerza ejecutiva		X
Art. 112: Incomparecencia a la Audiencia	Cuando una de las partes no se presente a la audiencia se citara por segunda vez en un plazo no mayor de 10 días	X	
	Si no asiste el proveedor por segunda vez a audiencia sin causa justificada se asume como cierto lo manifestado por el consumidor se elabora acta y se remite el expediente al Tribunal Sancionador	X	
	Si no asiste el consumidor por segunda vez a audiencia sin causa justificada se asume que desiste de la denuncia, no pudiendo presentar otro reclamo por los mismos hechos	X	
	La justificación de inasistencia tendrá que presentarse en un plazo de tres días contados a partir de la fecha de la audiencia	X	
Art 113: Autoridad Competente	En la conciliación el delegado por la Defensoría actuara como moderador de la audiencia	X	
	Si no se llegase a un acuerdo en la conciliación el delegado les propondrá la solución que estime equitativa	X	
	El delegado debe escuchar si las partes aceptan o rechazan la solución propuesta	X	
Art 114: Igualdad de Partes	En la conciliación ninguna de persona gozara de condición especial	X	

Los diferentes requisitos antes presentados se encuentran redactados en de la Ley de Protección al Consumidor (LPC) y en estos artículos se hacen referencia al proceso de Conciliación. A través de la observación realizada en la ejecución del proceso, se confirmó que uno de los quince requisitos no se cumple completamente.

La ley establece que una vez logrado un acuerdo en audiencia de conciliación se levantara acta que lo haga constar y esta tendrá fuerza ejecutiva, sin embargo actualmente algunas de estas actas no cumplen este requisito debido a que han sido redactas conteniendo errores de ortografía, errores u omisiones de información en el detalle y la forma en la que a veces se redacta da lugar a dudas en la interpretación, generando que en ocasiones esta pierda validez legal y se debe de redactar una nueva siempre y cuando esto se pueda, lo que a veces no se logra debido a que si en conciliación el consumidor sale favorecido el proveedor no se presenta a la institución para realizar una nueva acta.

✓ Control del proceso

El control que se lleva a cabo en las actividades que se ejecutan en el proceso son:

- En el proceso se realiza un control a través de las auditorías a los expedientes realizada por la Dirección de Descentralización las que han permitido detectar que en el 31% de los expedientes son conformados incorrectamente, es decir que presentan errores como es la falta de firma del técnico en las actas o la falta de sellos, la existencia de errores ortográficos en la redacción de las mismas, así también errores u omisiones de información en el detalle, algunos de los expedientes no poseen todos los documentos completos faltando documento como comprobantes de notificaciones y la forma en la que a veces se redacta da lugar a dudas en la interpretación, generando que en algunas ocasiones esta pierda validez legal.
- El Coordinador del CSC realiza una revisión del expediente cuando el Proveedor no asiste a 2º Audiencia de Conciliación verificando que este contenga la constancia de Recepción de Denuncia firmada y sellada, las fotocopias de los documentos contractuales con el sello de confrontado, copia del documento de identidad del consumidor, el estado global del caso que indique porque motivo no se obtuvo acuerdo en avenimiento, los comprobantes de las citaciones a audiencia de conciliación y que estos tengan los datos completos y el acta de incomparecencia del proveedor dando por verdadero lo manifestado por el Consumidor y le saca copia para archivo del CSC antes de enviar el expediente al tribunal sancionador para que dicte sentencia.

-
- El Encargado de Archivo y Notificaciones lleva un control a través de libro de registro de notificaciones para audiencia de conciliación para consumidor y proveedor a ser entregadas anotando el nombre de ambas partes, el nombre del técnico conciliador que entrega las notificaciones y la fecha en la que las entrega y una vez entregadas las notificaciones se registran datos como: el nombre del notificador que la realizo y la fecha en que entrega al técnico.

3. Salidas

El proceso presenta diferentes salidas las cuales se explicaron en el planteamiento de la situación, y se citaran a continuación:

Salida 1 Caso cerrado con acuerdo: se da en caso de llegar a un acuerdo en la primera audiencia de conciliación lo que ocurre en un 15% de los casos en que se realiza la audiencia y en un 100% de los casos que llegan a una segunda audiencia y el técnico levanta acta con acuerdo (FD-Con-10), la cual debe ser firmada por el técnico conciliador y por ambas partes lo que indica que están de acuerdo con lo que la misma establece y se les entrega una copia, es en la redacción de las actas donde se cometen errores lo que ocasiona que las mismas pierdan validez legal, además se cierra el caso cuando se logra un acuerdo fuera del proceso y el consumidor o proveedor informa al técnico que han llegado a un arreglo fuera del procedimiento de conciliación teniendo que presentar prueba escrita del mismo (FD-Fue-01) realizado este trámite el técnico procede a cerrar el caso levantando acta de acuerdo fuera del proceso (FD-Arc-02) este tipo de salida se da en un 17% de los casos que no obtienen solución en la primera audiencia de conciliación. Para llegar a una solución a la denuncia a través del proceso de conciliación el proceso tarda en promedio un mes para llegar hasta segunda audiencia de conciliación que representa el 85% de los casos que llegan a este proceso.

Salida 2 Caso cerrado por Desistimiento: Cuando el consumidor no asiste por segunda vez a la audiencia de conciliación sin presentar justificación dentro de los 3 días hábiles que la ley establece el técnico levanta acta por desistimiento (FD-Arc-03) y archivará el expediente se debe tener en cuenta que el consumidor no puede presentar otro reclamo por los mismos hechos, es necesario mencionara que el porcentaje de ocurrencia de este tipo de salida es de 0% debido a que hasta la fecha en la oficina Regional de Occidente no se ha dado este hecho. El consumidor tiene la libertad de desistir de su denuncia en cualquier momento del proceso y si se diera el caso el técnico debe de elaborar el Acta de Desistimiento de la Denuncia(FD-Arc-03) sin embargo hasta la fecha solamente se ha registrado 10 casos en que el consumidor comunico al técnico del CSC el desistimiento de su denuncia.

Salida 3 Tribunal Sancionador: Cuando el proveedor no asista por segunda ocasión a la audiencia de conciliación sin presentar justificación dentro de los 3 días hábiles que establece la ley que se deben de esperar, el técnico asumirá legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor y levantara acta (FD-Con-09) y remitirá el expediente al Tribunal Sancionador, para que se inicie el procedimiento que corresponda, en la redacción de esta acta se debe tener cuidado especial de no cometer errores y es por eso debe ser revisada por el Coordinador del CSC antes de enviarla al tribunal ya en el tribunal esta no podrá ser repetida. Es de mencionar que desde que la oficina inicio sus labores en el mes de octubre de 2005 hasta la fecha solo un caso ha sido remitido al tribunal sancionador y por lo tanto se puede decir que el porcentaje de ocurrencia de este tipo de salida es del 0%.

4. Retroalimentación

Actualmente el coordinador del CSC no realiza ningún tipo de retroalimentación para la ejecución del proceso de conciliación lo que se evidencia en los errores que se cometen en la redacción de las diferentes Actas como son la falta de claridad, errores ortográficos y errores u omisiones de información en la misma, que afectan sobre todo cuando se llego a un acuerdo a favor del consumidor y esta mal elaborada pierde validez legal y por lo tanto deja sin obligación al proveedor de cumplir el acuerdo pactado, así también se debe considerar que no se ha realizado una retroalimentación sobre el hecho de que algunos formatos no están diseñados para el proceso o que se están conformando incorrectamente los expedientes de los casos que han obtenido solución en este procesos.

Evaluación del personal

Una vez por año los técnicos y edecán que participan en el proceso de conciliación son evaluados por la Dirección de Descentralización quien elabora y administra un “Test de Evaluación de Conocimientos de Procesos del CSC”, esta evaluación se centra en los aspectos que contempla el manual de procedimientos del CSC. En la evaluación realizada en 2007 la Oficina Regional de Occidente es la que obtuvo la calificación más baja (nota promedio 5.7) de todas las oficinas en función de los resultados individuales del personal del área.

Capacitaciones o talleres impartidos al personal

El personal que participa en las audiencias de conciliación recibe capacitación (1 vez por año) sobre la ejecución del proceso esta capacitación se centra en explicar lo que dice el manual de procedimientos de CSC y no en capacitaciones para subsanar errores que se cometen en la ejecución de los procesos. Los técnicos

del CSC ha recibido una única capacitación para el uso del sistema SIDECON el cual utiliza hipervínculos con el programa de Word y de acuerdo a las observaciones realizadas los técnicos poseen deficiencias en el uso de dicho programa ya que se les dificulta hacer cambios a los formatos preestablecidos y la identificación de los botones o herramientas del programa que deben emplear para realizar los cambios.

✓ **Cargas de trabajo**

Zona de trabajo: *Centro de Solución de Controversias*

El tiempo empleado en el proceso es de 247.68 minutos; a continuación se presenta el tiempo empleado en el proceso distribuidos de acuerdo a las personas que participan en el.

Cuadro N° 229

Cargo	Tiempo total empleado en el proceso	
Edecán	30.38	12.27%
Técnico	211.26	85.30%
Encargado de Archivo y Notificaciones	8.04	3.25%

Según los resultados presentados en la tabla anterior la diferencia se debe a que el Encargado de archivo solo participa en el proceso cuando se realizan las notificaciones para primera audiencia de conciliación y una vez que se haya obtenido un acuerdo en el proceso y el Edecán participa únicamente en dar la bienvenida a la partes cuando los han citado a audiencia de conciliación, en cambio el técnico es el que elabora las citaciones y realiza las audiencias de conciliación en la búsqueda de una solución a la controversia y elaborar las actas una vez que se logra el acuerdo.

Es necesario recordar que el Encargado de Archivo es uno de los cuatro técnicos del CSC y si es la persona que recepto la denuncia el deberá llevar a cabo el proceso de conciliación y por lo tanto participa en el 97.56% del proceso, sin embargo el análisis se hace considerando que es otro técnico el que ejecuta el proceso.

Se realiza el análisis para el tiempo dedicado al proceso de Conciliación cuando el caso se cierra en segunda Audiencia de Conciliación:

Cuadro N° 230

Cargo	Horario de trabajo	Tiempo disponible para ejecutar el proceso	Tiempo Utilizado en la ejecución del proceso
Edecán	8:00 a.m. a 4:00 p.m.	Minutos laborables por día = 8 horas - 40 min. de almuerzo = 7 horas y 20 min./ día = 440 min. / día Días laborables / mes = 22 días Minutos laborables / mes = 440 min. x 22 días = 9,680 min. / mes	Tiempo Total = 247.68 min./proceso Tiempo empleado por edecán en proceso = 30.38 min. Casos Resueltos en Conciliación por mes (X) = 44 casos* Tiempo Utilizado en la ejecución del proceso por Edecán = 44 Casos / mes x 30.38 min. = 1,336.72 min. / mes
Encargado de Archivo y Notificaciones	8:00 a.m. a 4:00 p.m.	Minutos laborables por día = 8 horas - 40 min. de almuerzo = 7 horas y 20 min./ día = 440 min. / día Días laborables / mes = 22 días Minutos laborables / mes = 440 min. x 22 días = 9,680 min. / mes	Tiempo Total = 247.68 min./proceso Tiempo empleado por Encargado en proceso = 8.04 min. Casos Resueltos en Conciliación por mes (X) = 44 casos* Tiempo Utilizado en la ejecución del proceso por Encargado = 44 Casos / mes x 8.04 min. = 353.76 min. / mes
Técnicos	8:00 a.m. a 4:00 p.m.	Minutos laborables por día = 8 horas - 40 min. de almuerzo = 7 horas y 20 min./ día = 440 min. / día Días laborables / mes = 22 días Minutos laborables / mes = 440 min. x 22 días = 9,680 min. / mes Minutos laborables / mes x 4 técnicos = 9,680 min. / mes x técnico x 4 38,720 min. / mes	Tiempo Total = 247.68 min./proceso Tiempo empleado en el proceso por Técnico = 211.26 min. Casos Resueltos en Conciliación por mes (X) = 44 casos* Tiempo Utilizado en la ejecución del proceso por 4 Técnicos = 44 Casos / mes x 211.26 min. = 9,295.44 min. / mes Tiempo Utilizado en la ejecución del proceso por cada Técnico = 9,295.44 min. / mes / 4 técnicos = 2,323.86 min. / mes / técnico
Total(en función de las personas que intervienen en el proceso)		Tiempo Total disponible para ejecutar el proceso = 58,080 min.	Tiempo Total Casos Resueltos en Conciliación por mes = 10,985.92 min.

* Dato proporcionado por la Coordinadora del CSC

De acuerdo a la tabla anterior se establece que la ejecución del proceso de Conciliación consume 10,985.92min. del tiempo total disponible para ejecutar el proceso esto equivale a un 18.92% del tiempo total disponible en el CSC.

Analizando se identifica que de los 10,985.92 min. que se utilizan en la ejecución del proceso, 1,336.72 son utilizados por el Edecán en la ejecución del proceso lo que equivale a un 12.17 % del tiempo total utilizado en la ejecución de Conciliación, este tiempo representa un 13.81 % del tiempo disponible del Edecán para llevar a cabo los diferentes procesos del CSC; así también del total 353.76 min. son utilizados por el encargado de archivo en la ejecución del proceso lo que equivale a un 3.22 % del tiempo total utilizado en el proceso, este tiempo representa un 3.65% del tiempo disponible del Encargado de Archivo y Notificaciones . El tiempo que los técnicos dedican al proceso de los 10,985.92 min. que se utilizan en la ejecución del mismo, son 9,295.44 min. lo que equivale a un 84.61 % del tiempo total utilizado, el tiempo que cada técnico invierte en el proceso es de 2,323.86 min. por mes, y representa un 24.01 % del tiempo total disponible por cada técnico para la ejecución de los diferentes procesos del CSC.

3.9.3 Área: DIVISIÓN DE EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

3.9.3.1 Proceso: GESTIÓN DE CAMPAÑA EDUCATIVA Y/O INFORMATIVA

1. Entrada

Las entradas al proceso son el Plan Anual y el Plan de Campaña que son elaborados por la Dirección de Educación y Participación Ciudadana de San Salvador, poseen la información necesaria para ejecutar las campañas, sin embargo como los planes son elaborados por la Dirección no se toma en cuenta las necesidades específicas de la población de la zona occidental para el establecimiento de los temas de las campañas, horarios y lugares para la realización de las mismas.

2. Proceso

- ✓ Eficiencia en función del tiempo

Cuadro N° 231

 Defensoría del consumidor La Razon... ¡A quién le Benef!	GESTION DE CAMPAÑAS EDUCATIVAS Y/O INFORMATIVAS		
	Nombre	Tiempo consumido (min.)	%
Entradas	Plan Anual y Plan de Campaña		
Tareas activas	Operación	431.42	64.35
	Operación e inspección	39.54	5.90
Tareas inactivas	Inspección	68.87	10.27
	Transportes	103.99	15.51
	Demoras	26.59	3.97
	Total	670.41	100
Salidas	• Informe Diario de Campaña • Informe Mensual de Campaña • Constancia de Recepción de Denuncia Constancia de Asesoría		

Al calcular la eficiencia del proceso de Gestión de Campaña Informativa y/o Educativa en el planteamiento de la situación actual se obtuvo un valor de 70.25% que corresponde al tiempo invertido en tareas que se consideran activas (operación 64.35% y operación-inspección 5.90%) dichas actividades transforman la información a través del proceso de Gestión de Campaña, en resultados que son los informes diarios y mensuales de ejecución de campañas y entregan al CSC las Constancias de las Denuncias receptadas y Asesorías brindadas en la ejecución de la campaña.

El 29.75% restante del tiempo invertido en el proceso corresponde al tiempo dedicado a actividades que no se consideran efectivas (Inspección 10.27%, Transporte 15.51%, Demoras 3.97%) existen dos oportunidades de mejora:

1. Reducir el tiempo que corresponde a este porcentaje de actividades inefectivas para aumentarlo en actividades efectivas.
2. Reducir tiempo total del proceso.

Al ejecutar el proceso de Gestión de Campañas Educativas y/o Informativas se invierte un total de tiempo de 670.41 minutos de los cuales 470.96 min. corresponden a operaciones y a las actividades de operación-inspección lo que equivale a un 70.25% del tiempo total, razón por lo cual se realizara un análisis de valor agregado para conocer cuales de estas actividades realmente aportan valor al proceso.

✓ Valor Agregado

Se realiza un análisis de las actividades que se consideran efectivas para determinar cuales de ellas en la forma en la que actualmente se realizan se consideran que agregan valor al proceso. Para que una actividad se considere de valor agregado debe de cumplir los 3 criterios siguientes:

- Criterio 1 Disponibilidad de recursos
- Criterio 2 Utilidad
- Criterio 3 No es redundante

Cuadro N° 232

Actividad	CRITERIO 1	CRITERIO 2	CRITERIO 3
1. Recepción Notificación Plan de Campaña Vía Internet por Gerente	X	X	X
2. Notificación de Entrega de Plan a Coordinador EPC Vía Telefónica	X	X	X
3. Recepción de Plan de Campaña por Coordinador EPC	X	X	X
4. Revisión de Plan de Campaña por Coordinador y Técnico Educador	X	X	X
5. Solicitud de Especificaciones y confirmaciones de plan	X		X
6. Elaboración de Carta de Solicitud de Colaboración	X	X	X
7. Llamada telefónica con Gerencia de Establecimiento	X	X	
8. Firma y sello de Carta de Solicitud de Colaboración por Gerente	X	X	X
9. Envío de Carta de Solicitud de Colaboración Vía Fax	X	X	X
10. Búsqueda y Preparación de Material y Equipo	X	X	X
11. Cargar equipo y material en vehículo	X	X	X
12. Identificación con Gerencia de Establecimiento o Plaza	X	X	X
13. Instalación de equipo	X	X	X
14. Elaboración de Informe diario de Campaña	X		
15. Fotocopia de Constancia de Denuncia	X	X	X
16. Entrega de Copia de Informe Diario	X		X
17. Entrega de Constancias a Coordinadora CSC.	X	X	X
18. Desinstalar y Cargar equipo en vehículo	X	X	X
19. Descargar equipo	X	X	X
20. Elaboración de Informe Mensual de Campaña	X	X	X
21. Entrega de informe Mensual a Gerente	X		X
22. Entrega de Informe Mensual a Notificador	X		X
23. Envío de Informe a Dirección de San Salvador Vía Internet	X	X	X

Después de evaluar los tres criterios anteriores para conocer si las tareas que se ejecutan en el proceso agregan valor al mismo, se determinó que 6 de estas actividades en la forma en que actualmente se desarrollan no agregan valor al proceso y estas son:

Cuadro N° 233

Actividad	Tiempo invertido (min.)
Solicitud de Especificaciones y Confirmaciones de plan	9.55
Llamada telefónica con Gerencia de Establecimientos Implicados en Campaña	3.52
Elaboración de Informe Diario de Campaña	23.28
Entrega de informe diario a Gerente	2.01
Entrega de informe mensual de campaña a Gerente	1.41
Entrega de Informe Mensual a Notificador	1.87
Total	41.64

El tiempo que se emplea en la realización de estas tres tareas es del 8.84% del tiempo total que se invierte en las actividades que se consideran efectivas. Por lo tanto son aspectos que se deben considerar en la propuesta de diseño de mejora.

-
- Solicitud de Especificaciones y Confirmaciones de plan: = 9.55 min. Es una tarea que se considera que no agrega valor al proceso debido a que no cumple con el criterio “utilidad” en la forma en que actualmente se realiza, debido a que para obtener respuesta a las dudas que el Coordinador y Técnico poseen se las deben de comentar al Gerente y es el quien llama y solicita la información necesaria para aclarar las dudas, sin embargo en ocasiones con la respuesta que el gerente brinda al Coordinador y Técnico surgen nuevamente dudas y es necesario repetir los mismo pasos para obtener una respuesta lo que ocasiona a la vez que el proceso sea mas extenso.
 - Llamada telefónica con Gerencia de Establecimientos = 3.52 min. Es una actividad que se considera que no agrega valor al proceso debido a que no cumple con el criterio “no es redundante”, el objetivo de la llamada es comunicarles aspectos de la campaña a realizar sin embargo dichos aspectos se contemplan en la carta que se envía a la gerencia del establecimiento la cual tiene el mismo objetivo que la llamada, así también la gerencia siempre solicita al coordinador le envíe la carta para una mayor comprensión de la solicitud hecha y es por eso que se considera que esta actividad no agrega valor al proceso
 - Elaboración de Informe Diario de Campaña: = 23.28 min. Es una actividad que se considera no agrega valor al proceso debido a que no cumple con el criterio “utilidad” así también no cumple con el criterio de “no redundante”, se considera que la tarea no es útil en este proceso debido a que implica solo el transcribir en la computadora lo que se anoto un día antes en la ejecución de la campaña en el formato que existe para el informe diario de campaña y no se agrega ningún valor al proceso.
 - Entrega de informe diario a Gerente: = 2.01 min. Es una actividad que se considera no agrega valor al proceso debido a que no cumple con el criterio “utilidad”, debido a que el Gerente no realiza ningún tipo de observación o recomendación a las actividades realizadas diariamente en campaña que generen un mejor servicio a los consumidores y el informe solo es archivado por el Gerente para dejar constancia de las actividades realizadas.
 - Entrega de informe mensual de campaña a Gerente: = 1.41 min. Es una actividad que se considera no agrega valor al proceso debido a que no cumple con el criterio “utilidad”, debido a que el informe se elabora hasta el final de mes independientemente de la fecha en la cual haya terminado la campaña y el objetivo que se persigue es informar acerca de las actividades que fueron ejecutadas durante la campaña, sin embargo dicho informe incluye adicionalmente todas las actividades realizadas por la

División en el mes debido a que no existe un formato que registre solamente las actividades que se realizaron en la campaña y que informen de las mismas al Gerente

- Entrega de Informe Mensual a Notificador: = 187 min. Es una actividad que se considera no agrega valor al proceso debido a que no cumple con el criterio “utilidad”, debido a que el informe también se entrega a la Dirección de Educación y Participación Ciudadana vía correo electrónico y el que se entregue el informe a través del notificador solo genera que el proceso sea mas extenso y consuma mayor cantidad de recursos, teniendo en cuenta que la entrega no corresponde con la finalización del mes en que se realiza la campaña debido a que para que el notificador viaje a San Salvador deben de existir otros documentos que sea necesarios entregar en San Salvador, debido a que no se programa el viaje del notificador solo para entregar dicho informe.

✓ Marco Legal

No existe ningún artículo en la Ley de Protección al Consumidor que haga referencia al proceso de Gestión de Campaña Educativa y/o Informativa.

✓ Control del proceso

El proceso de Gestión de Campañas Educativas y/o Informativas es controlado a través del informe mensual de campañas, dicho informe resume las actividades realizadas en la ejecución de la campaña y permite al Gerente de la Oficina y a la Directora de la Dirección de Educación y Participación Ciudadana conocer si la campaña se desarrollo de acuerdo al plan de campaña y sino tomar decisiones o acciones que contribuyan al cumplimiento y mejor desarrollo de los planes de campañas, sin embargo actualmente no existe un formato para la elaboración del informe que permita recopilar y registrar en forma adecuada la información que describe las actividades realizadas en la campaña y el orden en la redacción varia mes a mes en los informes que se elaboran no logrando una uniformidad en la información de los mismos.

3. Salidas

El proceso presenta tres diferentes salidas las cuales se explicaron en el planteamiento de la situación actual, y se citan a continuación:

Salida 1 Informe Diario de Campaña: El Informe registra la cantidad de actividades realizadas por día en campaña, sin embargo dicho informe posee algunas deficiencias debido a que no detalla información referente al tipo y cantidad de material informativo y /o educativo entregado como también no permite

conocer cuales de las denuncias receptadas han sido prevenidas y que datos han sido los faltantes, así como la fecha del día y el lugar donde se realizo la campaña ese día.

Salida 2 Informe Mensual: En el informe mensual se incluyen las diferentes actividades que se llevaron a cabo durante la realización de la campaña o el avance de la misma al final del mes, sin embargo el informe carece de un formato establecido que permita recopilar y registrar en forma adecuada la información que describe las actividades realizadas en la campaña y establecer un orden en la redacción de la información lo que genera como consecuencia la dificultad para la consulta de la información contenida en cada unos de los informes que se elaboran.

Salida 3 Constancias: Finalizado el informe diario se fotocopia la constancias de Recepción de Denuncia y Asesorías realizadas diariamente en la ejecución de la campaña y se entregan al Coordinador del CSC sin embargo los formatos que se utilizan no establecen que la denuncias y asesorías fueron realizadas en campaña y no en el CSC, así también el formato para el registro de las asesorías es el mismo que se utiliza para las denuncias debido a que no existe un formato propio que se pueda utilizar cuando se brinda asesorías a los consumidores en campaña.

4. Retroalimentación

No se realiza ningún tipo de retroalimentación para la mejora del proceso. El proceso no posee algún medio que permita establecer si las necesidades de de los usuarios están siendo satisfechas con las campañas que se realizan y en la forma en la que actualmente se realizan.

Evaluación del personal

Al personal de la División de Educación y Participación Ciudadana que llevan a cabo el proceso de Gestión de Campaña Informativa y/o Educativa, se les evalúa una vez por año sin embargo no se realizan evaluaciones al Coordinador y técnico educador sobre el grado de conocimiento de los diferentes procesos que se ejecutan por la división que permitan así conocer si existen deficiencias y establecer acciones para su solución.

Capacitaciones o talleres impartidos al personal

En la División de Educación y Participación las capacitaciones que el Coordinador y Técnico de la división reciben, no tienen relación alguna con el proceso que se realiza y estas se relacionan más con el trato a los consumidores durante las actividades de campaña y no con formas para mejorar el desarrollo del proceso.

✓ Cargas de trabajo

Zona de trabajo: División de Educación y Participación Ciudadana

El proceso de Gestión de Campaña Educativa y/o Informativa se ejecuta en la División de Educación y Participación Ciudadana. El tiempo empleado en el proceso es 670.41 minutos distribuidos de acuerdo a las personas que participan en el proceso tal como se muestra a continuación:

Cuadro N° 234

Cargo	Tiempo total empleado en el proceso	
Coordinador EPC	623.21 min.	92.96 %
Técnico Educador	314.79 min.	46.95 %
Gerente	73.19 min.	10.92 %
Coordinador CSC	42.05 min.	6.27 %
Notificador	1.87 min.	0.28 %

Según los resultados presentados en la tabla anterior la persona que más invierte tiempo en la ejecución del proceso del personal de la división es el Coordinador quien dedica un 46.01% mas de tiempo que el técnico educador, lo que equivale a 308.42 min esto se debe a que el técnico educador participa en la ejecución de las actividades de campaña y en el apoyo de la revisión de plan de campaña, preparación de material y equipo, instalación del equipo, desinstalación del equipo y la elaboración del informe mensual, y el coordinador es quien se encarga de la gestión completa de la campaña y participa también en la ejecución de las actividades de la misma.

Se realiza el análisis para el tiempo dedicado al proceso de Gestión de Campañas Educativas y/o Informativas para el caso de una jornada de Campaña que es de 5 días.

Cuadro N° 235

Cargo	Horario de trabajo	Tiempo disponible para ejecutar el proceso	Tiempo Utilizado en la ejecución del proceso
Coordinador de Educación y Participación Ciudadana	8:00 a.m. a 4:00 p.m.	Minutos laborables por día = 7 horas 20 minutos/día= 440 min./día Días empleados en gestión y campaña = 9 días Minutos laborables por gestión de campaña =440 min. x 9 días = 3,960 min. / campaña	Tiempo Total =670.41 min./proceso Tiempo empleado por Coordinador de Educación y Participación Ciudadana en el proceso = 623.21 min.
Técnico Educador	8:00 a.m. a 4:00 p.m.	Minutos laborables por día = 7 horas 20 minutos/día= 440 min./día Días empleados en gestión y campaña = 9 días Minutos laborables por gestión de campaña =440 min. x 9 días = 3,960 min. / campaña	Tiempo Total =670.41 min./proceso Tiempo empleado por Técnico Educador en el proceso = 314.79 min.
Gerente	8:00 a.m. a 4:00 p.m.	Minutos laborables por día = 7 horas 20 minutos/día= 440 min./día Días empleados en gestión y campaña = 9 días Minutos laborables por gestión de campaña =440 min. x 9 días = 3,960 min. / campaña	Tiempo Total =670.41 min./proceso Tiempo empleado por Gerente de la Oficina Regional en el proceso = 73.19 min.
Coordinador CSC	8:00 a.m. a 4:00 p.m.	Minutos laborables por día = 7 horas 20 minutos/día= 440 min./día Días empleados en gestión y campaña = 9 días Minutos laborables por gestión de campaña =440 min. x 9 días = 3,960 min. / campaña	Tiempo Total =670.41 min./proceso Tiempo empleado por el Coordinador CSC en el proceso = 42.05 min.
Notificador	8:00 a.m. a 4:00 p.m.	Minutos laborables por día = 7 horas 20 minutos/día= 440 min./día Días empleados en gestión y campaña = 9 días Minutos laborables por gestión de campaña =440 min. x 9 días = 3,960 min. / campaña	Tiempo Total =670.41 min./proceso Tiempo empleado por el Notificador de la Oficina en el proceso = 1.87 min.
Total (en función de las personas que intervienen en el proceso)		Tiempo Total disponible para ejecutar el proceso = 19,800 min.	Tiempo Total en Gestión de Campañas por campaña= 1,055.11min.

De acuerdo a la tabla anterior se establece que la ejecución del proceso de Gestión de Campañas Informativas y/o Educativas para una jornada de campaña de 5 días consume 1,055.11 min. , del tiempo total disponible por campaña de las personas que intervienen en el proceso que es de 19,800 min. lo que equivale a un 5.33% de dicho tiempo total disponible.

Haciendo un análisis más detallado se establece que el tiempo que el coordinador de la División de Educación y Participación Ciudadana dedica a la Gestión de una campaña es de 623.21 min. lo que equivale a un 15.74% del total de su tiempo disponible, el técnico educador dedica 314.79 min. lo que equivale a 7.95% de su tiempo total disponible, el Gerente de la Oficina Regional de Occidente dedica 73.19 min. lo que corresponde a 1.85% de su tiempo total disponible, el Coordinador del CSC dedica 42.05 min. lo que corresponde a 1.06 % de su tiempo total disponible y el notificador le dedica 1.87 min. lo que corresponde a 0.05% de su tiempo total disponible.

3.9.3.2 Proceso: RECEPCIÓN DE DENUNCIA EN CAMPAÑA

1. Entrada

Las entradas de este proceso son los datos del consumidor y datos de la denuncia teniendo en cuenta que el hecho según el Art. 107 de la Ley de Protección al Consumidor no debe exceder un periodo de dos años de haber ocurrido, un requisito indispensable para la recepción de la denuncia es que el consumidor presente un documento de identidad en buenas condiciones es decir que sea legible sus datos y fotografía y debe proporcionar los datos del proveedor y los datos de la denuncia algunos consumidores al momento de presentarse a hacer la denuncia no conocen todos los datos del proveedor por lo cual la denuncia queda incompleta y si no se cumple con todos los requisitos indispensables no se puede admitir el hecho como denuncia, si no se subsanan no se admite la denuncia y se cierra el caso. Un 13% de las denuncias presentadas en campaña por los consumidores de la zona occidental no poseen datos completos y se previenen.

2. Proceso:

- ✓ Eficiencia en función del tiempo

Cuadro N° 236

 Defensoría del consumidor La Razón... ¡a quien la tiene!	RECEPCIÓN DE DENUNCIA EN CAMPAÑA		
	Nombre	Tiempo consumido (min.)	%
Entradas	Datos de Denuncia, Datos Consumidor		
Tareas activas	Operación	31.56	71.10
	Operación e inspección	3.07	6.92
Tareas inactivas	Inspección	3.53	7.95
	Transportes	0	0
	Demoras	6.23	14.03
	Total	44.39	100
Salidas	• Denuncia Receptada cuando cumple requisitos de Ley		

Al calcular la eficiencia del proceso de Recepción de Denuncia en Campaña en la situación actual se obtuvo un valor de 78.01%, el cual corresponde al tiempo invertido en actividades que se consideran efectivas (operación 71.10% y operación-inspección 6.92%) dichas actividades convierten la información a través del proceso de Recepción de Denuncia en Campaña, en resultados que son la Constancia de Recepción de Denuncia y el Auto de Ratificación cuando el caso procede y el restante 21.98 % del tiempo, es invertido en tareas que no son consideradas activas (inspecciones 7.95% y demoras 14.03%) y existen dos oportunidades de mejora:

1. Reducir el tiempo que corresponde a este porcentaje de actividades inefectivas para aumentarlo en actividades efectivas.
2. Reducir tiempo total del proceso.

Al ejecutar el proceso de Recepción de Denuncias en Campañas se invierte un total de tiempo de 44.39 minutos del cual 34.63 min. corresponden a operaciones y a las actividades de operación-inspección lo que equivale a un 78.01% del tiempo total, razón por la cual se realizara un análisis de valor agregado para conocer cuales de estas actividades realmente aportan valor al proceso.

✓ **Valor Agregado**

Se realiza un análisis de las actividades que se consideran efectivas para determinar cuales de ellas en la forma en la que actualmente se realizan se consideran que agregan valor al proceso. Para que una actividad se considere de valor agregado debe de cumplir los 3 criterios siguientes:

- Criterio 1 Disponibilidad de recursos
- Criterio 2 Utilidad
- Criterio 3 No es redundante

Cuadro N° 237

TAREAS ACTIVAS	CRITERIO 1	CRITERIO 2	CRITERIO 3
Recibimiento del consumidor	X	X	X
Planteamiento del caso por consumidor	X	X	X
Registro de datos en constancia	X	X	X
Verificación de Requisitos de Ley	X	X	
Elaboración de Auto de Ratificación	X		X
Firma de Auto y Constancia de Denuncia	X	X	X
Anotar Datos de Denuncia	X		X

Después de evaluar los tres criterios anteriores para conocer si las tareas que se ejecutan en el proceso agregan valor al mismo, se determino que tres de estas actividades en la forma en que actualmente se desarrollan no agregan valor al proceso y estas son:

Cuadro N° 238

Tareas	Tiempo Invertido (min.)
Verificación de Requisitos de Ley	3.07
Elaboración de Auto de Ratificación	3.65
Anotar datos de denuncia	4.37
Total	11.09

El tiempo que se emplea en la realización de estas actividades es del 32.02 % del tiempo total que se invierte en las actividades que se consideran efectivas, es por estos aspectos que estas actividades se deben considerar en la propuesta de diseño de mejora.

Las actividades que no agregan valor al proceso en la forma en que actualmente se desarrollan son ejecutadas por el Coordinador de la División de EPC y por el técnico educador y se analizan a continuación:

- Verificación de Requisitos de la Ley = 3.07 min. entre los criterios bajo los cuales se evalúa dicha actividad no cumple con el criterio “no es redundante”, debido a que previamente se realiza el complemento de datos en la constancia de recepción de denuncia la cual esta diseñada en función de los requisitos de ley y que se completa de acuerdo a lo manifestado por el consumidor, y en esta tarea lo que hace la persona que recepta la denuncia es leer al consumidor los mismos datos, lo que hace que la actividad se vuelve repetitiva y lo único que se verifica es que la constancia este completa.
- Elaboración de Auto de Ratificación = 3.65 min. Esta actividad se considera que no agrega valor al proceso debido a que no cumple el criterio de “utilidad” en función de que el auto de ratificación no se utiliza en este proceso, debido a que el auto de ratificación se considera como petición expresa del consumidor para pasar al proceso de conciliación cuando no se ha llegado a acuerdo en avenimiento, violándose el Art. 110 de la Ley de Protección al Consumidor que establece que se debe de elaborar cuando no se logre acuerdo en Avenimiento.
- Anotar datos de denuncia = 4.37 min. esta actividad se considera que no agrega valor al proceso debido a que no cumple el criterio de utilidad, debido a que en la actividad el coordinador o técnico educador anota la denuncia receptada en una hoja en blanco y no utiliza el formato de informe diario que existe, anotando los datos del consumidor, del proveedor y la denuncia hecha.

✓ Marco Legal

A continuación se presentan aquellos artículos de la Ley de Protección al Consumidor (LPC) que tiene relación con el proceso de Recepción de Denuncia en Campaña

Cuadro N° 239

Art. de LPC aplicables al proceso	Requisitos a Cumplir	Cumple Requisitos	
		cumple	no cumple
Art. 38: Objetivos de la educación y formación de los consumidores	Recibir las denuncias de los consumidores que se consideren afectados en sus derechos.	X	
Art. 109: Denuncia	Identificación y datos generales del consumidor en constancia de recepción	X	
	Identificación y datos generales del proveedor en constancia de recepción	X	
	Descripción de los hechos de la controversia en constancia de recepción	X	
	Descripción de la pretensión del Consumidor en constancia de recepción	X	
	Prevención al consumidor por incumplimiento de LPC.	X	

Existen seis requisitos contenidos en dos diferentes artículos de la Ley de Protección al Consumidor, los cuales tienen relación con el proceso de Recepción de Denuncia en Campaña, sin embargo a través de las observaciones realizadas en la ejecución del proceso se percibió que:

Los seis requisitos se cumplen porque el proceso se lleva a cabo de manera que se puedan recibir las denuncias de los consumidores que se consideren afectados en sus derechos como parte de las actividades de campaña y al observar la ejecución del proceso de Recepción de Denuncia en Campaña se evidenció que, el coordinador y el técnico educador se cercioran que todos los apartados que contiene la constancia de denuncia que incluye los datos generales del consumidor, datos generales del proveedor, descripción de los hechos de la controversia, la pretensión del consumidor se completan y si alguno de los datos estuviera incompletos se previene al consumidor; la constancia ha sido diseñada de tal manera que se abarcan todos los requisitos que establece el artículo 109 de la Ley de Protección al Consumidor.

✓ Control del proceso

- El coordinador o técnico educador realiza control de la recepción de la denuncia verificando que esta cumpla con los requisitos que establece la ley en el Art. 109, es decir para que una denuncia proceda deberá contener datos generales de las partes, una descripción de los hechos y la pretensión del consumidor una vez que los datos han sido completado en la constancia de recepción se lee los datos al consumidor y verifica que todos los requisitos se cumplan.

-
- Es necesario hacer referencia al hecho que en el proceso de Gestión de Campaña Educativa y/o Informativa el Coordinador del CSC realiza una revisión de las constancias que se elaboran en este proceso, en donde se han evidenciado algunos casos de constancias con errores ortográficos en la redacción o datos incompletos por una falta de control en la ejecución del proceso y en los documentos que en el se elaboran.

3. Salidas

El proceso presenta solo una salida las cual se explico en el planteamiento de la situación, y se citara a continuación:

Salida 1 Seguimiento al caso: Las salidas del proceso son la constancia de recepción de denuncia y el auto de ratificación que se elabora cuando la denuncia es receptada y cumple con los requisitos establecidos en el Art. 109 de la Ley de Protección al Consumidor. Durante las observaciones realizadas se identifico que en ocasiones las constancias que se elaboran poseen errores ortográficos en su redacción o datos incompletos así también se estableció que el coordinador y técnico educador no poseen sello necesario en la recepción de denuncia para darle validez a las constancias. Es necesario hacer énfasis en que el formato que actualmente se utiliza para las constancias no indica que la denuncia se recepto en campaña y no en el CSC.

4. Retroalimentación

En la División de Educación y Participación no se realiza ningún tipo de retroalimentación en este proceso sobre su ejecución y que permitas mejoras en el mismo. Por otra parte en cuanto al seguimiento de la denuncia presentada por el consumidor es el Centro de Solución de Controversias quien se encarga de esta, y no se mantiene ningún tipo intercambio de información entre la División de EPC que la receptó y el CSC que le da seguimiento al caso.

Evaluación del personal

Al coordinador y técnico educador que llevan a cabo el proceso de Recepción de Denuncia en Campaña se les evalúa una vez por año, sin embargo las evaluaciones solo han sido dirigidas hacia aspectos de responsabilidad, iniciativa, ambiente de trabajo y colaboración, y no se realizan evaluaciones sobre el grado de conocimiento de los diferentes procesos que se ejecutan por la división que permitan así conocer si existen deficiencias y establecer acciones para su solución.

Capacitaciones o talleres impartidos al personal

El coordinador y técnico educador que llevan a cabo el proceso de Recepción de Denuncia en Campaña han recibido capacitaciones en el último año sobre Motivación, Atención al Consumidor y Utilización de Formatos, sin embargo las capacitaciones no contemplan aspectos para mejorar el desarrollo del proceso y solo una de las capacitaciones recibidas posee relación con el proceso, dicha capacitación tenía como fin informar al coordinador y técnico educador sobre como atender, escuchar y brindar una respuesta a los consumidores en la ejecución de las actividades de campaña.

✓ Cargas de Trabajo

Zona de trabajo: Centro Comercial o Plaza Pública

El proceso de Recepción de Denuncia en Campaña se ejecuta en el Centro Comercial o Plaza Pública en la cual se está llevando a cabo la campaña. El tiempo empleado en el proceso es de 44.39 minutos distribuidos de acuerdo a las personas que participan el proceso como se muestra a continuación.

Cuadro N° 240

Cargo	Tiempo total empleado en el proceso	
Coordinador EPC	44.39 min.	100%
Técnico Educador	44.39min.	100%

De acuerdo a la ejecución del proceso y como se presenta la tabla anterior, tanto el Coordinador como el técnico educador invierten el mismo tiempo en la ejecución del proceso de Recepción de Denuncia en Campaña, debido a que ambas personas se dedican a la recepción de denuncias en campaña.

Se realiza el análisis para el tiempo dedicado al proceso de Recepción de Denuncia en Campaña para el caso de una Jornada de Campaña de 5 días.

* Se realizan dos jornadas por tema de campaña, una jornada en Santa Ana y una en Sonsonate

Cuadro N° 241

Cargo	Horario de trabajo	Tiempo disponible para ejecutar el proceso	Tiempo Utilizado en la ejecución del proceso
Coordinador de Educación y Participación Ciudadana y Técnico Educador	10:00 a.m. a 6:00 p.m.	Minutos laborables por día = 8 horas - 40 min. de almuerzo = 7 horas 20 minutos/día = 440 min./día 440 min./día x 2 personas = 880 min. Días laborables por Jornada de campaña = 5 días Minutos laborables por jornada de campaña = 880 min. x 5 días = 4,400 min. /jornada de campaña	Tiempo Total = 44.39 min./proceso Promedio de recepciones de denuncias por día de jornada de campaña (X) = 2 denuncias Duración de jornada de campaña = 5 días Denuncias recibidas por jornada de campaña = 2 denuncias X 5 días = 10 denuncias por jornada de campaña Tiempo Utilizado en la recepción de denuncias en jornada de campaña = 10 denuncias X 44.39 min. = 443.90 min./campaña
TOTAL (en función de las personas que intervienen en el proceso)		Tiempo Total disponible por personas implicadas en el proceso = 4,400 min.	Tiempo Total Denuncias receptadas por Jornada de Campaña = 443.90 min.

De acuerdo a la tabla anterior se establece que la ejecución del proceso de Recepción de Denuncias en Campaña (para una jornada de campaña de 5 días), consume 443.90 min. de los 4,400 min. disponibles por las dos personas que intervienen en el proceso de Recepción de Denuncia, lo que equivale a un 10.09% del tiempo total disponible en campaña. Para las campanas que se realizan en 25 días el análisis da como resultado que el porcentaje de tiempo que se utiliza en la ejecución del proceso es de 10.09%, es decir es el mismo porcentaje que en el caso de 5 días, debido a que el tiempo que se le dedica al proceso es constante independientemente del número de días que dure la campaña o jornada de campaña.

** Dato proporcionado por el Coordinador de Educación y Participación Ciudadana

3.9.3.3 Proceso: ASESORÍA EN CAMPAÑA

1. Entrada

Las entradas de este proceso son los datos del consumidor y datos del caso que el consumidor expone al Coordinador o técnico educador en el establecimiento en el cual se lleva a cabo la campaña. El proceso inicia una vez que se identifica que en el caso expuesto por el consumidor no se puede evidenciar una violación de uno o más de los derechos que posee el consumidor de acuerdo a lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor y que es otra Institución la que debe de atender el caso expuesto o son otras las acciones que debe e realizar el consumidor, es necesario hacer énfasis en que las características que definen si un caso expuesto por el consumidor califica o no como asesoría no se encuentran definidas, lo que ocasiona dudas en el coordinador y técnico educador en el desarrollo del proceso generando que el proceso se demora por las consultas que se realizan entre el personal, lo que repercute negativamente en la percepción de los consumidores acerca de los servicios brindados en campaña por la Institución.

2. Proceso

✓ Eficiencia en función del tiempo

Cuadro N° 242

 Defensoría del consumidor La Razon... ¡a quien la tiene!	ASESORÍA EN CAMPAÑA		
	Nombre	Tiempo consumido (min.)	%
Entradas	Material Educativo y/o Informativo, Material Promocional, Mobiliario para Campaña, caso expuesto por consumidor.		
Tareas activas	Operación	34.32	78.99
	Operación e inspección	0	0
Tareas inactivas	Inspección	4.10	9.44
	Transportes	0	0
	Demoras	5.03	11.57
	Total	43.45	100
Salidas	• Constancia de Asesoría		

Al calcular la eficiencia del proceso de Asesoría en Campaña en la situación actual se obtuvo un valor de 78.99%, porcentaje que corresponde al tiempo invertido en actividades que se consideran efectivas (operación 34.32%) dichas tareas transforman la información a través del proceso de Asesoría en Campaña, en un resultado que es la constancia de asesoría realizada.

El 21.01 % restante del tiempo invertido en el proceso corresponde al tiempo dedicado a actividades que no se consideran efectivas (Inspección 9.44% y Demoras 11.57%) existen dos oportunidades de mejora:

1. Reducir el tiempo que corresponde a este porcentaje de actividades inefectivas para aumentarlo en actividades efectivas.
2. Reducir tiempo total del proceso.

Al ejecutar el proceso de Asesorías en Campañas se invierte un total de tiempo de de 43.45 minutos del cual 34.32 min. corresponden a operaciones lo que equivale a un 78.99 % del tiempo total, razón por lo cual se realizara un análisis de valor agregado para conocer cuales de estas actividades realmente aportan valor al proceso.

✓ **Valor Agregado**

Se realiza un análisis de las actividades que se consideran efectivas para determinar cuales de ellas en la forma en la que actualmente se realizan se consideran que agregan valor al proceso. Para que una actividad se considere de valor agregado debe de cumplir los 3 criterios siguientes:

- Criterio 1 Disponibilidad de recursos
- Criterio 2 Utilidad
- Criterio 3 No es redundante

Cuadro N° 243

TAREAS ACTIVAS	CRITERIO 1	CRITERIO 2	CRITERIO 3
Recibimiento de consumidor	X	X	X
Planteamiento del caso por consumidor	X	X	X
Registro de datos personales	X	X	X
Brindar Asesoría	X	X	X
Complemento de datos de asesoría	X	X	X
Firma y sello de constancia	X	X	X
Anotar datos de asesoría	X		X

Después de evaluar los tres criterios anteriores para conocer si las tareas que se ejecutan en el proceso agregan valor al mismo, se determino que una estas actividades en la forma en que actualmente se desarrolla no agrega valor al proceso y esta es:

Cuadro N° 244

Tareas	Tiempo Invertido (min.)
Anotar datos de asesoría	3.26
Total	3.26

El tiempo que se emplea en la realización de esta actividad es del 9.50% del tiempo total que se invierte en las actividades que se consideran efectivas, es por esto que esta actividad se debe considerar en la propuesta de diseño de mejora.

-
- Anotar datos de asesoría = 3.26 min. esta actividad se considera que no agrega valor al proceso debido a que no cumple el criterio de utilidad, ya que en la actividad el coordinador o técnico educador anota la asesoría que se realizó en una hoja en blanco y no utiliza el formato de informe diario que existe, anotando los datos del consumidor, del proveedor y la asesoría hecha y estos son copiados en otro proceso en el formato correspondiente.

✓ Marco Legal

No existe ningún artículo en la Ley de Protección al Consumidor que haga referencia al proceso.

✓ Control del proceso

En el proceso de Asesoría en campaña no existe ningún tipo de control, sin embargo es necesario hacer referencia al hecho que en el proceso de Gestión de Campaña Educativa y/o Informativa el Coordinador del CSC realiza una revisión de las constancias que se elaboran en este proceso, en donde se han evidenciado algunos casos de constancias con errores ortográficos en la redacción o datos incompletos por una falta de control en la ejecución del proceso y en los documentos que en el se elaboran.

3. Salidas

El proceso presenta solo una salida la cual se explico en el planteamiento de la situación, y se citara a continuación:

Salida 1 Constancia de Asesoría: Durante las observaciones realizadas se identifico que no existe un formato propio de constancia de asesoría, se utiliza el mismo formato de constancia de recepción de denuncia para el registro de las asesorías y solo se adecua completa la información que corresponde a la asesoría realizada. Así también el formato que actualmente se utiliza para las constancias no indica que la asesoría se realizó en campaña y no en el CSC. En ocasiones las constancias que se elaboran poseen errores ortográficos en su redacción o datos incompletos, también se identifico que el coordinador y técnico educador no poseen sello necesario para darle validez a las constancias.

4. Retroalimentación

En la División de Educación y Participación no se realiza ningún tipo de retroalimentación en este proceso sobre su ejecución y que permita mejoras en el mismo.

Evaluación del personal

Al coordinador y técnico educador que llevan a cabo el proceso de Asesoría en Campaña se les evalúa una vez por año, sin embargo las evaluaciones solo han sido dirigidas hacia aspectos de responsabilidad, iniciativa,

ambiente de trabajo y colaboración, y no se realizan evaluaciones sobre el grado de conocimiento de los diferentes procesos que se ejecutan por la división que permitan así conocer si existen deficiencias y establecer acciones para su solución.

Capacitaciones o talleres impartidos al personal

El coordinador y técnico educador que llevan a cabo el proceso de Asesoría en Campaña han recibido capacitaciones en el último año sobre Motivación, Atención al Consumidor y Utilización de Formatos, sin embargo las capacitaciones no contemplan aspectos para mejorar el desarrollo del proceso y solo una de las capacitaciones recibidas posee relación con el proceso, dicha capacitación tenía como fin informar al coordinador y técnico educador sobre como atender, escuchar y brindar una respuesta a los consumidores en la ejecución de las actividades de campaña.

✓ Cargas de trabajo

Zona de trabajo: Centro Comercial o Plaza Pública

El proceso de Asesoría en Campaña se ejecuta en el Centro Comercial o Plaza Pública en la cual se está llevando a cabo la campaña. El tiempo empleado en el proceso es de 43.45 minutos distribuidos de acuerdo a las personas que participan el proceso como se muestra a continuación.

Cuadro N° 245

Cargo	Tiempo total empleado en el proceso	
Coordinador EPC	43.45 min.	100%
Educador	43.45min.	100%

De acuerdo a la ejecución del proceso y como se presenta la tabla anterior, tanto el Coordinador como el técnico educador invierten el mismo tiempo en la ejecución del proceso de Asesoría en Campaña, debido a que ambas personas se dedican a asesorar a los consumidores que presentan sus casos cuando no se evidencian violación a sus derechos.

Se realiza el análisis para el tiempo dedicado al proceso de Asesoría en Campaña, para el caso de una Jornada de Campaña de 5 días.

* Se realizan dos jornadas por tema de campaña, una jornada en Santa Ana y una en Sonsonate

Cuadro N° 246

Cargo	Horario de trabajo	Tiempo disponible para ejecutar el proceso	Tiempo Utilizado en la ejecución del proceso
Coordinador de Educación y Participación Ciudadana y Técnico Educador	10:00 a.m. a 6:00 p.m.	Minutos laborables por día = 8 horas - 40 min. de almuerzo = 7 horas 20 minutos/día = 440 min./día 440 min./día x 2 personas = 880 min. Días laborables por jornada de campaña = 5 días Minutos laborables por jornada de campaña = 880 min. x 5 días = 4,400 min./campaña	Tiempo Total = 43.45 min./proceso Promedio de asesorías por día de jornada de campaña (\bar{x}) = 4 asesorías. Duración jornada de campaña = 5 días Asesorías brindadas por jornada de campaña = 4 asesorías X 5 días = 20 asesorías por jornada de campaña Tiempo Utilizado en brindar asesorías en jornada de campaña = 20 asesorías X 43.45 min. = 869.00 min./jornada de campaña
TOTAL (en función de las personas que intervienen en el proceso)		Tiempo Total disponible por personas implicadas en el proceso = 4,400.00min.	Tiempo Total en Asesorías por Jornada de Campaña = 869.00min.

De acuerdo a la tabla anterior se establece que la ejecución del proceso de Asesorías en Campaña (para una jornada de campaña de 5 días) consume 869.00 minutos de los 4,400.00 minutos disponibles por las dos personas que intervienen en el proceso de Asesoría en Campaña, lo que equivale a un 19.75% del tiempo total disponible. Para las campañas que se realizan en 25 días el análisis da como resultado que el porcentaje de tiempo que se utiliza en la ejecución del proceso es de 19.75%, es decir es el mismo porcentaje que en el caso de 5 días, debido a que el tiempo que se le dedica al proceso es constante independientemente del número de días que dure la campaña.

** Dato proporcionado por el Coordinador de Educación y Participación Ciudadana

3.10 ANALISIS DE EFECTOS

SATISFACCION DEL CLIENTE

Cuadro N° 247

DIVISION DE VERIFICACION Y VIGILANCIA		
LO QUE REQUIERE EL USUARIO DEL PROCESO	LO QUE HACE EL PROCESO	LO QUE PERCIBE EL USUARIO DEL PROCESO
<p><input checked="" type="checkbox"/> Tipo de Cliente</p> <p>Cliente interno: Área Legal de la Defensoría del Consumidor San Salvador, donde se envían los expedientes de los establecimientos que no cumplen requisitos de la Ley de Protección al Consumidor.</p> <p>Cliente externo: Habitantes de la zona occidental del país.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Necesidades y Expectativas del Cliente</p> <p>Cliente interno</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expedientes con información completa • Actas que cumplan con los requisitos de Ley para que sea valida legalmente <p>Cliente externo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la Institución verifique que los establecimientos ofrezcan productos que posean la fecha de vencimiento • Que la Institución verifique que los establecimientos no comercialicen productos vencidos o en mal estado 	<p><input checked="" type="checkbox"/> Inspecciones realizadas en el año 2007</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inspección de Publicidad Engañosa <p>- Precios ofertados en supermercados 37 Santa Ana 19 Sonsonate 11 Ahuachapán 7</p> <p>- Precios ofertados en almacenes 33 Santa Ana 16 Sonsonate 12 Ahuachapán 5</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inspección de Fecha de Vencimiento 95 Santa Ana 32 Sonsonate 47 Ahuachapán 16 • Inspección de Etiquetado de productos envasados 78 Santa Ana 38 Sonsonate 27 Ahuachapán 12 <p>Total de establecimientos inspeccionados= 243</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Cliente interno</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actas redactadas con letra poco legible • Actas que presentan errores de ortografía • Actas que no presentan la información completa • Contradicción en fecha de realización de acta y credencial de los inspectores <p><input checked="" type="checkbox"/> Cliente externo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecimientos con productos que no presentan etiquetado. • Establecimientos con productos que no presentan fecha vencida • Establecimientos que no cumplen con las promociones de productos o servicios ofertados

<ul style="list-style-type: none"> • Que la institución verifique el cumplimiento de ofertas y promociones de productos o servicios publicados a través de los medio de comunicación. • Que la institución verifique que los productos que vendan los establecimientos poseen etiquetado. • Que la Institución proporciones información a través de los medios de comunicación de los establecimientos que mejor cumplen los requisitos de la Ley de Protección al Consumidor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Total de establecimientos que no cumplieron con requisitos de la Ley de Protección al Consumidor = 144 establecimientos. (89% del total de establecimientos inspeccionados) • Total de establecimientos que si cumplieron con requisitos de la Ley de Protección al Consumidor = 99 establecimientos. (11% del total de establecimientos inspeccionados) 	<p>Informe de las Inspecciones realizadas por la Dirección de Verificación y Vigilancia en establecimientos por medios de Comunicación</p> <p>El 75% de las personas encuestadas de la zona occidental se entera a través de los medios de comunicación sobre las inspecciones realizadas a productos por la Defensoría del Consumidor.</p> <p>De acuerdo a los resultados obtenidos los consumidores han confundido los informes sobre sondeo de precios de productos básicos que la Defensoría del Consumidor notifica en algunos medios de comunicación con las inspecciones que la Institución lleva a cabo en diversos establecimientos para verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor, es por ese motivo que los resultados reflejan un porcentaje alto de consumidores que dicen haberse enterado de las inspecciones realizadas a través de los medios de comunicación.</p> <p>Problemas encontrados por consumidores al realizar compras en supermercados</p> <p>Un 62% de las personas encuestadas en la zona occidental ha experimentado algún tipo de problema en los supermercados.</p> <p>De dicha población un 55% asegura haber tenido problemas con Productos vencidos, un 25% problemas con productos sin precio a la vista y un 20% con productos sin etiquetado.</p>
---	---	--

		<p>Los productos que más influyen en el problema son:</p> <ul style="list-style-type: none"> .Embutidos y Carnes, 23.66%. .Envasados, enlatados y sopas, 19.85%. .Productos lácteos, 14.50% <p>Consumidores objeto de Publicidad Engañosa Un 57% de las personas encuestadas de la zona occidental ha sido víctima de algún tipo de promoción u oferta engañosa, en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Precio del producto 28.31% ▪ Producto en mal estado 18.58% (supermercados y almacenes) ▪ Restricciones a la promoción 23.89% (compañía de telefonía celular) <p>Percepción de la Defensoría del Consumidor Un 63% de las personas encuestadas opinan que se sienten satisfechos con los servicios que brinda la Defensoría del Consumidor y un 37% actualmente considera que la Institución podría mejorar los servicios que brinda.</p>
--	--	---

Cuadro N° 248

CENTRO DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS		
LO QUE REQUIERE EL CLIENTE DE LOS PROCESOS	LO QUE HACEN LOS PROCESOS	LO QUE PERCIBE EL CLIENTE DE LOS PROCESOS
<p><input checked="" type="checkbox"/> Tipo de Cliente</p> <p>Cliente externo: Habitantes de la zona occidental del país.</p> <p>Cliente interno: Tribunal Sancionador San Salvador</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Necesidades y Expectativas del Cliente</p> <p>Cliente externo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la Institución represente los derechos de los consumidores ante los proveedores aplicando la Ley de Protección al Consumidor • Que la Institución cuente con personal especializado para estar en la capacidad de dar respuesta a los casos interpuestos por los consumidores. • Atención cortés en el trato brindado a los consumidores por parte del personal que labora en la Institución • Que la Institución proporcione solución a 	<p><input checked="" type="checkbox"/> Actividades realizadas en el año 2007</p> <p>Recepción de Denuncias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Casos recibido/ año = 1,740 Denuncias <p>Avenimientos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Casos resueltos/ año = 984 - Consumidores Ausentes = 888 Avenimientos - Consumidores Presentes = 96 Avenimientos • Casos no resueltos/ año = 756 <p>Conciliaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Casos resueltos (1º audiencia)/año = 120 Acuerdos 1º Audiencia de Conciliación • Casos resueltos (2º audiencia)/año = 528 Acuerdos 2º Audiencia de Conciliación 	<p><input checked="" type="checkbox"/> Cliente externo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnicos no responden con la habilidad para la interpretación de la denuncia • Tiempos tardíos en la atención de casos • Técnicos no brindan trato cortés a los consumidores • Procesos tardíos en brindar solución a los usuario • Técnicos no poseen los conocimientos necesarios para el puesto de trabajo <p>Cliente interno</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actas de conciliación con errores en la redacción. • Expedientes con documentos incompletos <p>Tiempo de espera por atención de edecán De las personas que han presentado sus casos en el CSC solo un 9% tuvo que esperar menos de</p>

<p>las denuncias en forma oportuna</p> <p>Cliente interno</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actas de conciliación redactadas correctamente • Expedientes con documentos completos 		<p>diez minutos para que lo atendiera el edecán, el restante 91% se mostró inconforme por la espera que tuvieron que hacer.</p> <p>Tiempos de atención por técnico Un 77% de las personas que han presentado sus casos en el CSC manifiestan que el técnico empleo más de 60 minutos en atender su denuncia, considerándolo inadecuado y poco ágil.</p> <p>Días que tarda el técnico en dar respuesta en el proceso de avenimiento Un 62% de las personas encuestadas que han presentado sus denuncias en el CSC manifiestan haber tenido que esperar cinco o más días para poder recibir una respuesta lo que hace que consideran el servicio lento</p> <p>Servicio recibido del proceso de Conciliación De las personas encuestadas que pasaron al proceso de conciliación todas consideran que se les notificó con anticipación la programación de la audiencia de conciliación.</p> <p>Un 10% de los consumidores mostró no estar de acuerdo con el tiempo empleado por el técnico conciliador para llegar a un acuerdo en el proceso, asegurando que el técnico empleó mas de quince días en el proceso para citar a una segunda audiencia y llegar a un acuerdo.</p>
---	--	---

		<p>Percepción del Servicio brindado por el CSC</p> <p>De las personas que han hecho uso de los servicios que ofrece el CSC solo un 59% considera que el servicio brindado es excelente; los demás lo consideran deficiente, es decir existe un 41% que se encuentran insatisfechos con el servicio recibido.</p> <p>Existe un 45% de los usuarios que considera que existen aspectos con los cuales no quedaron satisfechos, dicha insatisfacción es debido al tiempo empleado en la obtención de solución y al trato descortés en los servicios recibidos.</p> <p>De las personas encuestadas un 32% no están dispuestas a acudir nuevamente a la Institución en busca de ayuda en caso de tener un problema esto se debe principalmente por el tiempo invertido para obtener la solución y la atención recibida.</p>
--	--	---

Cuadro N° 249

DIVISIÓN DE EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN		
LO QUE REQUIERE EL USUARIO DE LOS PROCESOS	LO QUE HACEN EL PROCESOS	LO QUE PERCIBE EL USUARIO DE LOS PROCESOS
<p><input checked="" type="checkbox"/> Tipo de Cliente</p> <p>Cliente externo: Habitantes de la zona occidental del país.</p> <p>Cliente interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> Personal Centro de Solución de Controversias de la Oficina Regional de Occidente, que se encargan de darle seguimiento a las denuncias receptadas en campañas. Dirección de Educación y Participación Ciudadana <p><input checked="" type="checkbox"/> Necesidades y Expectativas del Cliente</p> <p>Cliente externo</p> <ul style="list-style-type: none"> Que la Institución proporcione información sobre la programación de Campañas. Que la Institución realice campañas con temas de acuerdo a las necesidades particulares de los habitantes de la zona occidental Que la Institución realice campañas en lugares accesibles a los consumidores. 	<p><input checked="" type="checkbox"/> Actividades Realizadas en 2007 Gestión de Campaña Educativas y/o Informativas.</p> <ul style="list-style-type: none"> Temas de campaña impartidas en el año 2007 fueron 14 <p>1 Campaña de Regreso a Clases 2 Campaña sobre los Derechos de los Usuario de Transporte Aéreo 3 Campaña sobre Atención a Usuarios del CSC 4 Campaña sobre Vivienda 5 Campaña sobre Lotificaciones 6 Campaña Plan Guardianes 7 Campaña sobre Atención Mediante Infocentros 8 Campaña sobre Derechos del Usuario Sist. Financiero 9 Campaña sobre Peso Exacto en productos 10 Campaña de Energía Eléctrica 11 Campaña sobre Agua Potable 12 Campaña de Electrodomésticos y Garantías 13 Campaña Navideña 14 Campaña Telecomunicaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> Las jornadas de campaña realizadas en el 	<p><input checked="" type="checkbox"/> Cliente interno</p> <ul style="list-style-type: none"> Constancias de Recepción de Denuncias y Asesorías con datos incompletos, sin firmas y sello. Constancias de Recepción de Denuncias y Asesorías con errores de ortografía en su redacción. Informes de campaña sin uniformidad en su contenido y con datos incompletos <p><input checked="" type="checkbox"/> Cliente externo</p> <ul style="list-style-type: none"> Técnicos no capacitados para atención de casos en campañas Temas de campañas no cumplen con las necesidades de los consumidores Falta de publicidad sobre la realización de campañas. Falta de atención a las necesidades de información de los consumidores de algunos municipios de la zona occidental.

<ul style="list-style-type: none"> • Que la Institución efectúe campañas de manera oportuna. • Personal Capacitado para la atención de los diferentes casos recibidos en campañas <p>Cliente interno</p> <ul style="list-style-type: none"> • Constancias de Recepción de Denuncias y Asesorías con datos completos, firmas y sello. • Constancias de Recepción de Denuncias y Asesorías sin errores de ortografía en su redacción. • Informes de campaña uniformes en su contenido y con datos completos 	<p>año 2007 fueron 28</p> <p>Las jornadas se realizaron en los departamentos de la zona occidental de la siguiente forma: Santa Ana: 40% de las jornadas Sonsonate: 40% de las jornadas Ahuachapán: 20% de las jornadas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de Material Entregado en campañas realizadas en la zona occidental: material informativo = 5,538 brouchures/año material educativo = 12,201 brouchures/año <p>Recepción de Denuncias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Denuncias receptadas en 1 día de jornada de campaña =2 Denuncias • Denuncias receptadas durante 1 jornada campaña de 5 días= 10 denuncias <p>Asesorías</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asesorías brindadas en 1 día de jornada de campaña =4 Asesorías • Asesorías realizadas durante 1 jornada de campaña de 5 días= 20 Asesorías 	<p>Publicidad de campañas educativas y/o informativas que realiza la Defensoría del Consumidor a través de medios de comunicación. Solamente un 15% de la población de la zona occidental, se ha informado a través de los medios de comunicación acerca de lugares y fechas de realización de campañas. El medio principal por el cual los consumidores se han informado de la realización de campañas es la Televisión, seguido de la radio y un reducido porcentaje a través de Prensa.</p> <p>Asistencia de consumidores a campañas Un 74% de las personas encuestadas de la zona occidental no ha visitado últimamente las campañas que realiza la Institución. Las causas principales manifestadas por los consumidores son: No se realizan campañas en el lugar donde viven (68%) Por el horario en que se realizan las campañas (32%)</p> <p>Tiempos de espera por consumidores para ser atendidos en campañas Del 26% de las personas encuestadas que visitan una campaña, aproximadamente un 53% tuvo que esperar menos de 10 minutos para ser atendido, un 32% de 10 a 20 minutos y un 14% más de 20 minutos.</p>
---	---	--

		<p>Calificación del servicio brindado en la campaña por la Defensoría del Consumidor El 50% de las personas que han visitado una campaña califica que el servicio brindado en estas es excelente, y el otro 50% lo califican como regular o malo.</p> <p>Tipo material educativo y/o informativo que brinda la Defensoría del Consumidor en las campañas Del 26% de la población que ha visitado alguna campaña, aproximadamente un 85% ha recibido material educativo y/o informativo.</p> <p>De la población que recibió material un 76% manifestó haber recibido material educativo acerca de los derechos, deberes y obligaciones de los consumidores. Y el 24% restante manifiesta haber recibido material informativo.</p>
--	--	--

3.11 HALLAZGOS DEL DIAGNOSTICO

Recurso Humano

- ✦ Inexistencia de manuales de puestos de Trabajo
- ✦ Falta de capacitaciones para el desarrollo de los procesos
- ✦ El 58% de los empleados solo posee un nivel de educación media- Divisiones EPC y VYV no poseen equipo completo para el desarrollo de sus actividades

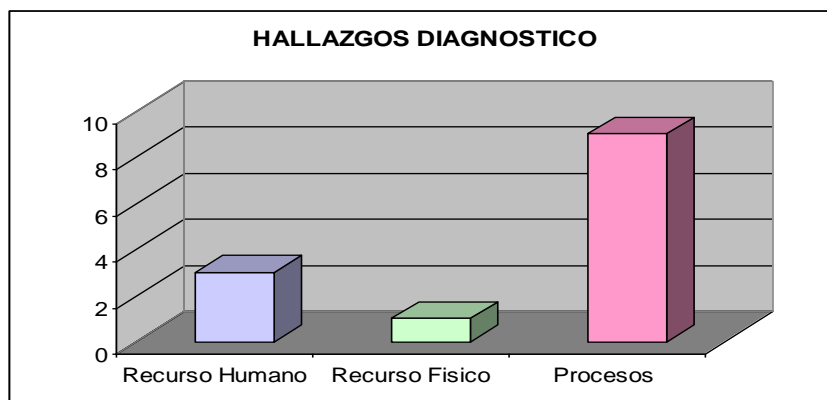
Recurso Físico

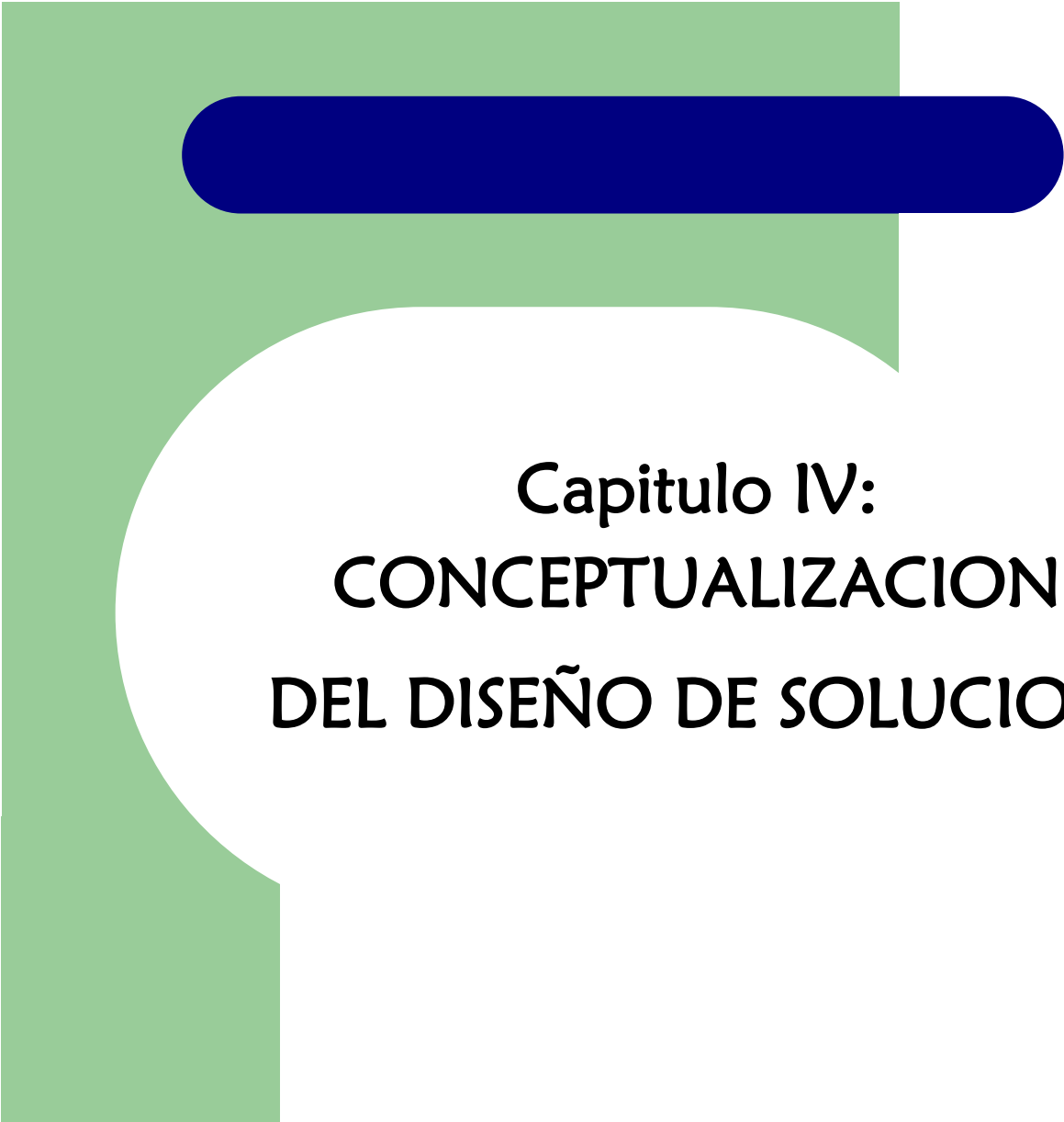
- ✦ Divisiones EPC y VYV no poseen equipo completo para el desarrollo de sus actividades

Procesos

- ✦ Procesos con baja eficiencia
- ✦ Actividades que no agregan valor a los procesos
- ✦ Distribución inadecuada del trabajo
- ✦ Incumplimiento del marco legal en la ejecución de los procesos
- ✦ Falta de control de los resultados de los procesos
- ✦ Falta de retroalimentación en los procesos
- ✦ Formatos inadecuados:
 - ✓ Desactualizados
 - ✓ No estandarizados
 - ✓ Duplicidad de información
- ✦ Manual de procedimientos desactualizado en el CSC
- ✦ Inexistencia de manual de procedimientos en las divisiones de EPC y VYV

Grafico N° 13





**Capitulo IV:
CONCEPTUALIZACION
DEL DISEÑO DE SOLUCION**

CONCEPTUALIZACION DEL DISEÑO DE SOLUCION

El proceso de diseño considera una serie de etapas en la búsqueda de la solución a un problema, que abarca las actividades y eventos que transcurren entre el reconocimiento de un problema y la especificación de una solución del mismo.

En la preparación del proyecto se llevan a cabo una serie de pasos que nos permiten establecer claramente todos los componentes necesarios para su posterior aplicación, y abordar de una forma clara y concisa los objetivos del mismo. Todos estos pasos se encuentran contemplados dentro de la conceptualización de diseño de la solución, que permite la transformación de las ideas y soluciones planteadas en un proyecto definido. Y para tal fin se utilizara la técnica del “Proceso de Diseño” de Edward Krick.

La conceptualización concentra todas aquellas actividades desarrolladas por el grupo de trabajo de graduación, necesarias para buscar, analizar y concretar una solución viable, capaz de satisfacer los objetivos del proyecto.

El proceso para la selección de la solución del problema existente, inicia con el planteamiento en forma general del mismo, luego se plantean soluciones alternativas, de las cuales unas lograrán mayor importancia que otras y sobre la información de cada alternativa expuesta se establece una respuesta al problema.

Una vez analizadas todas las alternativas, y seleccionada una de ellas, el ultimo paso será especificar la solución seleccionada.

4.1 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACION DE CONCEPTUALIZACION DEL DISEÑO

Para la realización de la conceptualización de la solución se empleara la metodología de Edward Krick: "Proceso de Diseño" la cual se abordara en las siguientes etapas:

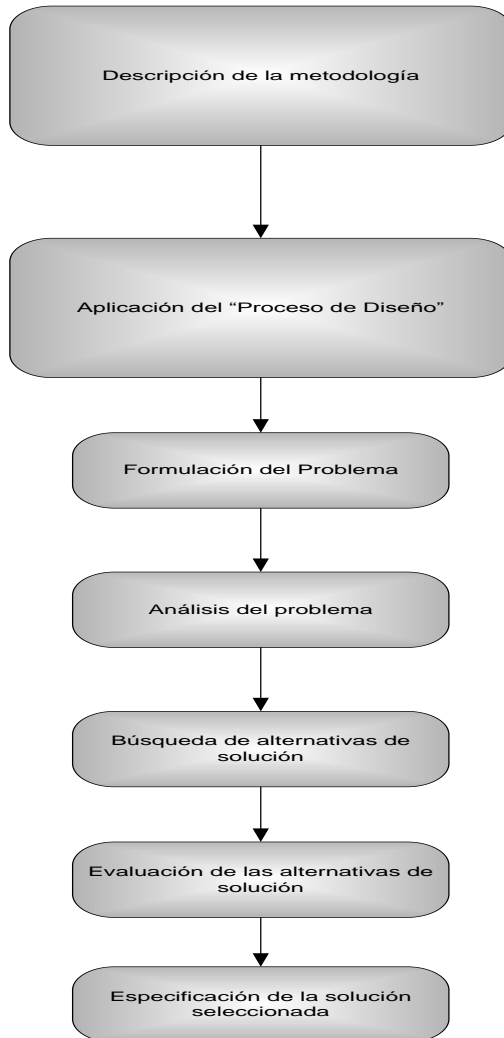


Fig. 47

Primera Etapa: se planteara un marco teórico describiendo las cinco etapas que forman parte de la metodología del Proceso de Diseño.

Segunda Etapa: posteriormente se efectuara la aplicación de la metodología para la búsqueda y selección de la solución mas adecuada en el problema que presenta actualmente la Oficina Regional de Occidente.

4.2 "PROCESO DE DISEÑO"

EDWARD KRICK

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

"El problema a solucionar se define sin detalles".

El formular un problema, es hacer una pregunta interesante preferiblemente acerca de las causas, el origen, el que, el dónde, el cómo, el cuanto, etc. que expliquen un hecho o fenómeno para cumplir un propósito.

Al iniciar la formulación del problema se debe expresar en términos generales, no contemplando detalles por el momento y enunciándolo en forma esquemática a través del método de la caja negra, el cual se utiliza para visualizar un problema, e identificar los estados A(entradas) y B (salidas).

ANÁLISIS DEL PROBLEMA

"Se define el problema con todo detalle, investigar todo lo que sea posible acerca del problema existente"

Existe información que es de utilidad al analizar el problema y esta es:

- Las declaraciones basadas en hechos reales por ejemplo se pueden utilizar los resultados de un estudio realizado recientemente.
- Determinar las causas que originan el problema
- Análisis detallado acerca de las entradas y salidas planteadas en la formulación del problema. Por lo tanto, durante esta etapa del proceso se determinan las características cualitativas y cuantitativas de los estados A y B.

El análisis del problema comprende la reunión y procesamiento de información y el resultado es una definición del problema en detalle.

BÚSQUEDA DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.

"Las soluciones alternativas se reúnen mediante indagación, invención, investigación, otras".

En esta fase del proceso de diseño se busca y se amplía el número de las posibles soluciones y es aquí donde se realiza una verdadera investigación. El buscar soluciones es un proceso relativamente directo, que consiste en consultar libros, informes técnicos, aplicar practicas existentes, etc.

Para un problema son posibles varias soluciones, la clave radica en aprovechar el pensamiento creativo de los miembros del grupo para lograr que se generen alternativas de solución. En esta etapa del proceso de diseño la meta no es preocuparse por una solución en particular, sino proponer una lista de soluciones alternativas.

Para este objeto se recomiendan emplear algunos de estos dos métodos:

a) Método para introducir un sistema en la búsqueda: este método se concentra en las variables de solución, tratando de considerar el mayor número de posibilidades para cada una, siempre trabajando de lo general a lo específico. A las diferentes alternativas de cada variable de solución se les llamara “soluciones parciales”.

b) Método aleatorio: es la técnica de la sesión de acopio de ideas, que consiste en que los miembros del grupo de trabajo se reúnen para generar posibles soluciones al problema, primero se expone el problema, y a continuación se proporcionan ideas de solución.

EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS

“Todas las alternativas se evalúan, comparan hasta que se obtiene la solución óptima”.

Una vez consideradas todas las posibles alternativas de solución, se lleva cabo un procedimiento de eliminación que reduce estas alternativas hasta obtener la mejor solución. La toma de decisiones es el **proceso** mediante el cual se realiza una elección entre las alternativas disponibles, esto puede lograrse comparando cada alternativa de solución con un conjunto de criterios que deben cumplir.

El proceso general de la toma de decisiones han de seguirse los cuatro pasos siguientes antes de llegar a escoger una solución:

- 1) Planteamiento y descripción de criterios
- 2) Definir las alternativas de solución
- 3) Comparación entre alternativas y los diferentes criterios
- 4) Selección de la alternativa de solución que cumpla con el mayor número de criterios

Criterios:

Los criterios son factores decisivos al determinar si una solución en particular resuelve el problema.

Los criterios empleados para la selección de la solución son aquellos que permiten diferenciar entre las alternativas planteadas, aquella que sea la más indicada para solucionar el problema con éxito. Las alternativas de solución que no cumplan con la mayoría de los criterios serán eliminadas.

ESPECIFICACIÓN DE LA SOLUCIÓN SELECCIONADA

“La solución elegida se expone por escrito en forma detallada”.

Los datos de entrada de esta fase es la solución elegida, se describe con detalle suficiente los atributos físicos y las características de funcionamiento de la solución propuesta.

Los datos de salida de esta fase consisten en presentar un informe técnico el cual es un documento formal que describe la propuesta de solución seleccionada. Es recomendable incorporar al informe final una entrevista o encuesta realizada a profesionales que conocen el tema a profundidad.

4.3 APLICACIÓN DEL PROCESO DE DISEÑO

4.3.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios que brinda la Oficina Regional de Occidente?

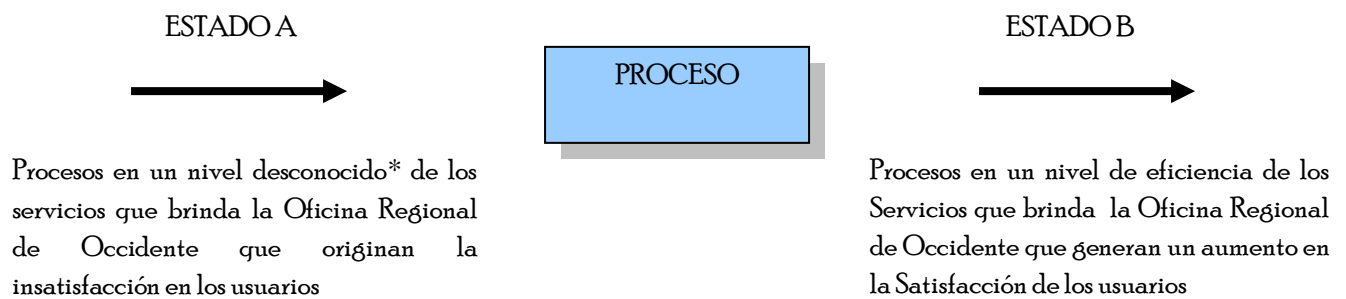


Fig. 48

4.3.2 ANÁLISIS DEL PROBLEMA

Identificación del problema

La Defensoría del Consumidor es una Institución Autónoma, que aplicando la Ley de Protección al Consumidor, busca proteger los derechos de los ciudadanos en calidad de consumidores, reconociéndolos claramente y brindándole los medios adecuados para defenderlos; procurando a su vez, que las relaciones con los proveedores (bienes y servicios) se desarrolle en forma justa.

Con el propósito de conocer el nivel de satisfacción de los servicios brindados por la Oficina Regional de Occidente, se llevo a cabo en el mes del Enero del presente año (por el grupo de trabajo de graduación) una “Encuesta de Satisfacción a los Usuarios”. Esta refleja la percepción que los consumidores tienen acerca de los servicios brindados por la Institución, identificando que solo un 63% de los usuarios de la Oficina Regional de Occidente se encuentran satisfechos con el servicio recibido; a esto se suma las quejas emitidas por los consumidores a través del buzón de sugerencias, las cuales se presentan a continuación:

* Ver anexo 22: De acuerdo a la calificación de Procesos Harrington

Fuente: Mejoramiento de los procesos de la empresa. Autor James H. Harrington Editorial Mc. Graw Hill Interamericana, S.A. México, 1993

-
1. Falta de atención a las necesidades de información de consumidores
 2. Técnicos no responden con la habilidad para la interpretación de las denuncias.
 3. Establecimientos con productos vencidos
 4. Falta de promoción de campañas educativas
 5. Establecimientos con productos sin precio y etiqueta
 6. Técnicos no cumplen con los requisitos del puesto de trabajo
 7. Tiempos tardíos en la atención de casos.
 8. Información proporcionada en campaña no satisface las necesidades
 9. Técnicos no brindan trato cortés a los consumidores.
 10. Consumidores víctimas de publicidad engañosa
 11. Técnicos no capacitados para la toma de denuncias en campañas
 12. Procesos tardíos en brindar solución al usuario.

Análisis y Limitaciones

A) Diagrama Causa - Efecto

Para conocer las posibles causas que originan la insatisfacción de los consumidores en los servicios que brinda la Oficina Regional de Occidente, se hace uso de la herramienta de calidad “Diagrama Causa-Efecto”.

ANÁLISIS CAUSA-EFECTO

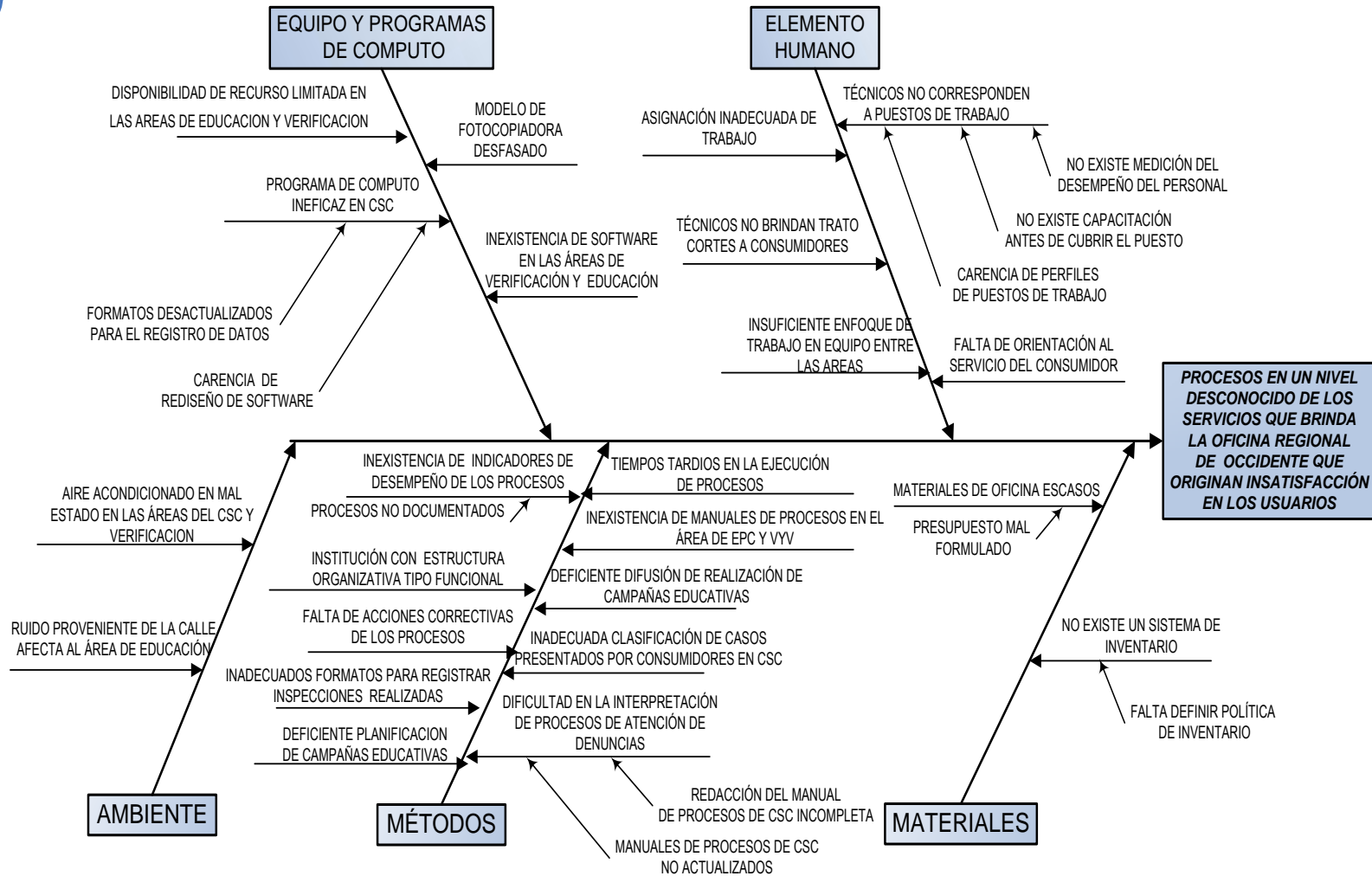


Fig. 49

B) Especificación de los Estados A y B

Entrada: Insatisfacción de los usuarios por los Servicios recibidos en la Oficina Regional de Occidente.

Variables de Entrada	Limitaciones de Entrada
* Número de quejas de usuarios inconformes por producto que no cumplen requisitos de la Ley de Protección al Consumidor.	Ninguna
Número de quejas de consumidores víctimas de Publicidad engañosa	Ninguna
Número de quejas de consumidores inconformes por cobertura de campañas	Ninguna
Cantidad de consumidores insatisfechos por el servicio brindado en campañas	Ninguna
Cantidad de consumidores insatisfechos por servicios recibidos en el CSC	Ninguna
Número de consumidores no dispuestos a volver a hacer uso de los servicios de CSC	Ninguna

Variables de Salida	Limitaciones de Salida
Grado de Satisfacción en los usuarios	Ninguna

Variables de Solución

- Que la solución Propuesta otorgue un mayor nivel de eficiencia en los procesos
- Que la solución contemple la mejora continua

Restricciones

- Que la solución seleccionada no viole el marco legal de la Ley de Protección al Consumidor.
- Que la solución seleccionada haga uso del mínimo de recursos adicionales
- El tiempo de elaboración de la solución se lleve a cabo en un periodo no mayor de 12 meses.
- Que la solución satisfaga el deseo de la contraparte de optar a una posterior certificación bajo una normativa de estandarización reconocida.

* Requisitos de Ley de Protección al Consumidor: Fecha de vencimiento, producto vencido y etiquetado de productos

Criterios

Criterios básicos

- Enfoque al cliente
- Corto plazo
- Magnitud

Criterios específicos

- Operabilidad
- Cambio incremental
- Mejora continua de los procesos
- Capacidad de usar los mismos recursos
- Utilidad

Ámbito de aplicación

- Oficina Regional de Occidente

Uso

- 1 vez

Planteamiento del Problema

Después de analizado el problema se enuncia a continuación:

“Procesos en nivel desconocido de los servicios que brinda la Oficina Regional de Occidente que origina la insatisfacción en los usuarios”.

4.3.3 BÚSQUEDA DE ALTERNATIVAS

Se hizo uso de la herramienta lluvia de ideas, para el establecimiento de las diferentes alternativas de solución, que a juicio del grupo de trabajo se consideran que proporcionan una posible respuesta al problema existente. La lluvia de ideas es un proceso generador de ideas asociadas, que no es crítico evaluativo, ya que implica expresar las ideas como surjan sin detenerse a evaluarlas.

Solución 1: Organización y Métodos

La función de Organización y Métodos es un servicio eminentemente de asistencia y asesoría al nivel gerencial de las empresas, cuyo objetivo primordial es incrementar la eficiencia administrativa mediante la elaboración de estudios técnico-administrativos que buscan el mejoramiento de los procedimientos, métodos y sistemas de trabajo.

Solución 2: Control Estadístico de Procesos (CEP)

El Control Estadístico de Procesos permite recopilar, estudiar y analizar la información de procesos para poder tomar decisiones encaminadas a la mejora de los mismos, es aplicable tanto a procesos productivos como de servicios siempre y cuando cumplan con dos condiciones: Que sea observable y que sea repetitivo. El propósito fundamental de CEP es identificar y eliminar las causas especiales de los problemas (variación) para llevar a los procesos nuevamente bajo control. Una empresa que cuenta con CEP puede mejorar sus procesos, reducir reprocesos y desperdicios, lo que generara una reducción de sus costos.

Solución 3: Reingeniería

Hammer y Champy definen a la reingeniería de procesos como “La reconcepción fundamental y el rediseño radical de los procesos de negocios para lograr mejoras dramáticas en medidas de desempeño tales como en costos, calidad, servicio y rapidez”

Solución 4: Simplificación del Trabajo

Desde un punto de vista administrativo, la Simplificación del Trabajo es cualquier método, artificio ó recurso que ayude a disminuir o reducir la cantidad de esfuerzo requerido para ejecutar una labor determinada y es concebida fundamentalmente como una tarea permanente con el objeto de minimizar las tareas ordinarias propias de toda organización.

Solución 5: ISO 9000:2000

La normas ISO son una Familia o serie de normas genéricas elaboradas por la Organización Internacional de Normalización (ISO por sus siglas en inglés) para asistir a las organizaciones no importando su tamaño ni su especialización, para la mejora de su funcionamiento de forma integral y consistente de sus productos y/o servicios mediante la optimización de los recursos invertidos en procesos debidamente controlados y bajo una dirección visionaria, dinámica y comprometida con la calidad y su mantenimiento en el tiempo; esto se logra a través de la aplicación de los ocho principios claves que la norma comprende los cuales son:

- Principio 1: Enfoque en el cliente
- Principio 2: Liderazgo
- Principio 3: Compromiso del personal
- Principio 4: Enfoque en los procesos
- Principio 5: Gestión basada en los sistemas
- Principio 6: Mejora continua
- Principio 7: Toma de decisiones basada en hechos
- Principio 8: Relación mutuamente beneficiosa con los suministradores

4.3.4 EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS

Una vez que elaborada una lista de las posibles soluciones, se procede a comparar cada alternativa de solución con los criterios planteados.

Evaluación de Criterios fundamentales:

- *Enfoque al cliente:* que la solución haga participe las expectativas de los clientes para satisfacerlas.
- *Corto plazo:* elaboración de la solución en un periodo no mayor de un 12 meses.
- *Magnitud:* que la solución aborde las diferentes causas que originan el problema existente.

Se procede a calificar cada alternativa de solución en base a los 3 criterios básicos o fundamentales, llamados así debido a que es indispensable que la solución los posea y si la alternativa cumple el criterio se asigna una letra "X" de lo contrario se deja la casilla en blanco.

Cuadro N° 250

Alternativa / Criterio	Organización y Métodos	Control Estadístico de Procesos	Reingeniería	Simplificación del trabajo	ISO 9000:2000
Enfoque al cliente		X	X		X
Corto plazo	X			X	
Magnitud	X		X		X

Después de realizada la evaluación entre las 5 diferentes alternativas antes enunciadas se determino que dos de estas no cumplen con los criterios planteados y son:

Solución 2: Control Estadístico de Procesos

Solución 4: Simplificación del Trabajo

Es necesario llevar a cabo una nueva evaluación que permita establecer cual de las tres posibles soluciones es la que mejor da solución a el problema encontrado; dichas alternativas serán documentadas con mayor detalle para obtener información que facilite la selección de la alternativa.

Cuadro comparativo de metodologías

Cuadro N° 251

Aspectos	Organización y Métodos	Reingeniería	ISO 9000:2000
Enfoque a	Los procesos y funciones administrativas	Los procesos, el cliente	Mejora continua, procesos, el cliente
Profundidad	Procesos del negocio	Sistema del negocio completo	Toda la organización
Visión de cambio	Transformación de los procesos	Resolver problemas	Mejoramiento continuo de la Organización.
Modelo de gestión	Vertical-Horizontal	Vertical y autoritario.	Horizontal y democrático.
Premisa del cambio	Interna: "debemos tener cambios"	Interna: "debemos cambiar todo"	Interna: "debemos mejorar todo"
Propósito básico	Hacer los cambios necesarios	Hacer más (y diferente) con menos.	Hacer mejor las cosas
Punto de inicio	Proceso existente	Desde cero	Proceso existente
Pregunta-guía	¿Qué deberíamos hacer para atender a las exigencias del entorno.	¿Por qué hacemos lo que hacemos en la forma cómo hacemos?	¿Cómo podríamos hacer mejor lo que ya hacemos?
Nivel de cambio	Incremental	Radical	Incremental
Riesgo	Moderado	Alto	Moderado

Cuadro comparativo de ventajas y desventajas

Cuadro N° 252

Organización y Métodos	Reingeniería	ISO 9000:2000
Ventajas		
<ul style="list-style-type: none"> • Es centrado en los procesos. • Crea las bases de una nueva cultura organizacional. • Creación de departamentos integrados. • Incluye un mecanismo de monitoreo permanente del entorno. • Crea una visión prospectiva. • Mejoramiento de los métodos de trabajo y el aprovechamiento óptimo de los recursos disponible. • Los estudios de Organización y Métodos pueden realizarse en forma general o puestos de trabajo en especial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Es centrado en el cliente. • Las actividades redundantes se identificarán y se destruirán • Cambia/reemplaza procesos • El trabajo se realiza en el sitio adecuado • Se reducen las verificaciones y los controles • Reduce el papeleo interno. • Realiza cambios estructurales. • Aumenta la productividad 	<ul style="list-style-type: none"> • Es centrado en el cliente y sus necesidades. • Mejora procesos, productos y servicios. • Obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso. • Estandarización de procesos y procedimientos • Énfasis en el cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios • El proceso de mejoramiento es continuo. • Participación y compromiso de la alta dirección • Seguimiento y análisis de la información concerniente a la satisfacción del cliente. • Da origen al trabajo en equipo • No provoca desempleo • Permite una certificación ante entes acreditados • Aplicable a todo tipo de organizaciones, procesos y productos. • Permite una mejor posición competitiva

Organización y Métodos	Reingeniería	ISO 9000:2000
Desventajas		
<ul style="list-style-type: none"> • No incluye un modelo de gestión para el proceso de cambio que propone. • No forma equipos permanentes, solo grupos temporales. • Requiere muchos recursos financieros. 	<ul style="list-style-type: none"> • No incluye un modelo de gestión para el proceso de cambio que propone. • Aplica el argumento de la autoridad. • No forma una nueva cultura organizacional. • Es demasiado rápido y provoca inestabilidad. • Provoca desempleo para reducir costos. • No incluye el mejoramiento continuo. • Genera competencia negativa entre los individuos. • No incluye el monitoreo permanente del entorno, solo del cliente. • Equipos de trabajo que se recompensan con los puestos en la nueva organización • Resultados no predecibles • No crea una visión prospectiva. 	<ul style="list-style-type: none"> • Su aplicación es mas fácil en una empresa que posea proceso identificados • Requiere inversión monetaria • Requiere auditoria externa

Herramientas para la aplicación de las alternativas de solución

Para cada una de las tres metodologías que se aprobaron la evaluación de los criterios fundamentales y que se consideran como posibles soluciones al problema existente, se identifica para cada una de ellas la herramienta que al aplicarla cumpla las restricciones y variables de solución.

Restricciones:

- No se viole el marco legal de la Ley de Protección al Consumidor.
- No se utilice más de los recursos con los que se cuenta
- Tiempo de elaboración de la solución no mayor de 12 meses.
- Se pueda optar a posterior certificación bajo una normativa de estandarización reconocida.

Variables de Solución

- Que la solución Propuesta otorgue un mayor nivel de eficiencia
- Que la solución contemple la mejora continua

Herramienta: REDISEÑO DE PROCESOS (Reingeniería)*

En la aplicación de reingeniería a los procesos el rediseño debe ser radical en el sentido literal de la palabra, puesto que debe llegar a la raíz de las causas. No se trata de hacer cambios superficiales o tratar de arreglar con lo que actualmente se cuenta, sino que se debe abandonar con lo que anteriormente se trabaja. La reingeniería implica una reinención, es decir descartar los procesos existentes para llegar a formas distintas de realizar el trabajo. Para poder alcanzar dicha reinención se debe de enfocar al rediseño de procesos; el cual centre la atención en los procesos que permiten lograr una mayor satisfacción de los usuarios o clientes.

Los procesos se deben de conocer a profundidad, lo cual implica conocerlos en cuanto a: ¿qué se ofrece?, ¿se esta haciendo bien el proceso? y ¿qué factores lo afectan?. Estos aspectos determinan las nuevas configuraciones o rediseños de procesos que permitirán un mayor valor agregado y rendimiento, con el propósito de reducir la diferencia entre lo que se hace y lo que se quiere llegar a ser mediante la implementación de cambios radicales y creativos.

Condiciones para su Aplicación

- Poseer o contratar personal capacitado que cuente con las competencias y entendimiento técnico que requiere el aplicar reingeniería.
- Compromiso de la alta dirección para aplicar reingeniería en la organización.
- Disponibilidad de tiempo para llevar a cabo el rediseño. (mas de un año)
- Disponibilidad de recursos Financieros para llevar a cabo la reingeniería.
- La participación plena y activa de la totalidad del personal.

* Fuente: Información proporcionada por Ing. Oscar López, ZYA Consultores

La Herramienta se auxilia de:

- Un liderazgo comprometido con la participación, la capacitación y la creatividad aplicada.
- Un Pensamiento triangular en base a tres aspectos fundamentales: la búsqueda de soluciones, el conocimiento en la aplicación de reingeniería y la creatividad.
- El empleo de tecnología para la elaboración de las mejoras a realizar
- El trabajo en equipo para el rediseño de las actividades.
- Análisis detallado de los proceso (Flujogramas, descripción, entradas y salidas).
- La aplicación de Benchmarking basado en una empresa modelo.
- Análisis organizacional de la Institución.

Resultados a Obtener

- Cambio radical en la mejora de los procesos, reemplazando lo actual por el nuevo rediseño.
- El establecimiento de Indicadores para la medición de las mejoras.
- Procesos con valor agregado
- Aumento en la Eficiencia de los procesos
- Satisfacción de los usuarios
- Mayor competitividad de la organización en el mercado
- Mejor utilización de los recursos

Herramienta: ANÁLISIS DE PROCESOS (OYM)*

Organización y Métodos se encarga de analizar los Problemas Estructurales y los Procedimientos de la Empresa a fin de optimizar su funcionamiento. Para el cumplimiento de dicha finalidad OYM hace uso de algunas herramientas siendo el análisis de procesos y procedimientos la herramienta clave para lograr su objetivo. El análisis de procesos permite identificar aquellas deficiencias en los procesos, que repercutan en el buen funcionamiento de la organización facilitando a la vez el descubrimiento de oportunidades de mejora, logrando así que los procesos se desarrollen de forma que la organización actúe de manera más eficiente y eficaz.

* Fuente: Material didáctico OYM proporcionado por coordinador de cátedra Ing. Carlos Alegría.

Condiciones Para su Aplicación

- Poseer o contratar personal capacitado que cuente con las competencias y entendimiento técnico que requiere el aplicar OYM
- Actitud al cambio en el personal.
- Disponibilidad de tiempo para la identificación de las causas de los problemas y soluciones.
- Compromiso de la alta dirección para aplicar OYM en la organización

La Herramienta se Auxilia de:

- Análisis de la estructura organizativa
- Análisis detallado de los procesos (Flujogramas, manuales de procesos, entradas y salidas del proceso).
- Simplificación del Trabajo
- Desarrollo y análisis Organizacional
- Enfoque sistémico
- Simulación de las soluciones.

Resultados a Obtener

- Definición de la visión, misión y objetivos de la empresa
- Establecimiento de las funciones de puesto de trabajo
- Manuales administrativos
- Rediseño de formatos
- Diseño de un sistema de control para los procesos
- Asignación equitativa de cargas de trabajo
- Redistribución física de oficinas.
- Creación de una unidad de Organización y Métodos.

Herramienta: ENFOQUE BASADO EN PROCESOS (ISO 9000:2000) *

Como ya se menciono anteriormente la norma ISO 9000:2000 se sustenta en ocho principios como pilares básicos para implantar sistemas de gestión orientados a obtener la satisfacción de los usuarios o consumidores. Dentro de estos principios existe uno sobre el cual se sustenta principalmente la norma y es el principio “*enfoque basado en procesos*”, el cual establece que “un resultado se alcanza mas eficientemente cuando las actividades y los recursos se gestión como un proceso”

* Fuente: Información proporcionada por Lic. Mayra Serrano, AENOR El Salvador.

Este enfoque de procesos se utiliza cuando se necesita reenfocar a la Organización para satisfacer las necesidades del cliente, quienes juegan un papel importante en el establecimiento de requisitos como elementos de entrada al Sistema, al mismo tiempo resalta la importancia del seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente acerca de cómo la organización cumple con sus requisitos.

Condiciones Para su Aplicación

- Que el personal de alto nivel posea conocimientos de las Normas ISO 9000:2000 en caso de no tenerlo impartir una charla
- Personal capacitado y con conocimientos técnicos.
- Compromiso de la alta dirección en la aplicación del Enfoque por procesos
- Apoyo y participación del personal.
- Área disponible en la empresa para el desarrollo del proyecto

La Herramienta se Auxilia de:

- Gestión basada en enfoque de sistemas
- Ciclo de mejora continua (PHVA)
- La existencia de liderazgo que posibilite la mejora.
- El trabajo en equipo
- Análisis detallado de los procesos (Flujogramas, descripción completa, responsable, entradas y salidas del proceso, retroalimentación, recursos que emplea).

Resultados a Obtener

- Elimina barreras funcionales en la Organización.
- Aumento en la Eficiencia de los procesos
- Cambio incrementales
- Satisfacción de los usuarios
- Actividades que aporten valor agregado al Proceso.
- Establecimiento de un responsable del proceso
- Indicadores para la medición del desempeño de los procesos.
- Normalización de procesos
- Mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas
- Reducción de costos y tiempos del ciclo del proceso
- Uso eficaz de los recursos.

- Personal informado de su papel y responsabilidades.
- Procesos con resultados mejorados, constantes y predecibles.

A continuación se evalúa haciendo uso de los criterios específicos que debe de cumplir la solución, cada una de las herramientas:

Criterios específicos:

- *Operabilidad:* se refiere a la facilidad con que la herramienta puede ser aplicada por los empleados de la Institución.
- *Empleo de recursos:* que la aplicación de la herramienta utilice un mínimo de recursos adicionales a los disponibles
- *Mejora continua:* la herramienta permita que la Institución este autorevisandose y automejorandose.
- *Cambio incremental:* que el nivel de cambio que resulte de aplicar la herramienta no sea drástico.
- *Utilidad:* que la herramienta mejore los procesos claves para aumentar la satisfacción del cliente.

Cuadro N° 253

Criterio \ Alternativa	Análisis de Procesos (OyM)	Rediseño de Procesos (Reingeniería)	Enfoque por Procesos (ISO 9000:2000)
Operabilidad	X		X
Empleo de recursos			X
Mejora continua		X	X
Cambio incremental	X		X
Utilidad		X	X

Realizada la evaluación de las herramientas de las metodologías que son posibles alternativas de solución se concluye que: La herramienta que cumple el mayor número los criterios establecidos para la evaluación es: **Enfoque basado en procesos desde el punto de vista de la Norma ISO 9000:2000.** A continuación se procede a detallar la solución seleccionada.

4.3.5 ESPECIFICACIÓN DE LA SOLUCIÓN SELECCIONADA

“Enfoque Basado en Procesos”*

Concepto

Uno de los ocho principios de gestión de la calidad sobre los que se basa la serie de Normas ISO 9000:2000 se refiere al “Enfoque basado en procesos”, de la siguiente forma:

“Un resultado deseado se alcanza mas eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso”.

ISO 9000:2000

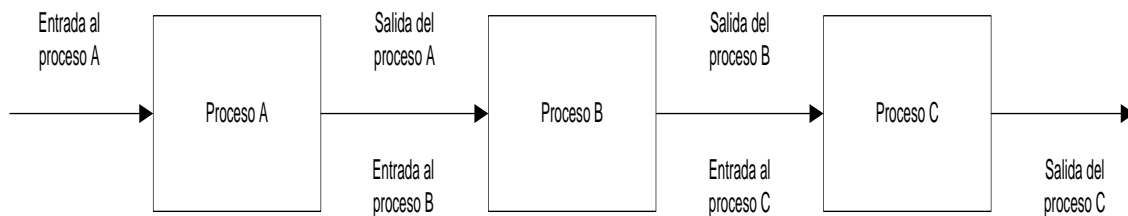


Fig 50

Los procesos raramente ocurren en forma aislada. La salida de un proceso normalmente forma parte de las entradas de los procesos subsecuentes, como se muestra en la Figura anterior.

El enfoque basado en procesos enfatiza como los resultados que se desean obtener se pueden alcanzar de manera más eficiente si se consideran las actividades agrupadas entre sí y los recursos que intervienen, permitiendo la transformación de entradas en salidas y que en dicha transformación aporte valor, orientando los resultados de la empresa hacia la satisfacción del cliente.

* Ver anexo 5: Principio 4. Apartado 2.4 según Norma ISO9000:2000 y Apartado 0.2 según Norma ISO9001:2000

EL PRINCIPIO DE “ENFOQUE BASADO EN PROCESOS” EN LA FAMILIA ISO 9000 DEL 2000

Como primer paso para plantear la manera de abordar el enfoque basado en procesos, conviene hacer una reflexión acerca de cómo la norma ISO 9000 establece las estructuras para llevarlo a cabo.

La propia norma ISO 9000, establece, dentro de su apartado 2.4, la promoción de la adopción de un enfoque basado en procesos para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Según esta norma, cuando se adopta este enfoque, se enfatiza la importancia de:

- a) Comprender y cumplir con los requisitos.
- b) Considerar los procesos en términos que aporten valor.
- c) Obtener los resultados del desempeño y eficacia del proceso.
- d) Mejorar continuamente los procesos con base en mediciones objetivas.

El énfasis del enfoque basado en procesos por estos aspectos sirve de punto de partida para justificar la estructura de la propia norma y para trasladar este enfoque a los requisitos de manera particular. De hecho, la trascendencia del enfoque basado en procesos en la norma es tan evidente que los propios contenidos se estructuran con este enfoque, lo que permite a su vez concebir y entender los requisitos de la norma vinculados entre sí.

Como muestra de lo anterior, en la figura se muestra gráficamente el modelo del enfoque basado en procesos:

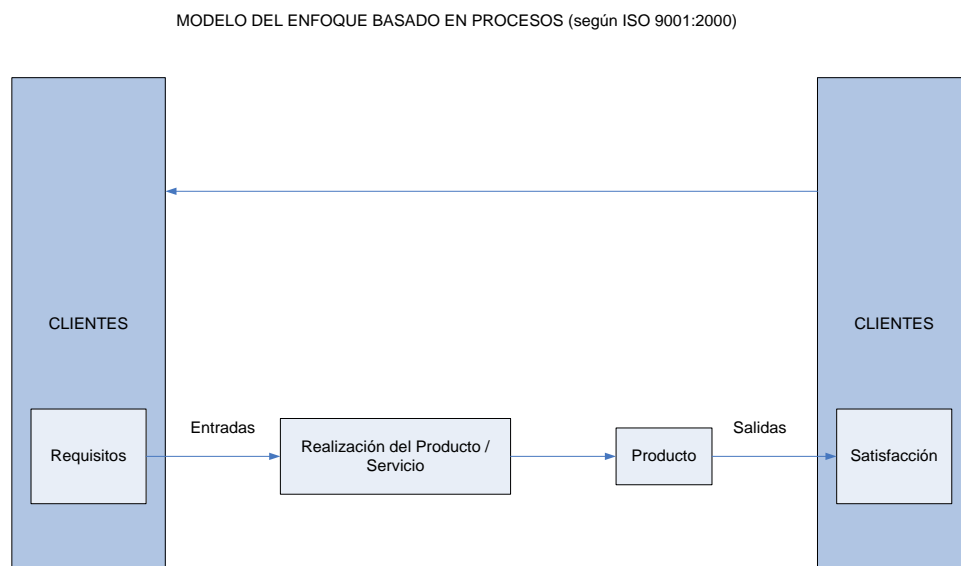


Fig. 51

Esta estructura de procesos permite una orientación al cliente, que facilitan el establecimiento de requisitos como elementos de entrada al Sistema.

EL CICLO P-H-V-A Y EL ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

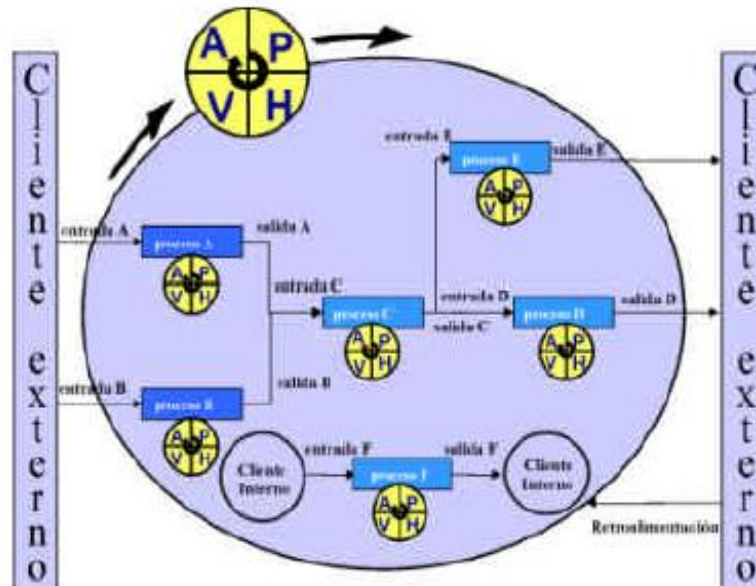


Fig. 52

El ciclo de PHVA aplica a los procesos tal como sigue:

“Planificar” establecer los objetivos y procesos necesarios para lograr resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y los objetivos de la organización;

“Hacer” realizar las mejoras a los procesos;

“Verificar” informar sobre los resultados obtenidos de las mejoras realizadas.

“Actuar” tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

Nótese que el ciclo PHVA puede ser aplicado tanto a cada proceso individual como a la red de procesos como un todo. Algunos de los procesos importantes del sistema de gestión de la calidad pueden no tener una interacción directa con el cliente externo.

Ventajas y Desventajas

Las ventajas y desventajas que presenta el utilizar el enfoque por procesos se presentan a continuación:

Cuadro N° 254

VENTAJAS	DESVENTAJAS
Elimina barreras entre las diferentes áreas	Requiere de la persona que lo utilizará un conocimiento aunque sea superficial de enfoques de calidad
Toma en cuenta los requisitos del cliente	Su funcionamiento es más fácil en una empresa que posea procesos claves identificados.
Control continuo de los procesos	Cuando se implante se debe de actualizar documentos cada seis meses
Agrega valor a los procesos	
Mejora continua de los procesos con base en los resultados de los indicadores.	
Obtención de resultados del desempeño y eficiencia de los procesos	
Procesos Normalizados	
Existe un responsable del proceso	
Trabajo en equipo por parte de los empleados que laboran en la Institución.	
Contribuye a reducir los costos operativos	

Beneficios

- Integra y alinea los procesos para permitir el logro de los resultados planificados.
- Capacidad para centrar los esfuerzos en la eficacia y eficiencia de los procesos.
- Proporciona confianza a los clientes y otras partes interesadas, respecto al desempeño coherente de la organización.
- Transparencia de las operaciones dentro de la organización.
- Reduce costos y tiempos de ciclo a través del uso eficaz de los recursos.
- Mejores resultados, coherentes y predecibles.
- Proporciona oportunidades para enfocar y priorizar las iniciativas de mejora
- Estimula la participación del personal y la clarificación de sus responsabilidades.

Resultados

Al realizar la aplicación del Enfoque por Procesos en la Oficina Regional de Occidente de la Defensoría del Consumidor los resultados a obtener son:

*Procesos normalizados**

Toda organización tiene un conjunto de objetivos que cumplir, que se materializan según los distintos procesos que se llevan a cabo en su interior. Existen procesos altamente complejos que involucran un sin número de interrelaciones entre individuos, materiales, equipos y tecnología, así como otros más sencillos que sólo requieren un mínimo de elementos para relacionarse. El normalizarlos debe nacer de una reflexión acerca de las actividades secuenciales que integran a los procesos que se realizan, obteniendo así una estructura coherente de estos los cuales representan el funcionamiento de la organización logrando la homogeneidad con lo que se reduce mucho la variabilidad y la heterogeneidad.

Desde el punto de vista macro, los procesos se constituyen como el factor clave para manejar o dirigir una organización y recordando que un proceso es: una serie de etapas secuenciales e interdependientes, orientadas a la consecución de un resultado en el que se agrega valor a un insumo y se suministra un producto o servicio a un cliente externo o interno para satisfacer una necesidad.

Se entenderá por procesos normalizados aquellos que presenten la siguiente información:

- *Procesos identificados y seleccionados:* Es necesario recordar que los procesos ya existen dentro de una organización, de manera que el esfuerzo se centra en identificarlos y seleccionar los procesos claves realizando una reflexión acerca de las actividades que se desarrollan en la Institución y de cómo éstas influyen y se orientan hacia la consecución de los resultados.
- *Mapa de Procesos:* Representación gráfica de la estructura de los procesos los cuales han sido identificados y seleccionados, facilitando la determinación e interpretación de las interrelaciones existentes entre los mismos.
- *Procesos descritos:* La descripción de un proceso tiene como finalidad determinar los criterios y métodos para asegurar que las actividades que comprende dicho proceso se llevan a cabo de forma correcta.

A continuación se presentan los apartados que considera la descripción de los procesos:

* Fuente: Guía para una Gestión basada en Procesos. Autor: Instituto Andaluz de Tecnología.

a) *Descripción de Procesos*: Centrándose en las actividades, así como en todas aquellas características relevantes del proceso a analizar se presentará una descripción detallada del mismo.

b) *Diagrama de Procesos*: Descripción gráfica de las actividades de un proceso, facilitando la interpretación de las actividades en su conjunto, debido a que se permite una percepción visual del flujo y la secuencia de las mismas, incluyendo las entradas y salidas necesarias para el proceso y los límites del mismo, con los responsables de su ejecución relacionan los diferentes actores que intervienen en el proceso. Se trata, por tanto, de un esquema “quién-qué”, donde en la columna del “quién” aparecen los responsables y en la columna del “qué” aparecen las actividades.

c) *Ficha del Proceso*: Es un soporte de información que recaba todas aquellas características relevantes para el control de las actividades en el diagrama. La información incluida en esta ficha es: Misión, propietario del proceso, límites y alcances, indicadores, recursos entre otros.

- *Procesos documentados*: Al identificar y describir los procesos se deberán realizar un registro físico de toda la información antes mencionada donde se encuentren documentados los procesos. Y posteriormente entregar esta información a cada técnico para que cuenten con un respaldo en la ejecución de los procesos.

Indicadores

El seguimiento y la medición constituyen, la base para saber qué se está obteniendo, en qué extensión se cumplen los resultados deseados y por dónde se deben orientar las mejoras.

Entendemos por indicador un dato que ayuda a medir objetivamente la evolución de un proceso.

Los indicadores de seguimiento permitirán medir los logros y el grado de cumplimiento de la misión y objetivos de un determinado proceso; que permiten evaluar la eficacia y eficiencia de los procesos desde el punto de vista interno (indicadores de rendimiento) como externo (indicadores de percepción).

Los indicadores a calcular son de dos tipos:


- **Indicadores de capacidad**: Indica el número de veces que el proceso será capaz realizarse
- **Indicadores de eficiencia**: Determinara en que grado se realizan las actividades planificadas haciendo un buen uso de los recursos.

Propietario del proceso

*“Propietario” del proceso: es la persona responsable del proceso, de su funcionamiento, resultados y mejora, que sea admitida por su capacidad de liderazgo y disponga de poder para actuar sobre el.

Lo antes expuesto, implica que, la designación del responsable o propietario del proceso es la persona que vela por el cumplimiento de todos los requisitos del mismo. Determinando cuales de estos necesitan ser mejorados o rediseñados, realizando un seguimiento de los indicadores, verificando su eficacia y eficiencia así como el logro de los objetivos de cada uno de estos. Tiene plena autoridad para realizar cualquier cambio a los procesos con los recursos asignados. Si dicho cambio puede influir en otros procesos, debe consultar con los responsables de los procesos implicados.

* Fuente: Libro de Gestión por Procesos. Como utilizar ISO 9001:2000 para mejorar la gestión de la organización pagina 123



Capitulo V: DISEÑO DETALLADO

DISEÑO DETALLADO

Los usuarios, son cada día más exigentes en reclamar sus derechos y demandar servicios con mayor calidad; lo que requiere de las diferentes empresas ajustarse a las necesidades y requerimientos de los usuarios, mejorando y controlando al mismo tiempo los procesos internos de forma tal de entregar a dichos clientes el mayor valor agregado en el servicio que se les brinda. Para este fin se cuenta con una herramienta de gestión de la calidad, llamada enfoque basado en procesos, que puede ser conceptualizado como la forma de gestionar toda la organización fundamentándose en los Procesos.

La importancia del enfoque basado en procesos radica en el hecho que las empresas son tan eficientes como lo son sus procesos^{*}. Las empresas que han tomado conciencia de lo anteriormente planteado reaccionaron ante la ineficiencia que representan las organizaciones departamentales, potenciando el concepto de proceso, siendo este definido como una secuencia de actividades que permiten la transformación de entrada para lograr un resultado, y que dicha transformación esta orientada a generar un valor añadido sobre una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente.

Los procesos representan el funcionamiento de una empresa y, por tanto, si desconocemos éstos difícilmente podemos introducir mejoras en la misma. Como se suele decir cuando se habla de calidad: “No se puede mejorar lo que no se conoce”. Por tanto, la gestión por procesos se centra en el análisis y conocimiento exhaustivo de los procesos claves que intervienen en una organización dirigidos a un doble objetivo: por un lado, optimizar los recursos para garantizar la mayor eficiencia posible, y por otro lado, mejorar el nivel de resultado en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, tanto internos como externos.

Asimismo el enfoque por procesos permite identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados, analizar y seguir coherentemente su desarrollo en conjunto, así como obtener una mejora continua de los resultados por medio de la erradicación de actividades redundantes. Por lo tanto el concepto del ciclo PHVA, que conduce a mejorar continuamente los procesos de cualquier organización, debe estar implícito en el ciclo evolutivo de la información.

^{*} Instituto Andaluz de Tecnología. Guía para una gestión basada en procesos, Pág. 31. Desde el punto de vista de análisis del proceso como sistema, en la ejecución de un proceso intervienen los elementos: Recurso humano, equipo, materiales, diseño del proceso y recurso económico.

5.1 METODOLOGIA PARA LA REALIZACION DEL DISEÑO DETALLADO

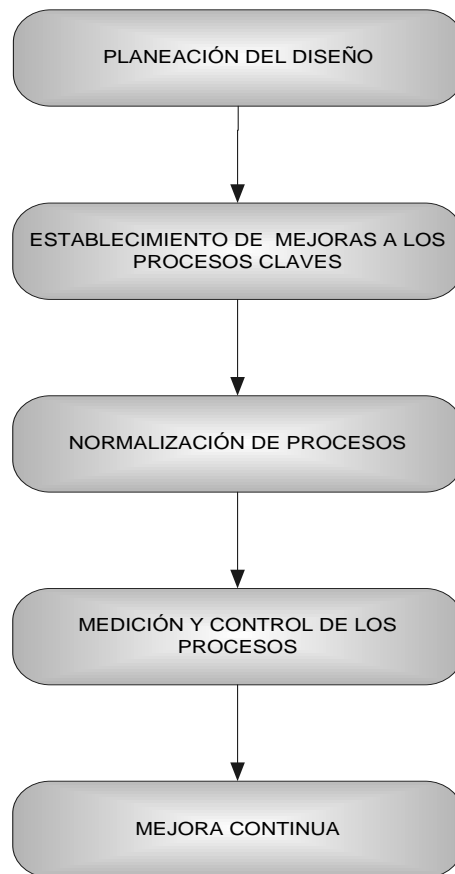


Fig. 53

PLANEACIÓN DEL DISEÑO

- **Escenario de aplicación de la solución**

El primer paso para el desarrollo de la aplicación del Enfoque basado en procesos en la Oficina Regional de Occidente, es establecer el orden en el cual se realizarán la mejora a los procesos, para tal efecto se hará uso de los resultados obtenidos al aplicar la herramienta QFD* ,

- **Establecimiento de los Criterios de Diseño**

Se refiere al establecimiento de parámetros que deben expresar las características de los resultados a ser logrados y se utilizarán como un medio para no excluir ningún aspecto a ser considerado durante el desarrollo del Diseño.

* Realizada en el Pre-diagnostico

- **Identificación del Tipo de Cliente**

El objetivo principal de la Oficina Regional de Occidente es satisfacer las necesidades de sus clientes. Para poder cumplir con ello es necesario primero identificarlos diferenciando entre dos tipos de clientes: Los internos y los externos

FÓRMULACION DE LAS MEJORA A LOS PROCESOS CLAVES

- **Identificación de Deficiencias y Propuesta de Mejora**

Para lograr mejorar un proceso es necesario identificar las fallas, errores o defectos que este presenta.

Este paso consiste en una presentación de los problemas identificados en cada macroproceso en los diferentes aspectos analizados en la etapa de Diagnostico, estableciendo así para cada uno de ellos una solución o mejora que elimine la causa que genera el problema.

NORMALIZACIÓN DE LOS PROCESOS CLAVES

La Normalización se refiere a establecer un orden lógico de los procedimientos de trabajo, bajo un sistema preestablecido que nos permitan por una parte ordenar los procesos y por otra, que nos sirva para saber si lo que estamos haciendo hoy es mejor de lo que se hizo ayer.

- **Evaluación de Mejoras a los Procesos**

Antes de implementar una mejora propuesta a un proceso es necesario comprobar si esta realmente da solución a la causa que origina el problema. Por lo tanto se realiza una valoración de la situación actual versus la propuesta.

- **Nivel de cumplimiento de los Procesos**

Se realizara el cálculo de los indicadores de volumen, calidad y tiempo de cada proceso, y a partir de los resultados obtenidos se determinara el nivel de cumplimiento del proceso, que permitirá establecer una comparación entre la situación actual y la propuesta.

MEDICION Y CONTROL DE LOS PROCESOS

Es necesario que los procesos se midan y controlen, así se asegura que las actividades avancen en el sentido correcto y permiten evaluar los resultados de la Institución frente a sus objetivos, metas y responsabilidades; las cuales se miden a través de los indicadores que son una forma clave de retroalimentar un proceso.

Los resultados de los indicadores son expresiones cuantitativas del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación. Al emplearlos en forma oportuna permiten tener control adecuado sobre una situación dada y permite tomar acciones correctivas o preventivas según sea el caso.

MEJORA CONTINUA

Esta fase comprende el planteamiento del ciclo PHVA indicando las etapas ya realizadas y fases que deberán de ser ejecutadas por los empleados de la Oficina Regional de Occidente de la Defensoría del Consumidor.

5.2 PLANEACIÓN DEL DISEÑO

5.2.1 ESCENARIO DE APLICACIÓN DEL DISEÑO.

Se presenta el escenario de aplicación del diseño de la solución en la Oficina Regional de Occidente, para lo cual se hace uso de los resultados obtenidos al aplicar la herramienta QFD, la cual es un instrumento efectivo para comprender que procesos son relevantes para satisfacer al cliente, lo que significa alinear lo que el cliente requiere con lo que la Institución produce. Los resultados obtenidos fueron la selección de los procesos claves de acuerdo al porcentaje obtenido, el cual representa la importancia del cruce matricial entre las necesidades de los clientes y los procesos que ejecuta la Institución

Los resultados obtenidos en la matriz final de la aplicación del QFD se muestran a continuación:

Cuadro N° 255

PROCESO	%
Avenimiento	13.40
Conciliación	13.10
Gestión de Campañas	12.30
Recepción de Denuncia	11.00
Recepción de Denuncia (Campaña)	10.30
Asesoría (Campaña)	10.00
Inspección de Fecha de Vencimiento	6.7
Inspección de Publicidad Engañosa	6.2
Inspección de Etiquetado de Productos Envasados	5.2

Después de presentados los procesos claves, se procede agruparlos de acuerdo a la relación o semejanza que existe entre ellos de acuerdo a su ejecución. Para ello se agrupan en función de la categoría de Macroproceso (conjunto de procesos interrelacionados con un objetivo en común) realizando para ello la asignación de un nombre que representen a los procesos que dicha categoría abarca.

* Realizada en el Pre-diagnostico

Cuadro N° 256

CAMPAÑAS EDUCATIVAS E INFORMATIVAS		%
Gestión de Campaña		12.30
Recepción de Denuncia (Campaña)		10.30
Asesoría (Campaña)		10.00
	Total	32.60
INSPECCION DE PRODUCTOS		%
Inspección de Fecha de Vencimiento		6.70
Inspección de Publicidad Engañosa		6.20
Inspección de Etiquetado de Productos Envasados		5.20
	Total	18.10
ATENCION DE DENUNCIAS		%
Avenimiento		13.40
Conciliación		13.10
Recepción de Denuncia		11.00
	Total	37.50

Después de agrupar los procesos se realizó la sumatoria de los porcentajes de cada macroproceso, en función del porcentaje individual de cada proceso y de acuerdo al mayor resultado obtenido se iniciara el desarrollo de la aplicación.

Es de aclarar que los procesos que pertenecen al macroproceso se presentan de acuerdo al orden lógico de su ejecución y no de acuerdo al mayor o menor porcentaje que muestran. A continuación se presenta el resultado obtenido:

Cuadro N° 257

ATENCION DE DENUNCIAS	
Recepción de Denuncia	
Avenimiento	
Conciliación	
CAMPAÑAS EDUCATIVAS E INFORMATIVAS	
Gestión de Campaña	
Recepción de Denuncia (Campaña)	
Asesoría (Campaña)	
INSPECCION DE PRODUCTOS	
Inspección de Publicidad Engañosa	
Inspección de Fecha de Vencimiento	
Inspección de Etiquetado de Productos	

5.2.2 CRITERIOS DE DISEÑO

Para realizar la planeación de la aplicación del diseño de la solución se establecen criterios los cuales son parámetros que deben expresar las características de los resultados a ser logrados y a la vez se utilizan como un medio para no excluir ningún aspecto a ser considerado durante el desarrollo de la solución.

A continuación se presentan los criterios de diseño de acuerdo al orden de importancia, resultado de la priorización de cada uno de estos en función de su contribución para el planteamiento del diseño detallado de la solución. Dicha priorización se realizó a través del Proceso Jerárquico Analítico* :

- 1. Norma ISO 9000:2000 Principio 4:** “Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso”.
- 2. Requerimientos del Cliente:** Establecimiento de las necesidades de los consumidores quienes hacen uso de los servicios brindado por la Oficina Regional de Occidente.
- 3. Mejora Continua de los Procesos:** El establecimiento de las mejoras a los procesos debe de considerar la mejora continua (ciclo PHVA) basado en la medición de la calidad
- 4. Eficiencia en el empleo de recurso:** La aplicación del enfoque basado en procesos debe utilizar un mínimo de recursos adicionales a los disponibles.
- 5. Respeto de la Ley:** Cumplir con lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor y la Política Nacional de Protección al Consumidor.
- 6. Actividades con valor agregado:** Establecer en los procesos actividades que generen valor agregado y que contribuyan al cumplimiento de las necesidades o requisitos del cliente y minimizar o eliminar las que no aportan ningún valor.
- 7. Relación entre procesos:** identificar las relaciones que existen entre los diferentes procesos como un sistema, contribuyendo al logro de los objetivos de la Institución.
- 8. Aplicación de estándares Visuales:** presentar los procesos normalizados a través de representaciones graficas que faciliten el entendimiento de los mismos.

Para establecer los criterios de diseño 1, 7 y 8 se toma como referencia la Norma ISO 9000:2000 apartado 2.4 y Principio 4* ; para el establecimiento de los criterios 2, 3 y 5 se toma como referencia la Norma ISO 9001:2000 apartado 0.2, dichos apartados enfatizan los aspectos a considerar al adoptar un Enfoque Basado en Procesos en una Organización.

* Ver anexo 23: Matriz de comparación por pares

* Ver Anexo 5: Norma ISO 9000:2000 apartado 2.4 y Norma ISO 9001:2000 apartado 0.2

El criterio 6 se establece debido a que los procesos que se ejecutan en la Oficina Regional de Occidente para brindar un servicio a los usuarios de la zona occidental, se rigen bajo la Ley de Protección al Consumidor y es por ese motivo que en la mejora de los procesos se deberá de considerar los aspectos normados en la misma.

Para establecer el criterio 4 se toma en cuenta la petición expresa realizada por la contraparte del trabajo de graduación que es la Dirección de Descentralización de la Defensoría del Consumidor, que señalo que existe una cantidad restringida de recursos disponibles para el desarrollo de la propuesta

5.2.3 IDENTIFICACIÓN DEL TIPO DE CLIENTE

Se realiza la identificación del tipo de cliente para cada proceso clave que se ejecuta en la Oficina Regional de Occidente.

- Cliente Interno: son las funciones, departamentos, áreas dentro de la Institución que reciben productos y/o servicios para utilizarlos en su trabajo.
- Cliente Externo: es aquél que está al final de la línea y que, utilizara los productos o servicios que brinda la Institución.

Cuadro N° 258

PROCESO	CLIENTE INTERNO
Gestión de Campaña	<ul style="list-style-type: none"> • Centro de Solución de Controversias Oficina Regional de Occidente. • Dirección de Educación y Participación Ciudadana Defensoría del Consumidor San Salvador.
Inspección de Publicidad	<ul style="list-style-type: none"> • Área Legal Defensoría del Consumidor San Salvador.
Inspección de Etiquetado de Producto	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Verificación y Vigilancia Defensoría del Consumidor San Salvador.
PROCESO	CLIENTE EXTERNO
Avenimiento	Consumidores residentes en la zona occidental del país.
Conciliación	
Recepción de Denuncia CSC	
Recepción de Denuncia en Campaña	
Asesoría	

5.3 FÓRMULACIÓN DE MEJORA A LOS PROCESOS

Una vez finalizada la fase de planeación de diseño el siguiente paso es el análisis y establecimiento de mejoras a los procesos, dicho análisis se lleva a cabo a través de los siguientes pasos:

1. El primer paso es establecer las deficiencias de cada proceso que son resultado de los hallazgos de la etapa de Diagnóstico de acuerdo a los diferentes aspectos analizados en cada uno de los procesos.
2. El segundo paso es el análisis de las deficiencias encontradas para establecer y formular las mejoras a los procesos, para tal fin se realizó la revisión de los siguientes aspectos:
 - a) **Requisitos del Cliente:** Se analizan los requisitos o expectativas de los consumidores identificados por cada macroproceso para ser considerados en el establecimiento de las mejoras que se realicen en los diferentes procesos.
 - b) **Cumplimiento del Marco Legal:** Se revisa la Ley de Protección al Consumidor para identificar los artículos que poseen relación con cada uno de los procesos analizados y que deberán ser respetados en la Formulación de las mejoras.
 - c) **Nombre del Proceso:** Se analiza el nombre que posee cada proceso para identificar si el nombre que posee tiene relación con el objetivo y actividades que se ejecutan en el proceso.
 - d) **Análisis de Valor Agregado de las Actividades del Proceso:** Se analizan las actividades que constituyen cada proceso con el objetivo de lograr que estas contribuyan al cumplimiento de los objetivos de cada proceso, y a la vez al logro de la satisfacción de los usuarios y se reducen o eliminan las actividades que no aporten ningún valor al proceso.
 - e) **Formatos del proceso:** Se revisan los formatos utilizados en cada proceso eliminando aquellos cuya información se encuentra considerada en otro formato, así también se eliminan los que no agregan ningún valor en la ejecución del proceso y se crean o rediseñan los formatos que en función de las mejoras a establecer serán necesarios en la ejecución del procesos, estableciendo así mismo una codificación para los formatos.
 - f) **Responsable del proceso:** Se establece en aquellos casos en los que no exista un responsable del proceso, la persona que será la encargada de principio a fin de la gestión y control del proceso para el cumplimiento del objetivo del mismo.
 - g) **Establecimiento de Indicadores:** Los indicadores por cada proceso se establecen para facilitar la medición (cuantificable) del cumplimiento de los objetivos del mismo.

Existen tres aspectos críticos* en los procesos y que es necesaria su medición los cuales son la producción o volumen del proceso, la calidad de los documentos emitidos en el proceso y el tiempo de ejecución o respuesta del proceso así también para el establecimiento de los indicadores se tomaron en consideración los puntos críticos del proceso es decir los puntos donde se pueden presentar deficiencias o problemas en su ejecución.

3. Después se realiza una presentación de los resultados obtenidos, realizando una comparación entre la situación actual versus la situación propuesta. Analizando el tiempo de duración total del proceso, eficiencia y productividad por cada proceso para establecer si las mejoras contribuyen a un mejor aprovechamiento del recurso tiempo, debido a que este se considera el principal recurso de los procesos en el servicio que brinda la Oficina Regional de Occidente a los usuarios de la zona occidental.
4. Formuladas las mejoras a los procesos el siguiente paso es la evaluación de dichas mejoras a través del cálculo de sus respectivos indicadores por cada proceso (situación actual vs. situación propuesta) debido a que no se puede implementar una mejora si no se verifica que esta es de una solución a las causas que originan el problema.

A continuación se analizará cada proceso clave que forman parte del macroproceso estableciendo las deficiencias encontradas en diagnóstico y proponiendo las mejoras en base al orden descrito anteriormente para ello.

* Gestión por procesos y atención al usuario en los establecimientos del Sistema Nacional de Salud. Autor Jaime Luis Rojas Moya, Bolivia. Edición electrónica gratuita

5.3.1 Macroproceso: ATENCIÓN DE DENUNCIAS

Cuadro N° 259

Proceso: Recepción de Denuncia	
DEFICIENCIA IDENTIFICADA	ACCIONES DE MEJORA
El formato de toma de datos que realiza el edecán contiene información que no es de utilidad para el CSC.	Elaboración de nuevo formato de toma de datos por parte del edecán
En el proceso se hace uso del formato de Auto de Ratificación de Denuncia, lo cual incumple lo establecido en el Art. 110 de la Ley de Protección al Consumidor	Eliminar esta actividad del proceso e incorporarla en el proceso de Avenimiento de acuerdo a lo establecido en el Art. 110 de la Ley de Protección al Consumidor
El nombre de la actividad “Verificación de Requisitos de ley” no corresponde a lo que se realiza en la misma.	Se asignara a la actividad el nombre de “Datos en Denuncia” el cual hace referencia a lo que se realiza en esta.
Deficiente uso del buzón de quejas y/o sugerencias por parte del cliente externo para el control de calidad de la ejecución del proceso	Se incorpora en el proceso en la actividad “Toma de datos por edecán” la tarea de comunicarle al consumidor de la existencia del buzón de quejas y/o sugerencias para obtener información acerca de la calidad con la cual se brinda el servicio.*
Descripción del proceso de Recepción de Denuncia desactualizado	Normalización de procesos claves del CSC
Incorrecto conformado de expedientes por admisión de denuncia	Establecimiento de los requisitos de calidad para la elaboración de expedientes por admisión de denuncia
Constancias de Recepción de Denuncia sin sellos y/o firma del técnico del CSC y/o firma del consumidor	Establecimiento de los requisitos de calidad para la elaboración de la Constancia de Recepción de Denuncia
El proceso no posee un responsable de su ejecución y resultados	Establecimiento de responsable del proceso
Proceso no controlado	Establecimiento de indicadores para su medición y control
Las competencias y funciones de los puestos de trabajo no se encuentran definidas.	Elaborar ficha de puestos de trabajo

* Ver Macroproceso: Evaluación de la Satisfacción del Cliente

PRESENTACION DE MEJORAS AL PROCESO

Cuadro N° 260

	SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN PROPUESTA
Nombre	Recepción de Denuncia	Recepción de Denuncia
Duración	1 día	1 día
	76.24 min.	54.05 min.*
Eficiencia	64.94%	71.27%**
	$\Delta = 6.33$	
Productividad	$P = \frac{(1,054.8 - 7,837.3)}{11,054.8} * 100$ $P = 29.11\%$	
	El resultado indica que la productividad en función del tiempo que se emplea en ejecutar el proceso aumenta un 29.11% lo que equivale a una reducción de 3,217.5 minutos al mes	

INDICADORES

Cuadro N° 261

SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN PROPUESTA
$\text{Volumen} = \frac{\text{Número total de denuncias admitidas/mes}}{\text{Número total de denuncias recibidas/mes}} * 100$	
$\text{Volumen} = \frac{145}{145} * 100 = 100\%$	$\text{Volumen} = \frac{145}{145} * 100 = 100\%$
$\text{Calidad} = \frac{\text{Número de constancias que cumplen requisitos de calidad}}{\text{Número total de denuncias admitidas}} * 100$	
$\text{Calidad} = \frac{118}{145} * 100 = 81.38\%$	$\text{Calidad} = \frac{128}{145} * 100 = 88.28\% \text{ ***}$
$\text{Tiempo} = \frac{\text{Tiempo real en la atención de denuncia}}{\text{Tiempo establecido para la atención de denuncias}} * 100$	
$\text{Tiempo} = \frac{76.24}{45} * 100 = 169.42\%$	$\text{Tiempo} = \frac{54.05}{45} * 100 = 120.11\%$

* Ver anexo 24: Hoja de toma de tiempos del proceso

** Ver anexo 25: OTIDA del proceso y calculo de eficiencia

*** Ver ficha de indicadores. Fase de Medición y control del proceso

**** Ver anexo 26: Prueba piloto del proceso

Conclusión:

De acuerdo a los resultados obtenidos a través del cálculo de los indicadores se concluye que la Oficina Regional de Occidente con las mejoras realizadas al proceso estará en la capacidad de receptor la misma cantidad de denuncias en promedio por mes, así mismo el nivel de calidad de las constancias de recepción de denuncia que se elaboraran aumentara en un 7% a través de la aplicación de los requisitos de calidad y el tiempo necesario para ejecutar el proceso se reducirá en un 49.31%

Cuadro N° 262

Proceso: Avenimiento	
DEFICIENCIA IDENTIFICADA	ACCIONES DE MEJORA
Datos incompletos en Constancias de recepción de denuncias en campaña	Establecimiento de requisitos de calidad para la revisión de las Constancias de recepción de denuncias en campaña para ser recibidas en el proceso de Avenimiento
Incorrecta interpretación del Art. 110 de la Ley de Protección al Consumidor por parte de los técnicos del CSC para lograr un acuerdo en Avenimiento	Especificación del tiempo disponible para lograr un acuerdo en Avenimiento en la actividad del proceso "Comunicación con el Proveedor"
El formato de Comprobante de Entrega de Acta de Avenimiento no posee código	Establecimiento de código para el formato de Comprobante de Entrega de Acta de Avenimiento
Actas de acuerdo en avenimiento sin firma y/o sello del técnico del CSC	Establecimiento de requisitos de calidad para la elaboración de Actas de acuerdo en avenimiento
Incumplimiento de lo establecido en el Art. 110 de la Ley de Protección al Consumidor al no elaborar en el proceso el formato de Auto de Ratificación de Denuncia	Incorporar el uso del formato de Auto de Ratificación de Denuncia en el proceso de Avenimiento cuando se obtiene respuesta no favorable.
Utilización incorrecta del formato Estado Global del Caso cuando no se logra respuesta favorable en Avenimiento	Implementar el uso del Formato Datos de Avenimiento cuando no se obtiene una respuesta favorable
Descripción del proceso de Avenimiento desactualizado	Normalización del proceso de Avenimiento
Incorrecto conformado de expedientes cerrados por acuerdo en Avenimiento	Establecimiento de los requisitos de calidad para expedientes cerrados por acuerdo en Avenimiento
Proceso no controlado	Establecimiento de indicadores para su medición y control
El proceso no posee un responsable de su ejecución y resultados	Establecimiento del responsable del proceso
Las competencias y funciones de los puestos de trabajo no se encuentran definidas.	Elaborar ficha de puestos de trabajo

PRESENTACION DE MEJORAS AL PROCESO

Cuadro N° 263

	SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN PROPUESTA
Nombre	Avenimiento Respuesta Favorable	Avenimiento Respuesta Favorable
Duración	11 días	8 días
	50.42 min.	62.13 min.*
Eficiencia	89.65%	91.05%**
	$\Delta = 14$	
Productividad	$P = \frac{(3,802.86 - 4,732.3)}{3,802.86} * 100$ $P = -24.44\%$ <p>El resultado indica que la productividad en función del tiempo que se emplea en ejecutar el proceso disminuye en un 24.44% lo que equivale a un aumento de 929.44 minutos al mes.</p>	

Este resultado negativo es debido a que se incorpora la actividad de control de actas de Avenimiento sin embargo el número de actas mal elaboradas se reduce como consecuencia del control establecido en el proceso. Dicho control será una medida transitoria y finalizada la etapa de adaptación y capacitación a los empleados este control será eliminado del proceso.

Al eliminar este control el tiempo del proceso será:

Cuadro N° 264

	SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN PROPUESTA
Nombre	Avenimiento Respuesta Favorable	Avenimiento Respuesta Favorable
Duración total del proceso	11 días	7 días
	50.42 min.	51.19 min.
Eficiencia	89.65%	89.76%
	$\Delta = 0.11$	
Productividad	$P = \frac{(3,802.86 - 3,788.06)}{3,802.86} * 100$ $P = 0.39\%$ <p>El resultado indica que la productividad en función del tiempo que se emplea en ejecutar el proceso aumenta en un 0.39% lo que equivale a una disminución de 14.8 minutos al mes.</p>	

* Ver anexo 24: Hoja de toma de tiempos del proceso

** Ver anexo 25: OTIDA del proceso y calculo de eficiencia

Cuadro N° 265

	SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN PROPUESTA
Nombre	Avenimiento Respuesta No Favorable	Avenimiento Respuesta No Favorable
Duración total del proceso	1 día	1 día
	52.25 min.	57.35 min.
Eficiencia	94.26%	94.77%
	$\Delta = 0.51$	
Productividad	$P = \frac{(3,291.75 - 3,613.05)}{3,291.75} * 100$ $P = -9.76\%$ <p>El resultado indica que la productividad en función del tiempo que se emplea en ejecutar el proceso disminuye en un 9.76% lo que equivale a un aumento de 321.30 minutos al mes.</p>	

Este resultado es debido a que se incorpora la actividad de la elaboración del Auto de Ratificación cumpliendo con lo establecido en el artículo 110 de la Ley de la Protección al Consumidor.

INDICADORES**

Cuadro N° 266

SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN PROPUESTA
$\text{Volumen} = \frac{\text{Número total de casos cerrados en avenimiento}}{\text{Número total de denuncias admitidas}} * 100$	
$\text{Volumen} = \frac{82}{145} * 100 = 56.55\%$	$\text{Volumen} = \frac{82}{145} * 100 = 56.55\%$
$\text{Calidad} = \frac{\text{Número de expedientes cerrados en avenimiento confirmados correctamente}}{\text{Número total de casos cerrados en avenimiento}} * 100$	
$\text{Calidad} = \frac{61}{82} * 100 = 74.39\%$	$\text{Calidad} = \frac{69}{82} * 100 = 84.15\% \text{ ***}$
$\text{Tiempo} = \frac{\text{Días reales para obtener acuerdo en avenimiento}}{\text{Días reales establecidos para obtener acuerdo en avenimiento}} * 100$	
$\text{Tiempo} = \frac{9}{5} * 100 = 180\%$	$\text{Tiempo} = \frac{5}{5} * 100 = 100\%$

* Ver anexo 25: OTIDA del proceso y calculo de eficiencia

** Ver ficha de indicadores. Fase de medición y control del proceso

*** Ver anexo 26: Prueba piloto del proceso

Conclusión

De acuerdo a los resultados obtenidos a través del cálculo de los indicadores se concluye que la Oficina Regional de Occidente con las mejoras realizadas al proceso estará en la capacidad de receptor resolver las denuncias en el proceso de Avenimiento en promedio por mes, así mismo el nivel de calidad de las constancias de Avenimiento que se elaboraran aumentara aproximadamente en un 10% a través de la aplicación de los requisitos de calidad y el tiempo necesario para ejecutar el proceso se reducirá en un 80%

Cuadro N° 267

Proceso: Conciliación	
DEFICIENCIA IDENTIFICADA	ACCIONES DE MEJORA
El proceso posee 16 formatos de los cuales 2 (formato de notificación por medios técnicos y el formato de desistimiento por medios técnicos) no agregan valor al mismo debido a que la información que contienen se considera en los formatos restantes.	Eliminar del proceso los formatos que no agregan valor al mismo
El formato de toma de datos que realiza el edecán contiene información que no es de utilidad para el CSC.	Elaboración de nuevo formato de toma de datos por parte del edecán
El proceso permite que se generen atrasos en su ejecución debido a la actividad que considera el aplazamiento de audiencias de conciliación cuando alguna o ambas partes así lo deseen sin motivo justificado para ello.	Eliminación de las Actividades de “Aplazamiento de 1° y 2° Audiencia de Conciliación” y su respectivo formato.
La ejecución actual del proceso permite que el tiempo para obtener solución a través de un acuerdo en conciliación se prolongue a un promedio de 44 días hábiles	Fijación de tiempo para lograr acuerdo en conciliación en función de Art. 111, 112, de La Ley de Protección al Consumidor y la carta de Derechos de los usuarios establecida por la Defensoría del Consumidor
Proveedores no poseen documento con el detalle de la denuncia presentada en su contra al momento de presentarse a la realización de la 1° Audiencia de Conciliación	Utilización de formato “Corto de Constancia de Recepción de Denuncia para Proveedor” que se anexara a la notificación de Audiencia de Conciliación para el proveedor
La actividad de “Verificación de datos personales en 2° Audiencia de Conciliación” se considera una actividad que no agrega valor al proceso	Eliminación de la actividad de “Verificación de datos personales en 2° Audiencia de Conciliación” del proceso
Actas por acuerdo en conciliación o acuerdo fuera del proceso sin sello del técnico del CSC	Establecimiento de requisitos de calidad para actas de acuerdo en conciliación y para actas de acuerdo fuera del proceso
Descripción del proceso de Conciliación desactualizado	Normalización del proceso de Conciliación.
Incorrecto conformado de expedientes cerrados por acuerdo en Conciliación	Establecimiento de los requisitos de calidad para expedientes cerrados por acuerdo en Conciliación
Proceso no controlado	Establecimiento de indicadores para su medición y control
El proceso no posee un responsable de su ejecución y resultados	Establecimiento del responsable del proceso
Las competencias y funciones de los puestos de trabajo no se encuentran definidas.	Elaborar ficha de puestos de trabajo

PRESENTACION DE MEJORAS AL PROCESO

Cuadro N° 268

	SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN PROPUESTA
Nombre	Conciliación	Conciliación
Duración total del proceso	46 días	30 días
	247.68 min.	254.54 min.
Eficiencia	78.97%	84.91%
	$\Delta = 5.94$	
Productividad	$P = \frac{(0,985.92 - 11,377.96)}{10,985.92} * 100$ $P = - 3.57\%$	
	El resultado indica que la productividad en función del tiempo que se emplea en ejecutar el proceso disminuye en un 3.57% lo que equivale a un aumento de 392.04 minutos al mes.	

Este resultado es debido a que se incorpora la actividad de control del conformado de expedientes sin embargo el número de expedientes mal conformados se reduce como consecuencia del control establecido en el proceso. Dicho control será una medida transitoria y finalizada la etapa de adaptación y capacitación a los empleados este control será eliminado del proceso.

Al eliminar este control el tiempo del proceso será:

Cuadro N° 269

	SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN PROPUESTA
Nombre	Conciliación	Conciliación
Duración total del proceso	46 días	29 días
	247.68 min.	240.07 min.
Eficiencia	78.97%	84.08%
	$\Delta = 5.11$	
Productividad	$P = \frac{(0,985.92 - 10,616.76)}{10,985.92} * 100$ $P = 3.36\%$	
	El resultado indica que la productividad en función del tiempo que se emplea en ejecutar el proceso aumenta en un 3.36% lo que equivale a una disminución de 369.16 minutos al mes.	

* Ver anexo 24: Hoja de toma de tiempos del proceso

** Ver anexo 25: OTIDA del proceso y cálculo de eficiencia

INDICADORES*

Cuadro N° 270

SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN PROPUESTA
$\text{Volumen} = \frac{\text{Número total de casos cerrados en conciliación}}{\text{Número total de denuncias admitidas}} * 100$	
$\text{Volumen} = \frac{63}{145} * 100 = 43.44\%$	$\text{Volumen} = \frac{63}{145} * 100 = 43.44\%$
$\text{Calidad} = \frac{\text{Número de expedientes conformados correctamente}}{\text{Número total de casos cerrados en conciliación}} * 100$	
$\text{Calidad} = \frac{43}{63} * 100 = 68.25\%$	$\text{Calidad} = \frac{48}{63} * 100 = 74.60\% **$
$\text{Tiempo} = \frac{\text{Días reales para obtener acuerdo en conciliación}}{\text{Días establecido para obtener acuerdo en conciliación}} * 100$	
El indicador se calcula para la realización de la 2ª audiencia porque un % de los casos se resuelve hasta esta audiencia	
$\text{Tiempo} = \frac{44}{30} * 100 = 146.67\%$	$\text{Tiempo} = \frac{30}{30} * 100 = 100\%$

Conclusión

De acuerdo a los resultados obtenidos a través del cálculo de los indicadores se concluye que la Oficina Regional de Occidente con las mejoras realizadas al proceso estará en la capacidad de resolver la misma cantidad de casos en el proceso de conciliación en promedio por mes, así mismo el nivel de calidad de las constancias de conciliación que se elaboraran aumentara aproximadamente en un 6% a través de la aplicación de los requisitos de calidad y el tiempo necesario para ejecutar el proceso se reducirá en un 46%

* Ver ficha de indicadores. Fase de Medición y control del proceso

** Ver anexo 26: Prueba piloto del proceso

CAPACIDAD MENSUAL

Con las mejoras realizadas a los procesos la capacidad de atención de casos en el Centro de Solución de Controversias sufrirá un cambio como se muestra a continuación:

Cuadro N° 271

ATENCIÓN DE DENUNCIAS		
Proceso	Situación Actual	Situación Propuesta
Recepción de Denuncia	145	160
Avenimiento Respuesta Favorable	74	82
Avenimiento Respuesta No Favorable	63	70
Conciliación	44	51
Total	326	363

RECOMENDACIONES

- Debido a los resultados deficientes del personal del CSC que se obtuvieron en la evaluación anual de conocimientos sobre los procesos, se recomienda efectuar una capacitación sobre
 - ✓ Procesos que se ejecutan en el CSC
 - ✓ Requisitos de calidad de los procesos
 - ✓ Preguntas más frecuentes de los consumidores
 - ✓ Clasificación de casos, en función del motivo que los origina.
- Debido a las quejas emitidas por los consumidores sobre el trato brindado por el personal del CSC, se recomienda efectuar una capacitación sobre
 - ✓ Atención al cliente: Como tratar a consumidores enojados, La calidad en el Servicio, Comunicación cortés y amable con los consumidores
- A partir de las observaciones realizadas (toma de tiempos) al personal del CSC en el desarrollo de sus actividades diarias, se recomienda efectuar una capacitación sobre áreas deficientes con relación a
 - ✓ Uso del sistema SIDECON
 - ✓ Actualizaciones del sistema SIDECON

-
- Se recomienda la realización de las auditorias a los expedientes del CSC cada tres meses para una mejor medición y control de la conformación de expedientes teniendo como criterios para la fijación de dicho periodo:
 - ✓ Cantidad de casos recibidos
 - ✓ El tipo de información requerida,
 - ✓ El tiempo empleada para obtener una solución en los casos
 - ✓ Se propone el uso de una lista de chequeo que facilite el control de los aspectos a evaluar en la realización de las auditorias* al CSC.
 - Se recomienda que el Edecán promueva el uso del Buzón de Quejas y/o Sugerencias y que este se ubique en un lugar más visible para que los consumidores hagan uso del mismo.
 - Se recomienda que la entrega de notificaciones de Actas de Avenimiento y notificaciones para Audiencia de Conciliación se haga a través de fax cuando el consumidor y/o proveedor cuente con este recurso.
 - Se recomienda que el área de Informática realice una actualización al sistema SIDECON a fin de eliminar del sistema aquellos formatos que no se usan.

* Ver Fase de medición y control de los procesos

5.3.2 Macroproceso: CAMPAÑAS EDUCATIVAS Y/O INFORMATIVAS

Cuadro N° 272

Gestión de Campaña Educativa y/o Informativa	
DEFICIENCIAS ENCONTRADAS	MEJORAS PROPUESTAS
La actividad de “Recepción y Revisión del plan de campaña por parte del gerente” es una actividad que no agrega valor, debido a que el gerente revisa primero el plan y el no participa en el proceso y después de revisado lo envía al Coordinador de EPC ocasionando una demora en la realización del proceso.	Eliminar la actividad “Recepción y Revisión del plan de campaña por parte del gerente” y se establecen las actividades de “Recepción del plan de campaña” por el Coordinador de EPC y la “Revisión del plan de campaña” por el Coordinador de EPC y Técnico Educador
La tarea “Especificaciones y confirmación de plan de campaña” se considera que es una actividad que aumenta el tiempo de ejecución del proceso ya que si el Coordinador y el técnico educador tienen alguna duda sobre el plan de campaña se la preguntan al gerente de la Oficina y este a su vez llamara a la Dirección de EPC para subsanar las dudas o información no especificada.	Se elimina la tarea “Especificaciones y confirmación de plan de campaña” y se establece la actividad “Subsanar información omitida” donde el coordinador al observar la falta de información en el plan o al presentársele alguna dudas con la información que contiene el plan llamara personalmente a la Dirección de EPC para subsanar las dudas o información no especificada
Se considera que la llamada telefónica que se le realiza al gerente del establecimiento donde se realizara la campaña no agrega valor al proceso ya que prolonga el tiempo de ejecución del mismo, debido a que cuando se le habla al gerente siempre solicita que se le envíe una carta de solicitud de cooperación.	Se elimina la tarea de la llamada al Gerente del establecimiento y se realizara únicamente la elaboración y envío de carta de solicitud de cooperación al gerente y se solicitara su confirmación.
No se realiza el registro del recurso (material y equipo) que se empleara en la ejecución de cada campaña.	Elaboración del formato de “Planificación de Recurso de Campaña” en el cual se establece la cantidad de equipo y material a utilizar, y se establecen los requisitos de calidad para su elaboración
Se considera que la actividad “Elaboración e impresión de Informe Diario” ocasiona que el proceso se vuelva más extenso.	Se elimina en este proceso la actividad de elaboración del Informe Diario.
Se considera que la entrega del informe diario al Gerente de la Oficina Regional no agrega valor al proceso y contribuye a que el proceso se vuelva más extenso.	Eliminar la entrega del Informe Diario al Gerente de la Oficina Regional y únicamente entregar Informe de Campaña

Actualmente el informe de Campaña se elabora al finalizar el mes y no existe un formato para elaborarlo	Elaborar formato de "Informe de Campaña" para el registro de las actividades de la campaña una vez finalice, y se establecen los requisitos de calidad para su elaboración
Al terminar el Informe Mensual de Campaña se entrega una copia personalmente al Gerente de la Oficina y otra a la Dirección de EPC a través del notificador sin embargo esta última entrega hace que el proceso haga uso de más recursos.	Se implementara el envío vía Internet de una copia del "Informe de Campaña" al Gerente de la Oficina Regional y a la Dirección de EPC dejando constancia de las actividades realizadas haciendo que el proceso se ejecute en menos tiempo y se empleen menos recursos.
El proceso de Gestión de Campaña no se encuentra documentado.	Normalización del proceso de Gestión de Campaña
Proceso de Gestión de Campaña no controlado	Establecimiento de indicadores para la medición y control del proceso de Gestión de Campaña
Las competencias y funciones de los puestos de trabajo no se encuentran definidas.	Elaborar ficha de puestos de trabajo

PRESENTACION DE MEJORAS AL PROCESO

Cuadro N° 273

	SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN PROPUESTA
Nombre	Gestión de Campañas Informativas y/o Educativas	Gestión de Campañas Informativas y/o Educativas
Duración total del proceso	9 días, 670.41 min.	9 días, 469.83 min.*
Eficiencia	70.25%	75.50%**
	$\Delta = 5.25$	
Productividad	$P = \frac{1,055.11 - 780.66}{1,055.11} * 100$ $P = 26.01\%$	
	El resultado indica que la productividad en función del tiempo que se emplea en ejecutar el proceso aumenta un 26.01% lo que equivale a una reducción de 274.45min.	

* Ver anexo 27: Hoja de toma de tiempos del proceso

** Ver anexo 28: OTIDA del proceso y cálculo de eficiencia

INDICADORES*

Cuadro N° 274

SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN PROPUESTA
$\text{Volumen} = \frac{\text{Número total de informes elaboradas por campaña /semestral}}{\text{Número total de campañas realizadas /semestral}} * 100$	
$\text{Volumen} = \frac{6}{7} * 100 = 85.71\%$	$\text{Volumen} = \frac{7}{7} * 100 = 100\%$
$\text{Calidad} = \frac{\text{Número total de informes de campaña que cumplen requisitos de calidad /semestral}}{\text{Número total de informes elaborados en campaña /semestral}} * 100$	
$\text{Calidad} = \frac{0}{6} * 100 = 0\%$	** $\text{Calidad} = \frac{6}{7} * 100 = 85.71\%$
$\text{Tiempo} = \frac{\text{Tiempo total empleado para realizar gestion de campaña}}{\text{Tiempo total establecido para realizar gestion de campaña}} * 100$	
$\text{Tiempo} = \frac{475.32}{469.83} * 100 = 101.17\%$	$\text{Tiempo} = \frac{469.83}{469.83} * 100 = 100\%$

Conclusión

De acuerdo a los resultados obtenidos a través del cálculo de los indicadores se concluye que la Oficina Regional de Occidente con las mejoras realizadas al proceso estará en la capacidad de realizar una campaña educativa/informativa en promedio por mes, así mismo el nivel de calidad de los informes de campaña que se elaboraran aumentara aproximadamente en un 85% a través de la aplicación de los requisitos de calidad y el tiempo necesario para ejecutar el proceso se reducirá en un 1%

* Ver ficha del indicador. Fase de medición y control

** Ver anexo 29: Prueba piloto del proceso

Cuadro N° 275

Recepción de Denuncia en Campaña	
DEFICIENCIAS ENCONTRADAS	MEJORAS PROPUESTAS
En el proceso se hace uso del formato de Auto de Ratificación de Denuncia, lo cual incumple lo establecido en el Art. 110 de la Ley de Protección al Consumidor	Eliminar esta actividad del proceso e incorporarla en el proceso de Avenimiento de acuerdo a lo establecido en el Art. 110 de la Ley de Protección al Consumidor
El formato que se utiliza para la recepción de Denuncia no establece que se realiza a través de la Defensoría Móvil	Se asigna código y nombre al formato de Recepción de Denuncia que permite diferenciar cuando la denuncia se recepto a través de la Defensoría móvil.
El nombre de la actividad “Verificación de Requisitos de ley” no corresponde a lo que se realiza en la misma.	Se asignara a la actividad el nombre de “Registro de Datos” el cual hace referencia a lo que se realiza en esta.
No se utiliza un formato para la prevención a consumidores cuya denuncia no poseen datos completos	Se establece el uso del Formulario de “Prevención al consumidor” y se establecen los requisitos de calidad para su elaboración
Las denuncias que han sido prevenidas pasan al proceso de Avenimiento sin haber sido subsanados los datos o elaborado el auto de resolución de inadmisibilidad cuando se cumple el tiempo que establece la Ley de Protección al Consumidor para realizar la subsanación de datos.	Subsanar datos en el proceso de recepción de denuncia antes de que los casos sean enviados al proceso de avenimiento, estableciendo el uso del formato “Auto de Inadmisibilidad” en el caso que el consumidor no se presente a subsanar los datos en el plazo de 3 días, tiempo que establece la Ley de Protección al Consumidor. Se establecen los requisitos de calidad para su elaboración
La tarea “Educador anota denuncia y datos” se considera que no agrega valor al proceso debido a que el técnico anota en una hoja en blanco la denuncia receptada y no se utiliza un formato	Elaborar formato de “Informe Diario de Campaña” para el registro de las actividades realizadas agregando valor al proceso Se establecen los requisitos de calidad para su elaboración
No existe un formato para el registro y control del material entregado diariamente en la realización de las actividades de campaña	Elaborar formato “Informe Diario de Campaña” que permita el registro y control del material entregado diariamente en la realización de las actividades de campaña. Se establecen los requisitos de calidad para su elaboración
El proceso de Recepción de Denuncia en Campaña no se encuentra documentado	Normalización del proceso de Recepción de Denuncia en Campaña

Proceso de Recepción de Denuncia en Campaña no controlado	Establecimiento de indicadores para la medición y control del proceso de Recepción de Denuncia en Campaña
Actualmente no se realiza evaluación al cliente externo en relación a los servicios que brinda la Defensoría móvil	Se incorpora al proceso en la actividad "Atención al consumidor" el informar al consumidor la existencia del buzón para que ellos emitan sus quejas y/o sugerencias a cerca del servicio que se le brindo *
Las competencias y funciones de los puestos de trabajo no se encuentran definidas.	Elaborar ficha de puestos de trabajo

PRESENTACION DE MEJORAS AL PROCESO

Cuadro N° 276

	SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN PROPUESTA
Nombre	Recepción de denuncia en Campaña	Recepción de denuncia en Campaña
Duración total	1 día	1 día
del proceso	44.39 min.	34.04 min. **
Eficiencia	78.01%	82.49% ***
	$\Delta = 4.48$	
Productividad	$P = \frac{887.80 - 680.80}{887.80} * 100$ $P = 23.32\%$	
	El resultado indica que la productividad en función del tiempo que se emplea en ejecutar el proceso aumenta un 23.32% lo que equivale a una reducción de 207.00 min por campaña.	

* Ver Macroproceso: Evaluación de la Satisfacción del Cliente

** Ver anexo 27: Hoja de toma de tiempos del proceso

*** Ver anexo 28: OTIDA del proceso y cálculo de eficiencia

INDICADORES

Cuadro N° 277

SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN PROPUESTA
$\text{Volumen} = \frac{\text{Número total de denuncias admitidas / campaña}}{\text{Número total de denuncias recibidas / campaña}} * 100$	
$\text{Volumen} = \frac{10}{10} * 100 = 100\%$	$\text{Volumen} = \frac{10}{10} * 100 = 100\%$
$\text{Calidad} = \frac{\text{Número de constancias que cumplen requisitos de calidad}}{\text{Número total de denuncias admitidas}} * 100$	
$\text{Calidad} = \frac{8}{10} * 100 = 80\%$	$\text{Calidad} = \frac{9}{10} * 100 = 90\% **$
$\text{Tiempo} = \frac{\text{Tiempo actual en la atención de denuncia}}{\text{Tiempo establecido para la atención de denuncia}} * 100$	
$\text{Tiempo} = \frac{44.39}{34.04} * 100 = 130.41\%$	$\text{Tiempo} = \frac{34.04}{34.04} * 100 = 100\%$

Conclusión

De acuerdo a los resultados obtenidos a través del cálculo de los indicadores se concluye que la Oficina Regional de Occidente con las mejoras realizadas al proceso estará en la capacidad de receptor la misma cantidad de denuncias en promedio por mes, así mismo el nivel de calidad de las constancias de recepción de denuncia que se elaboraran aumentara aproximadamente en un 10% a través de la aplicación de los requisitos de calidad y el tiempo necesario para ejecutar el proceso se reducirá en un 30%

* Ver ficha de indicador. Fase de medición y control

** Ver anexo 29: Prueba piloto del proceso

Cuadro N° 278

Asesoría en Campaña	
DEFICIENCIAS ENCONTRADAS	MEJORAS PROPUESTAS
Cuando el Técnico Educador anota la asesoría realizada en una hoja en blanco se considera que no agrega valor al proceso debido a que no se utiliza un formato	Elaborar formato de “Informe Diario de Campaña” para el registro de las actividades realizadas agregando valor al proceso. Y se establecen los requisitos de calidad para su elaboración
El formato que se utiliza para el registro de datos de la Asesoría realizada, es el mismo que se utiliza para el registro de datos de la recepción de Denuncias además no establece a la vez que la Asesoría se realiza a través de la Defensoría Móvil	Elaborar formato “Constancia de Asesoría en Campaña” que permite diferenciar cuando se realiza una Asesoría y a la vez establece que se llevo a cabo a través de Defensoría móvil. Se establecen los requisitos de calidad para su elaboración
No existe un formato para el registro y control del material entregado diariamente en la realización de las actividades de campaña	Elaborar formato “Informe Diario de Campaña” que permita el registro y control del material entregado diariamente en la realización de las actividades de campaña. Se establecen los requisitos de calidad para su elaboración
El proceso de Asesoría en Campaña no se encuentra documentado	Normalización del proceso de Asesoría en Campaña
Proceso de Asesoría en Campaña no controlado	Establecimiento de indicadores para la medición y control del proceso de Asesoría en Campaña
Actualmente no se realiza evaluación al cliente externo en relación a los servicios que brinda la Defensoría móvil	Se incorpora al proceso en la actividad “Atención al consumidor” el informar al consumidor la existencia del buzón para que ellos emitan sus quejas y/o sugerencias a cerca del servicio que se le brindo *
Las competencias y funciones de los puestos de trabajo no se encuentran definidas.	Elaborar ficha de puestos de trabajo

* Ver Macroproceso: Evaluación de la Satisfacción del Cliente

PRESENTACION DE MEJORAS AL PROCESO

Cuadro N° 279

	SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN PROPUESTA
Nombre	Asesoría en Campaña	Asesoría en Campaña
Duración total del proceso	1 día	1 día
	43.45 min.	42.09 min.*
Eficiencia	78.99%	83.77 %**
	$\Delta = 4.68$	
Productividad	$P = \frac{(1,738.00 - 1,683.60)}{1,738.00} * 100$ $P = 3.13\%$ <p>El resultado indica que la productividad en función del tiempo que se emplea en ejecutar el proceso aumenta un 3.13% lo que equivale a una reducción de 54.40 min por campaña.</p>	

INDICADORES***

Cuadro N° 280

SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN PROPUESTA
$\text{Volumen} = \frac{\text{Número total de asesorías realizadas / campaña}}{\text{Número total de casos recibidas / campaña}} * 100$	
$\text{Volumen} = \frac{20}{43} * 100 = 46.51\%$	$\text{Volumen} = \frac{20}{43} * 100 = 46.51\%$
$\text{Calidad} = \frac{\text{Número de constancias que cumplen requisitos de calidad}}{\text{Número total de asesorías realizadas}} * 100$	
$\text{Calidad} = \frac{15}{20} * 100 = 75\%$	$\text{Calidad} = \frac{18}{20} * 100 = 90\% \text{ ****}$
$\text{Tiempo} = \frac{\text{Tiempo actual en la atención de asesorías}}{\text{Tiempo establecido para la atención de asesorías}} * 100$	
$\text{Tiempo} = \frac{43.45}{42.09} * 100 = 103.23\%$	$\text{Tiempo} = \frac{42.09}{42.09} * 100 = 100\%$

* Ver anexo 27: Hoja de toma de tiempos del proceso

** Ver anexo 28: OTIDA del proceso y cálculo de eficiencia

*** Ver ficha de indicador. Fase de medición y control

**** Ver anexo 29: Prueba piloto del proceso

Conclusión

De acuerdo a los resultados obtenidos a través del cálculo de los indicadores se concluye que la Oficina Regional de Occidente con las mejoras realizadas al proceso estará en la capacidad de receptor la misma cantidad de asesorías en promedio por mes, así mismo el nivel de calidad de las constancias de asesorías que se elaboraran aumentara aproximadamente en un 15% a través de la aplicación de los requisitos de calidad y el tiempo necesario para ejecutar el proceso se reducirá en un 3%

CAPACIDAD MENSUAL

Con las mejoras realizadas a los procesos la capacidad de atención de casos en las Campañas Educativas y/o Informativas tendrá un cambio como se muestra a continuación:

Cuadro N° 281

CAMPAÑAS EDUCATIVAS E INFORMATIVAS		
Proceso	Situación Actual	Situación Propuesta
Gestión de Campaña	1	1
Recepción de Denuncia en Campaña	20	26
Asesoría en Campaña	40	42
Total	61	69

RECOMENDACIONES

- Debido a la deficiencias de conocimientos sobre los procesos claves que llevan a cabo , se recomienda efectuar una capacitación sobre
 - ✓ Procesos que se ejecutan por EPC
 - ✓ Requisitos de calidad de los procesos
 - ✓ Preguntas mas frecuentes de los consumidores
- Debido a las quejas emitidas por los consumidores y a los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción sobre las campañas que se realizan, se recomienda efectuar dichas campañas en lugares más diversificados que permitan dar mayor cobertura a la población y que los temas que se desarrollan estén de acuerdo a las necesidades de la población de la zona occidental.

-
- Se recomienda la ubicación del Buzón de Quejas y/o Sugerencias en campaña para que los consumidores que hacen uso de los servicios que presta la Defensoría Móvil puedan emitir sus quejas y/o sugerencias sobre los servicios recibidos y a la vez permita conocer sus necesidades de información.
 - Que se considere en la Ley de Protección al Consumidor, un artículo que haga referencia a los procesos de Gestión de Campaña y Asesoría para que la ejecución de los procesos posea una base legal.
 - Se propone el uso de una lista de chequeo que permita llevar a cabo el control de los aspectos a evaluar en la realización de las auditorías* a los informes de campañas.

* Ver Fase de medición y control de los procesos

5.3.3 Macroproceso: INSPECCION DE PRODUCTOS

Cuadro N° 282

Proceso: Inspección de Publicidad	
Sub proceso: Inspección de Publicidad en Supermercados	
DEFICIENCIA IDENTIFICADA	ACCIONES DE MEJORA
La descripción del proceso no se encuentra documentado	Normalizado del Sub-proceso de Inspección de Publicidad en Supermercados
El nombre del sub-proceso hace referencia a uno de los aspectos que se verifican al realizar las inspecciones de los productos en oferta	Al sub-proceso se le asignara el nombre de "Inspección de Publicidad en Supermercados", dicho nombre hace referencia a las actividades que se ejecutaran en el proceso.
No poseen un formato de acta específico en el caso que no se realice la inspección.	Elaborar formato de "Acta de inspección no realizada" y para su elaboración se establecen requisitos de calidad.
El único art. de la Ley de Protección al Consumidor que se utilizan para realizar la inspección de precios ofertados es el art. 16 el cual no hace referencia a este aspecto específico sino que a otros aspectos de la publicidad	Los arts. de la Ley de Protección al Consumidor que hacen referencia al proceso son art. 14,16,30,31 y serán estos los que se verificaran en las inspecciones que se realicen.
Después de realizada la inspección se redacta de forma manual en acta si el establecimiento cumple o no con los requisitos de Ley, llegándose a escribir hasta 12 páginas y olvidan incluir toda la información requerida, razón por la cual el acta pierde validez legal. Y el trabajo de todo un día queda anulado.	Elaborar lista de chequeo sobre todos los aspectos a ser verificados en la inspección de acuerdo a los arts. de la Ley de Protección al Consumidor y evitar el problema de omitir información. La lista de chequeo será anexada al formato de acta de inspección realizada. Y para su elaboración se establecen requisitos de calidad.
No poseen un formato de acta específico cuando se realiza la inspección.	Elaborar formato de "Acta de inspección realizada" y para su elaboración se establecen requisitos de calidad.
Al finalizar el día el Coordinador de VyV reporta el trabajo realizado, considerándose una actividad redundante ya que posteriormente se envía informe con las actividades realizadas durante el día vía internet.	No realizar la llamada telefónica reportando la actividad realizada durante el día. Y solo enviar el informe que sirve como registro y comprobante de las actividades realizadas.
No poseen un formato específico para el registro de las inspecciones que se realizan.	Elaborar formato de "Registro de inspecciones realizadas" que facilita el control de los establecimientos inspeccionados.

La actividad de revisar los expedientes que serán enviados al área de Legal en San Salvador por parte del Gerente no agrega valor al proceso, debido a que en realidad no se le practica una revisión solo se explica el incumplimiento del establecimiento.	Establecer requisitos de calidad en el conformado de expedientes y esta actividad será realizada por el Coordinador de VyV
Proceso no controlado	Establecimiento de indicadores para su medición y control
No cuentan con un registro histórico sobre el tiempo que los inspectores invierten en la ejecución de la verificación de requisitos de Ley a los establecimientos.	Crear el formato de "Registro de tiempos de ejecución de inspección" para registrar la hora a la cual salen las parejas de inspectores a realizar la verificación de requisitos de Ley a los establecimientos y la hora a la cual regresan, para facilitar el cálculo de indicador de tiempo.
Las competencias y funciones de los puestos de trabajo no se encuentran definidas.	Elaborar ficha de puestos de trabajo
Actualmente no se realiza evaluación al cliente interno en relación a los servicios que brinda Verificación y Vigilancia	Se incorpora el uso del formato de "Quejas y/o sugerencias del cliente interno" para que exponga las quejas y/o sugerencias a cerca del servicio que se le brinda *

PRESENTACION DE MEJORAS AL PROCESO

Cuadro N° 283

	SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN PROPUESTA
Nombre	Precios ofertados en supermercados	Inspección de Publicidad en Supermercados
Duración total del proceso	2 días / mes	2 días / mes
	515.59 min.	441.02 min.*
Eficiencia	76.86%	81.26%**
	$\Delta = 4.40$	
Productividad	$P = \frac{5,863.60 - 5,179.24}{5,863.60} * 100$	
	$P = 11.67\%$	
	El resultado indica que la productividad en función del tiempo que se emplea en ejecutar el proceso aumenta un 11.67% lo que equivale a una reducción de 684.36 min/ mes	

* Ver Macroproceso: Evaluación de la Satisfacción del Cliente

** Ver anexo 30: Hoja de toma de tiempos del proceso

** Ver anexo 31: OTIDA del proceso y cálculo de eficiencia

INDICADORES

Cuadro N° 284

SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN PROPUESTA
$\text{Volumen} = \frac{\text{Número total de establecimientos inspeccionados /mes}}{\text{Número total de establecimientos a inspeccionar /mes}} * 100$	
$\text{Volumen} = \frac{5}{5} * 100 = 100\%$	$\text{Volumen} = \frac{5}{5} * 100 = 100\%$
$\text{Calidad} = \frac{\text{Número total de actas elaboradas correctamente /mes}}{\text{Número total de actas elaboradas /mes}} * 100$	
$\text{Calidad} = \frac{3}{5} * 100 = 60\%$	^{**} $\text{Calidad} = \frac{4}{5} * 100 = 80\%$
$\text{Tiempo} = \frac{\text{Tiempo total empleado para realizar inspección /día}}{\text{Tiempo total establecido para realizar inspección /día}} * 100$	
$\text{Tiempo} = \frac{461.15}{440} * 100 = 104.81\%$	$\text{Tiempo} = \frac{398.05}{440} * 100 = 90.46\%$

Conclusión

De acuerdo a los resultados obtenidos a través del cálculo de los indicadores se concluye que la Oficina Regional de Occidente con las mejoras realizadas al proceso estará en la misma capacidad de realizar inspección de publicidad en supermercados en promedio por mes, así mismo el nivel de calidad de las actas de inspección que se elaboraran aumentara aproximadamente en un 20% a través de la aplicación de los requisitos de calidad y el tiempo necesario para ejecutar el proceso se reducirá en un 14%

* Ver ficha de indicador. Fase de medición y control

** Ver anexo 32: Prueba piloto del proceso

Cuadro N° 285

Proceso: Inspección de Publicidad	
Sub proceso: Inspección de Publicidad en Establecimientos Comerciales	
DEFICIENCIA IDENTIFICADA	ACCIONES DE MEJORA
La descripción del proceso no se encuentra documentado	Normalizado del Sub-proceso de Inspección de Publicidad en Establecimientos Comerciales
En el nombre del sub-proceso se menciona la palabra almacenes, la cual esta mal empleada ya que en la Ley de Protección al Consumidor no se hace mención a dicho termino.	En el nombre del sub-proceso se hará uso del termino Establecimientos Comerciales el cual es empleado en la Ley de Protección al Consumidor. Al sub-proceso se le asignara el nombre de “Inspección de Publicidad en Establecimientos Comerciales”.
No poseen un formato de acta específico en el caso que no se realice la inspección.	Elaborar formato de “Acta de inspección no realizada” y para su elaboración se establecen requisitos de calidad.
El único art. de la Ley de Protección al Consumidor que se utilizan para realizar la inspección de precios ofertados es el art. 16 el cual no hace referencia a este aspecto específico sino a otros aspectos de la publicidad	Los arts. de la Ley de Protección al Consumidor que hacen referencia al proceso son art. 16,29,30,31 y serán estos los que se verificaran en las inspecciones que se realicen.
Después de realizada la inspección se redacta de forma manual en acta si el establecimiento cumple o no con los requisitos de Ley, llegándose a escribir hasta 12 páginas y olvidan incluir toda la información requerida, razón por la cual el acta pierde validez legal. Y el trabajo de todo un día queda anulado.	Elaborar lista de chequeo sobre todos los aspectos a ser verificados en la inspección de acuerdo a los arts. de la Ley de Protección al Consumidor y evitar el problema de omitir información. La lista de chequeo será anexada al formato de acta de inspección realizada. Y para su elaboración se establecen requisitos de calidad.
No poseen un formato de acta específico cuando se realiza la inspección.	Elaborar formato de “Acta de inspección realizada” y para su elaboración se establecen requisitos de calidad.
Al finalizar el día el Coordinador de VyV reporta el trabajo realizado, considerándose una actividad redundante ya que posteriormente se envía informe con las actividades realizadas durante el día vía internet.	No realizar la llamada telefónica reportando la actividad realizada durante el día. Y solo enviar el informe que sirve como registro y comprobante de las actividades realizadas.
No poseen un formato específico para el registro de las inspecciones que se realizan.	Elaborar formato de “Registro de inspecciones realizadas” que facilita el control de los establecimientos inspeccionados.

La actividad de revisar los expedientes que serán enviados al área de Legal en San Salvador por parte del Gerente no agrega valor al proceso, debido a que en realidad no se le practica una revisión solo se explica el incumplimiento del establecimiento.	Establecer requisitos de calidad en el conformado de expedientes y esta actividad será realizada por el Coordinador de VyV
No cuentan con un registro histórico sobre el tiempo que los inspectores invierten en la ejecución de la verificación de requisitos de Ley a los establecimientos.	Crear el formato de "Registro de tiempos de ejecución de inspección" para registrar la hora a la cual salen las parejas de inspectores a realizar la verificación de requisitos de Ley a los establecimientos y la hora a la cual regresan, para facilitar el cálculo de indicador de tiempo.
Las competencias y funciones de los puestos de trabajo no se encuentran definidas.	Elaborar ficha de puestos de trabajo
Actualmente no se realiza evaluación al cliente interno en relación a los servicios que brinda Verificación y Vigilancia	Se incorpora el uso del formato de "Quejas y/o sugerencias del cliente interno" para que exponga las quejas y/o sugerencias a cerca del servicio que se le brinda *

PRESENTACION DE MEJORAS AL PROCESO

Cuadro N° 286

	SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN PROPUESTA
Nombre	Precios ofertados en almacenes	Inspección de Publicidad en Establecimientos Comerciales.
Duración total del proceso	2 días /mes	2 días /mes
	535.38min.	453.91 min.**
Eficiencia	73.47%	79.63%***
	$\Delta = 6.16$	
Productividad	$P = \frac{(5,917.88 - 5,258.48)}{5,917.88} * 100$	
	$P = 11.14\%$ <p>El resultado indica que la productividad en función del tiempo que se emplea en ejecutar el proceso aumenta un 11.14% lo que equivale a una reducción de 659.40 min/mes</p>	

* Ver Macroproceso: Evaluación de la Satisfacción del Cliente

** Ver anexo 30: Hoja de toma de tiempos del proceso

*** Ver anexo 31: OTIDA del proceso y cálculo de eficiencia

INDICADORES*

Cuadro N° 287

SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN PROPUESTA
$\text{Volumen} = \frac{\text{Número total de establecimientos inspeccionados /mes}}{\text{Número total de establecimientos a inspeccionar /mes}} * 100$	
$\text{Volumen} = \frac{5}{5} * 100 = 100\%$	$\text{Volumen} = \frac{5}{5} * 100 = 100\%$
$\text{Calidad} = \frac{\text{Número total de actas elaboradas correctamente /mes}}{\text{Número total de actas elaboradas /mes}} * 100$	
$\text{Calidad} = \frac{3}{5} * 100 = 60\%$	** $\text{Calidad} = \frac{4}{5} * 100 = 80\%$
$\text{Tiempo} = \frac{\text{Tiempo total empleado para realizar inspección /día}}{\text{Tiempo total establecido para realizar inspección /día}} * 100$	
$\text{Tiempo} = \frac{475.32}{440} * 100 = 108.02\%$	$\text{Tiempo} = \frac{408.98}{440} * 100 = 92.95\%$

Conclusión

De acuerdo a los resultados obtenidos a través del cálculo de los indicadores se concluye que la Oficina Regional de Occidente con las mejoras realizadas al proceso estará en la misma capacidad de realizar las inspecciones de publicidad en establecimientos comerciales en promedio por mes, así mismo el nivel de calidad de las constancias de recepción de denuncia que se elaboraran aumentara aproximadamente en un 20% a través de la aplicación de los requisitos de calidad y el tiempo necesario para ejecutar el proceso se reducirá en un 15%

* Ver ficha de indicadores. Fase de Medición y control del proceso

** Ver anexo 32: Prueba piloto del proceso

Proceso: Etiquetado de productos	
DEFICIENCIA IDENTIFICADA	ACCIONES DE MEJORA
<p>Al realizar la inspección de etiquetado de productos se realiza en base al artículo 2 de la Ley de Protección al Consumidor; sin embargo el art. menciona aspectos que actualmente no se verifican. Y al realizar esta inspección no se toma en cuenta las Normas Salvadoreñas Obligatorias las cuales contempla el etiquetado de productos.</p>	<p>Para establecer los aspectos que deben de ser verificados en la inspección de etiquetado de los productos que los establecimientos venden, se utilizara de referencia: Art. 27 de la Ley de Protección al Consumidor Norma General para el Etiquetado de los alimentos 67.10.01:03 del CONACYT.</p> <p>El Art. 27 de la Ley de Protección al Consumidor en sus considerandos hace mención de la verificación del precio que posee el producto.</p> <p>La norma del CONACYT entre los requisitos a cumplir para un etiquetado contempla la fecha de vencimiento del producto. Razón por la cual se ha considerado el unir el proceso de etiquetado, fecha de vencimiento y el proceso de precio a la vista y realizar la verificación de estos tres procesos en una misma inspección.</p> <p>Por lo tanto se hará la unificación de los tres procesos y se le asignara el nombre de “Inspección de Etiquetado de Productos”, dicho nombre hace referencia a las actividades que se ejecutaran en el proceso.</p>
La descripción del proceso no se encuentra documentado	Normalizado del Sub-proceso de Inspección de Publicidad en Supermercados
No poseen un formato de acta específico en el caso que no se realice la inspección.	Elaborar formato de “Acta de inspección no realizada” y para su elaboración se establecen requisitos de calidad.
Después de realizada la inspección se redacta de forma manual en acta si el establecimiento cumple o no con los requisitos de Ley, llegándose a escribir hasta 12 páginas y olvidan incluir toda la información requerida, razón por la cual el acta pierde validez legal. Y el trabajo de todo un día queda anulado.	Elaborar lista de chequeo sobre todos los aspectos a ser verificados en la inspección de acuerdo a los arts. de la Ley de Protección al Consumidor y evitar el problema de omitir información. La lista de chequeo será anexada al formato de acta de inspección realizada. Y para su elaboración se establecen requisitos de calidad.
No poseen un formato de acta específico cuando se realiza la inspección.	Elaborar formato de “Acta de inspección realizada” y para su elaboración se establecen requisitos de calidad.

Al finalizar el día el Coordinador de VyV reporta el trabajo realizado, considerándose una actividad redundante ya que posteriormente se envía informe con las actividades realizadas durante el día vía internet.	No realizar la llamada telefónica reportando la actividad realizada durante el día. Y solo enviar el informe que sirve como registro y comprobante de las actividades realizadas.
No poseen un formato específico para el registro de las inspecciones que se realizan.	Elaborar formato de “Registro de inspecciones realizadas” que facilita el control de los establecimientos inspeccionados.
La actividad de revisar los expedientes que serán enviados al área de Legal en San Salvador por parte del Gerente no agrega valor al proceso, debido a que en realidad no se le practica una revisión solo se explica el incumplimiento de Ley del establecimiento y el Coordinador se encarga de revisar el expediente.	Establecer requisitos de calidad en el conformado de expedientes y esta actividad será realizada por el Coordinador de VyV
No cuentan con un registro histórico sobre el tiempo que los inspectores invierten en la ejecución de la verificación de requisitos de Ley a los establecimientos.	Crear formato para registrar la hora a la cual salen las parejas de inspectores a realizar la verificación de requisitos de Ley a los establecimientos y la hora a la cual regresan, para facilitar el cálculo de indicador de tiempo.
Proceso no controlado	Establecimiento de indicadores para su medición y control
Las competencias y funciones de los puestos de trabajo no se encuentran definidas.	Elaborar ficha de puestos de trabajo
Actualmente no se realiza evaluación al cliente interno en relación a los servicios que brinda Verificación y Vigilancia	Se incorpora el uso del formato de “Quejas y/o sugerencias del cliente interno” para que exponga las quejas y/o sugerencias a cerca del servicio que se le brinda*

* Ver Macroproceso: Evaluación de la Satisfacción del Cliente

PRESENTACION DE MEJORAS AL PROCESO

Cuadro N° 289

	SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN PROPUESTA
Nombre	Inspección de Fecha de Vencimiento Inspección de Etiquetado Inspección de Precio a la Vista	Inspección de Etiquetado de Productos.
Duración total del proceso	3 semanas/mes	1 semana/mes
	525.13 min. (promedio)	468.03 min.*
Eficiencia	73.83% (eficiencia promedio)	80.23%**
	$\Delta = 6.40$	
Productividad	$P = \frac{(2,804.83 - 2,549.95)}{2,804.83} * 100$ $P = 9.09\%$	
	El resultado indica que la productividad en función del tiempo que se emplea en ejecutar el proceso aumenta un 9.09% lo que equivale a una reducción de 254.88 min/mes	

INDICADORES***

Cuadro N° 290

SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN PROPUESTA
$\text{Volumen} = \frac{\text{Número total de establecimientos inspeccionados /mes}}{\text{Número total de establecimientos a inspeccionar /mes}} * 100$	
$\text{Volumen} = \frac{11}{11} * 100 = 100\%$	$\text{Volumen} = \frac{22}{22} * 100 = 100\%$
$\text{Calidad} = \frac{\text{Número total de actas elaboradas correctamente /mes}}{\text{Número total de actas elaboradas /mes}} * 100$	
$\text{Calidad} = \frac{8}{11} * 100 = 72.72\%$	$\text{Calidad} = \frac{20}{22} * 100 = 90.91\%$
$\text{Tiempo} = \frac{\text{Tiempo total empleado para realizar inspección /día}}{\text{Tiempo total establecido para realizar inspección /día}} * 100$	
$\text{Tiempo} = \frac{503.03}{440} * 100 = 114.32\%$	$\text{Tiempo} = \frac{437.09}{440} * 100 = 99.33\%$

* Ver anexo 30: Hoja de toma de tiempos del proceso

** Ver anexo 31: OTIDA del proceso y cálculo de eficiencia

*** Ver ficha de indicadores. Fase de Medición y control del proceso

■ Ver anexo 32: Prueba piloto del proceso

Conclusión

De acuerdo a los resultados obtenidos a través del cálculo de los indicadores se concluye que la Oficina Regional de Occidente con las mejoras realizadas al proceso estará en la misma capacidad de realizar inspección de etiquetado en supermercados en promedio por mes, así mismo el nivel de calidad de las constancias de recepción de denuncia que se elaboraran aumentara aproximadamente en un 18% a través de la aplicación de los requisitos de calidad y el tiempo necesario para ejecutar el proceso se reducirá en un 14%

CAPACIDAD MENSUAL

Con las mejoras realizadas a los procesos la capacidad de realización de Inspecciones de establecimientos para verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor tendrá un cambio como se muestra a continuación:

Cuadro N° 291

INSPECCION DE PRODUCTOS		
Proceso	Situación Actual	Situación Propuesta
Inspección de Publicidad Engañosa	10	10
Inspección de Etiquetado de Productos	11	22
Total	21	32

RECOMENDACIONES

- Actualmente después de enviados los expedientes de los establecimientos que incumplen la Ley, al Área Legal la coordinadora no se entera de la sanción que se le impone; por lo tanto se recomienda que se le informe al coordinador vía internet de la sanción interpuesta al establecimiento y que la imprima y anexe al expediente que se archiva en la Oficina Regional de Occidente.
- Antes de ser implantadas las mejoras interpuestas se recomienda se imparta una capacitación a cerca de la forma en la cual se debe de ejecutar el proceso de Inspección de Publicidad en supermercados.
- De los 2 vehículos que posee la Oficina Regional de Occidente se recomienda se le asigne uno al personal que realiza las inspecciones ya que son ellos quienes pagan el costo de transporte colectivo y este pago se les reembolsa tres meses después.

-
- Se recomienda comprar una computadora personal y asignársela al coordinador para no incurrir en gastos adicionales al hacer uso de un infocentro para elaborar el informe diario de las actividades realizadas.
 - Considerar un artículo en la Ley de Protección al Consumidor que sancione aquellos establecimientos que no permitan el ingreso a sus instalaciones a los inspectores de la Defensoría del Consumidor para realizar la verificación de los requisitos de Ley.
 - Se propone el uso de una lista de chequeo que permita llevar a cabo el control de los aspectos a evaluar en la realización de las auditorias* a los expedientes de las inspecciones ejecutadas.

5.4 NORMALIZACIÓN DE LOS PROCESOS

Después de establecidas las deficiencias y evaluadas las mejoras propuestas de cada proceso el siguiente paso es la normalización de dichas mejoras. La normalización es todo aquello que esta documentado y norma el “que hacer” para ejecutar de forma ordenada un proceso, es decir es la plataforma que nos permite actualizar los procesos de trabajo.

Llevar a cabo la estandarización es crear la manera segura de trabajar y tener en donde ir dejando constancia de los logros obtenidos en un proceso de mejora continua, de lo qué y cómo hacemos para que lo aprovechen los que vienen detrás y continúen con las mejoras.

La normalización persigue tres objetivos:

1º Simplificación: es decir busca hacer el trabajo más fácil permitiendo que los empleados cuenten con la información para la ejecución de su trabajo.

2º Unificación: busca que todos los empleados ejecuten las actividades o procesos de la misma forma es decir lograr una homogeneidad en la ejecución de los procesos.

3º especificación: al normalizar los procesos se reducirá la cantidad de errores que los empleados puedan cometer en la ejecución de estos.

El normalizar los procesos comprende los siguientes aspectos que guardan a su vez una interrelación:

- Presentar un mapa de procesos en el cual se establecerá las relaciones que existe entre los procesos y posteriormente se elabora una matriz de interrelación en la cual se muestra como las salidas de un proceso son las entradas o insumos de otro proceso.
- Requisitos de calidad de los consumidores por cada macroproceso
- El gráfico de cascada el cual muestra un mayor detalle de la interrelación de los procesos
- Los limites del proceso
- Los requisitos de calidad a cumplir para la ejecución del proceso
- La descripción detalla del proceso en forma literaria y su flujogramas. Y el ejecutor de cada actividad.
- Recursos a emplear en el desarrollo del proceso
- La ficha del proceso
- El listado de formatos utilizados por cada macroproceso
- Fichas de los puestos de trabajo

Para la normalización de los procesos se utiliza como referencia los apartados de la norma que a continuación se expone.

4.1 Requisitos generales Norma ISO 9001:2000)

La organización debe

- a) identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización*
- b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos,*
- c) determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,*
- d) asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,*
- e) realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos, e*
- f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.*

4.2 Requisitos de la documentación Norma ISO 9001:2000)

4.2.1 Generalidades. *La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:*

- c) los procedimientos documentados*
- d) los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos,*

4.2.3 Control de documentos Norma ISO 9001:2000)

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión*
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente*
- c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos*
- d) La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio*
- e) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso*
- f) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables*
- g) Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución, y*
- h) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.*

4.2.4 Control de los registros (Norma ISO 9001:2000)

Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

5.4.1 MAPA DE PROCESOS

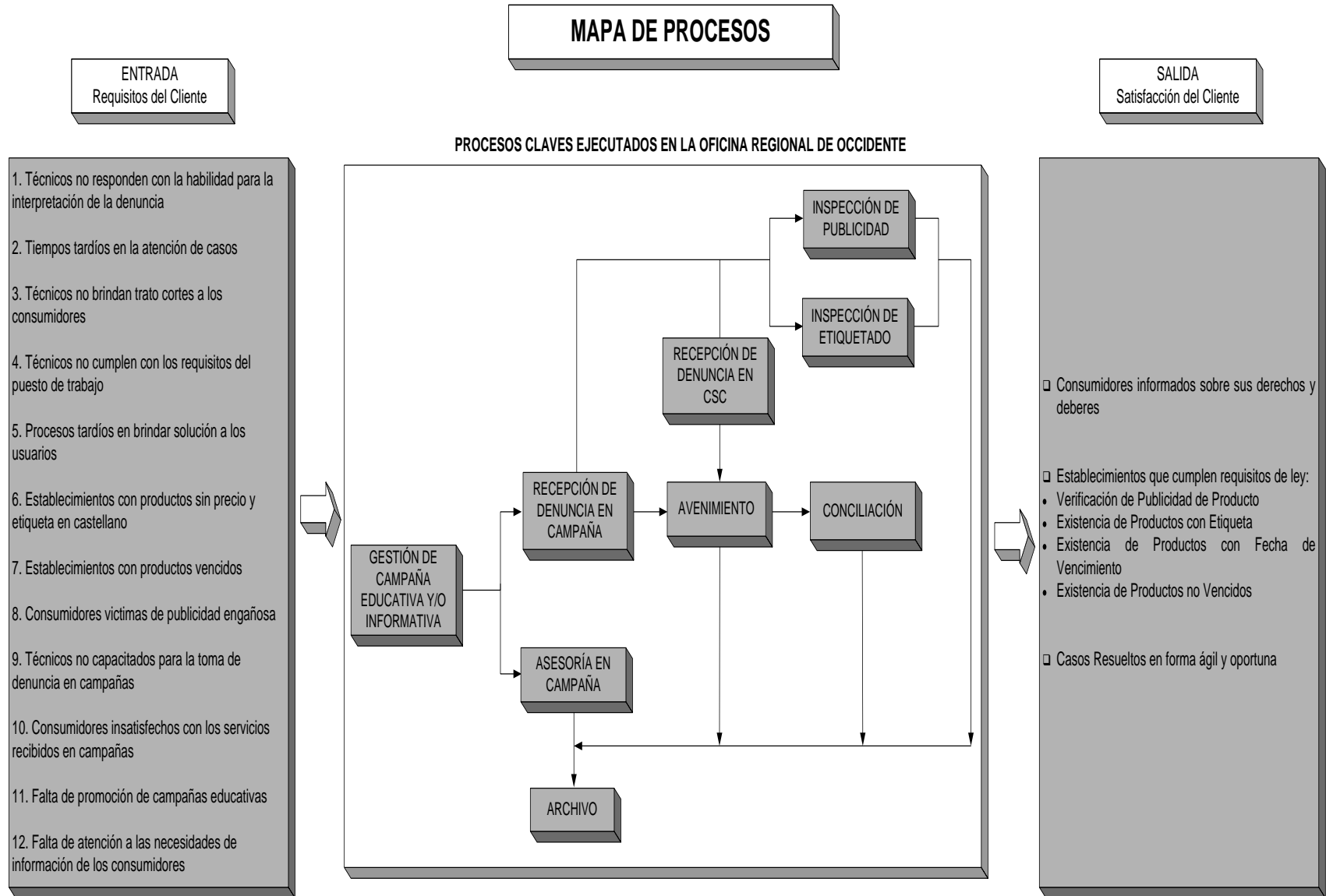


Fig. 54

MATRIZ DE INTERRELACION

Cuadro N° 292

Del Proceso	Recibe	Proceso	Entrega	Al Proceso
-	Plan de Campaña	Gestión de Campaña Informativa y/o Educativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Material y Equipo ▪ Constancia de Recepción de Denuncia en Campaña ▪ Constancia de Asesoría en Campaña 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepción de Denuncias en Campaña ▪ Asesoría en Campaña ▪ Avenimiento
Gestión de Campaña Informativa y/o Educativa	Material y Equipo	Asesoría en Campaña	Constancia de Asesoría en Campaña	Gestión de Campaña Informativa y/o Educativa
Gestión de Campaña Informativa y/o Educativa	Material y Equipo	Recepción de Denuncias en Campaña	Constancia de Recepción de Denuncia en Campaña	Gestión de Campaña Informativa y/o Educativa
-	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Datos de Denuncia ▪ Datos del Denunciante 	Recepción de Denuncia en CSC	Constancia de Recepción de Denuncia CSC	Avenimiento
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepción de Denuncia en CSC ▪ Gestión de Campaña Informativa y/o Educativa 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Constancia de Recepción de Denuncia CSC ▪ Constancia de Recepción de Denuncia Campaña 	Avenimiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Datos de Avenimiento ▪ Auto de Ratificación 	Conciliación
Avenimiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Datos de Avenimiento ▪ Auto de Ratificación 	Conciliación	Acta con acuerdo	-
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepción de Denuncia en CSC ▪ Recepción de Denuncias en Campaña 	Denuncias más Frecuentes	Inspección de Publicidad	Expedientes de establecimientos que incumplieron Ley de Protección al Consumidor	-
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepción de Denuncia en CSC ▪ Recepción de Denuncias en Campaña 	Denuncias más Frecuentes	Inspección de Etiquetado	Expedientes de establecimientos que incumplieron Ley de Protección al Consumidor	-

5.4.2 MACROPROCESO DE ATENCION DE DENUNCIA

5.4.2.1 REPRESENTACIÓN GRÁFICA EN CASCADA

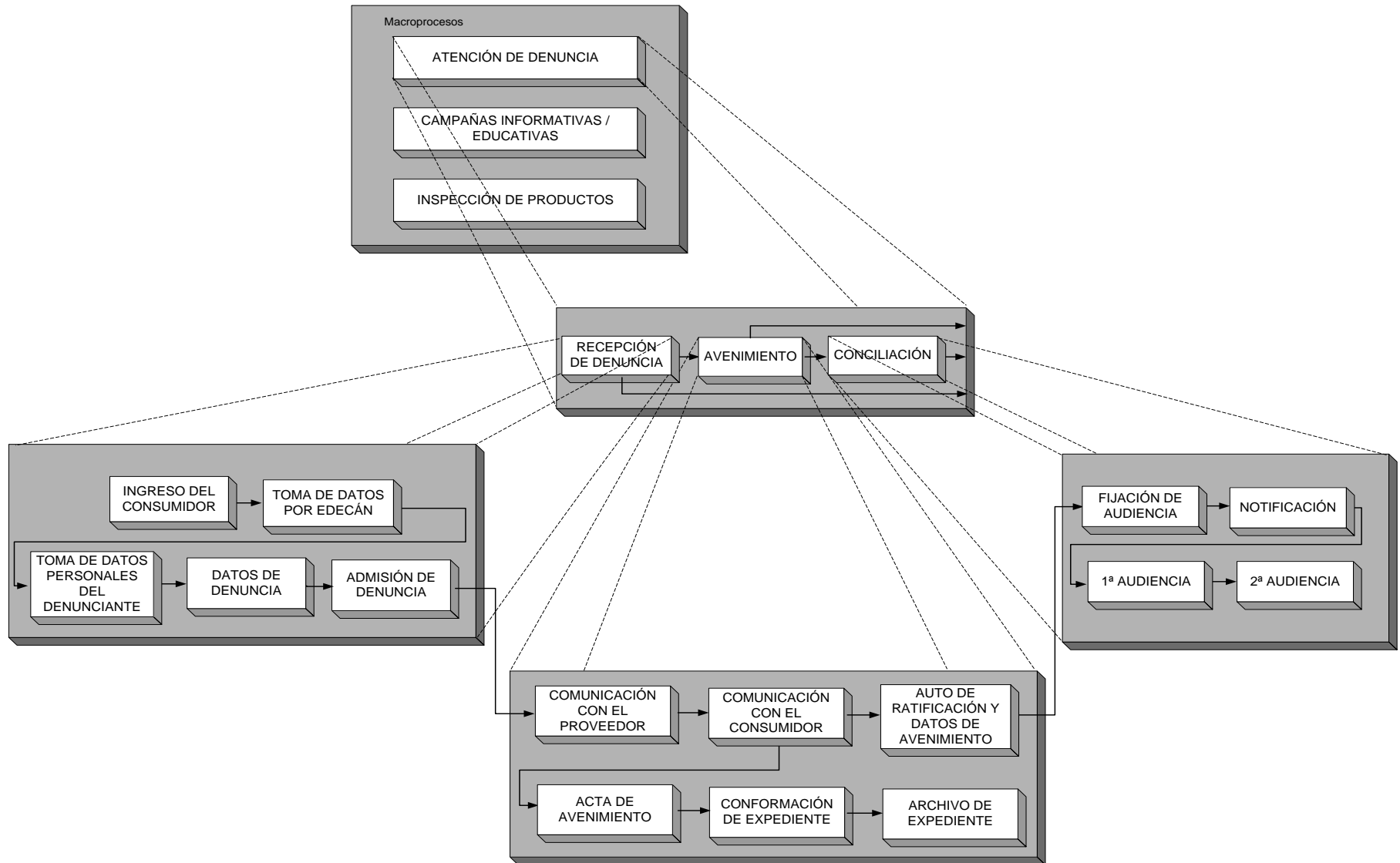


Fig.55

5.4.2.2 IDENTIFICACIÓN Y ESTABLECIMIENTO DE REQUISITOS DEL CLIENTE

Cuadro N° 289

Macroproceso: ATENCIÓN DE DENUNCIA	
Cliente Externo: <i>Consumidores de la Zona Occidental</i>	Cliente Interno: <i>Tribunal Sancionador San Salvador</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Que la Institución cuente con personal especializado para estar en la capacidad de dar respuesta a los casos interpuestos por los consumidores. • Que la Institución represente los derechos de los consumidores ante los proveedores aplicando la Ley de Protección al Consumidor • Atención cortés en el trato brindado a los consumidores por parte del personal que labora en la Institución • Que la Institución proporcione solución a las denuncias en forma oportuna 	<ul style="list-style-type: none"> • Actas de conciliación redactadas correctamente • Expedientes con documentos completos

5.4.2.3 PROCESO: RECEPCION DE DENUNCIA

LIMITES DEL PROCESO

Cuadro N° 293

Proveedor: Consumidor de la zona Occidental
Entrada: <ul style="list-style-type: none">• Datos de Denuncia• Datos Personales del Denunciante
Proceso: Recepción de Denuncia
Salida: <ul style="list-style-type: none">• Expediente caso Abierto por admisión de denuncia• Expediente caso Cerrado por inadmisibilidad de denuncia
Usuario: Cliente Externo <ul style="list-style-type: none">• Consumidor de la zona Occidental

REQUISITOS DE CALIDAD A CUMPLIR EN EL PROCESO

Cuadro N° 294

ENTRADA

- Datos de Denuncia
 - Motivo de la denuncia (Acto o hecho que denuncia)
 - Nombre del Proveedor
 - Teléfono, fax del Proveedor
 - Dirección del establecimiento, municipio y departamento (Lugar donde ocurrió el hecho)
 - Fecha en la que ocurrió el hecho
 - Documentos o facturas del producto o servicio por el cual se interpone la denuncia.

- Datos Personales del Denunciante
 - Nombre del Consumidor
 - Teléfono, fax, celular y/o email del Consumidor
 - Dirección, municipio y departamento del Consumidor
 - Documento con Foto del Consumidor (DUI, Licencia, Pasaporte).

PROCESO

- Formulario para Registro de datos por edecán
 - Fecha
 - Sexo del Consumidor
 - Edad del Consumidor
 - Nombre del Consumidor
 - Lugar de Residencia del Consumidor
 - Nombre del Proveedor
 - Clasificación Proveedor
 - Motivo
 - Solicitud de servicio #

- Constancia de Recepción de Denuncia
 - Número de caso
 - Oficina donde se recepta la denuncia
 - Datos del denunciante
 - Tipo de denuncia
 - Motivo de denuncia
 - Fecha de recepción de denuncia
 - Forma de recepción de denuncia
 - Monto reclamado
 - Nombre del representante legal (Si existiera o fuera el caso)
 - Teléfono, fax, celular y/o email del representante legal (Si existiera o fuera el caso)
 - Medio alterno de solución (en caso de no obtener acuerdo en Avenimiento)
 - Documento con Foto del representante legal (DUI, Licencia, Pasaporte; Si existiera o fuera el caso)

- Datos de denuncia
- Pretensión de la denuncia
- Nombre del Técnico
- Firma y sello del Técnico
- Firma del Consumidor

- Formulario de prevención al consumidor (FD-Rec-02)

- Fecha de elaboración del Formulario
- Forma de recepción de denuncia
- Nombre del Consumidor
- Nombre de Proveedor
- Especificación de documentos o facturas del producto o servicio por el cual se interpone la denuncia
- Dato a subsanar
- Firma del Consumidor

- Formulario de Resolución de Inadmisibilidad

- Fecha de recepción de denuncia
- Forma de recepción de denuncia
- Nombre del Consumidor
- Número de Documento del Consumidor (DUI, Licencia, Pasaporte)
- Nombre del Proveedor
- Descripción de la prevención al consumidor
- Fecha de elaboración del Formulario de Resolución de Inadmisibilidad
- Nombre del Coordinador del CSC
- Firma y sello del Coordinador del CSC

SALIDA




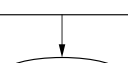



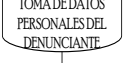

- Expediente caso Abierto

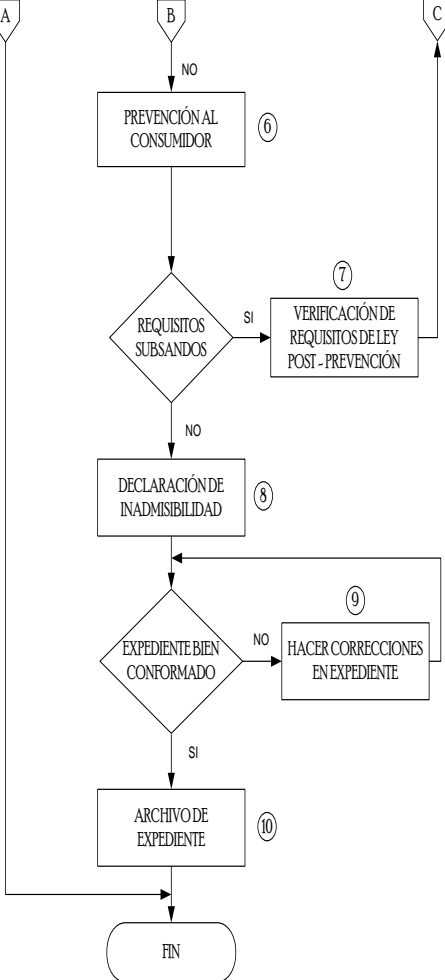
- Número del Caso en carpeta
- Nombre del Consumidor en carpeta
- Nombre del Proveedor en carpeta
- Constancia de recepción de denuncia
- Fotocopia de Documento del Consumidor con sello de confrontado
- Fotocopia de Documentos o facturas del producto o servicio por el cual se interpone la denuncia con sello de confrontado
- Formulario de prevención al consumidor (Si fuera el caso)

- Expediente caso Cerrado

- Número del Caso en carpeta
- Nombre del Consumidor en carpeta
- Nombre del Proveedor en carpeta
- Formulario de prevención al consumidor (si fuera el caso)
- Formulario de resolución de inadmisibilidad

Cuadro N° 295

 <p>Defensoría del consumidor La Razón... ¡A quien la tiene!</p>	<p>HOJA DE PROCESO DE RECEPCIÓN DE DENUNCIA Código del Proceso: Rec</p>		<p>Elaboración: Mayo 2008 Revisión: Mayo 2008 Pág.: 1/2</p>
<p>FINALIDAD: Verificar que la denuncia cumpla con los requisitos de ley para que proceda a fin de encontrar una solución que satisfaga a ambas partes.</p>		<p>APLICA A: Técnicos CSC</p>	<p>MARCO LEGAL: Art. 109 Ley de Protección al Consumidor</p>
Ejecutor	Flujoograma	Descripción	
1. Edecán		<p>1. El consumidor ingresa a las instalaciones del Centro de Solución de Controversia y el edecán le da la bienvenida a la Institución.</p>	
2. Edecán		<p>2. Se registra el motivo de la visita del consumidor en el Formulario (FD-Rec-01) y se le asigna el técnico que tomará su denuncia. Se informa al consumidor que si existe algo en particular que no le agrado del servicio recibido puede emitir su queja y/o sugerencia a través del Buzón de quejas y/o sugerencias del CSC.</p>	
3. Técnico		<p>3. Se atiende al consumidor y se le solicita documento de identificación con foto (DUI, Carné de Residente o Pasaporte o Licencia de Conducir) y se ingresa la información al sistema.</p>	
4. Técnico		<p>4. Se escucha el caso e ingresa información del mismo al sistema clasificándolo como denuncia, finalizado el registro de datos en Formulario de Constancia de Recepción de Denuncia (FD-Rec-04), se lee al consumidor la información para su validación.</p>	
5. Técnico		<p>5. Cumplidos los requisitos establecidos en el artículo 109 se admite la denuncia, el técnico debe de fotocopiar los documentos e imprimir la constancia de Recepción de Denuncia (FD-Rec-04), debe firmarla y sellarla y solicitar al consumidor su firma entregándole copia de la constancia. Una vez realizada la entrega el técnico conforma expediente y lo almacena temporalmente hasta dar inicio al proceso de Avenimiento.</p>	
		<p>5. Cumplidos los requisitos establecidos en el artículo 109 se admite la denuncia, el técnico debe de fotocopiar los documentos e imprimir la constancia de Recepción de Denuncia (FD-Rec-04), debe firmarla y sellarla y solicitar al consumidor su firma entregándole copia de la constancia. Una vez realizada la entrega el técnico conforma expediente y lo almacena temporalmente hasta dar inicio al proceso de Avenimiento.</p>	
		<p>5. Cumplidos los requisitos establecidos en el artículo 109 se admite la denuncia, el técnico debe de fotocopiar los documentos e imprimir la constancia de Recepción de Denuncia (FD-Rec-04), debe firmarla y sellarla y solicitar al consumidor su firma entregándole copia de la constancia. Una vez realizada la entrega el técnico conforma expediente y lo almacena temporalmente hasta dar inicio al proceso de Avenimiento.</p>	
		<p>5. Cumplidos los requisitos establecidos en el artículo 109 se admite la denuncia, el técnico debe de fotocopiar los documentos e imprimir la constancia de Recepción de Denuncia (FD-Rec-04), debe firmarla y sellarla y solicitar al consumidor su firma entregándole copia de la constancia. Una vez realizada la entrega el técnico conforma expediente y lo almacena temporalmente hasta dar inicio al proceso de Avenimiento.</p>	

Ejecutor	Flujoograma	Descripción
6. Técnico	A	
7. Técnico	 <pre> graph TD A((A)) --> B{B} B -- NO --> 6[PREVENCIÓN AL CONSUMIDOR 6] 6 --> 7{REQUISITOS SUBSANDOS} 7 -- SI --> 7[VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE LEY POST- PREVENCIÓN 7] 7 -- NO --> 8[DECLARACIÓN DE INADMISIBILIDAD 8] 7 --> C((C)) 7 --> A 8 --> 9{EXPEDIENTE BIEN CONFORMADO} 9 -- NO --> 9[HACER CORRECCIONES EN EXPEDIENTE 9] 9 --> 8 9 -- SI --> 10[ARCHIVO DE EXPEDIENTE 10] 10 --> FIN([FIN]) </pre>	<p>6. Si la denuncia no cumple alguno de los siguientes requisitos legales que establece el artículo de la Ley de Protección al Consumidor: - Identificación y datos generales del denunciante; - Identificación y datos generales del proveedor; - Descripción de los hechos que originaron la controversia; y - Pretensión del denunciante</p> <p>Se debe de prevenir al consumidor haciendo de su conocimiento los requisitos no cumplidos y previniendo los subsane dentro del plazo de tres días hábiles, se elabora Formulario de prevención al consumidor (FD-Rec-02) dejando constancia de la prevención realizada e ingresa el caso temporalmente como asesoría.</p>
8. Técnico		<p>7. Si el consumidor se presenta a subsanar las omisiones encontradas, el técnico debe verificar nuevamente que la denuncia cumpla con los requisitos y complementa los datos faltantes en Constancia de Recepción de Denuncia.</p>
9. Técnico		<p>8. Si el consumidor no se presenta a subsanar datos transcurridos 3 días hábiles, el técnico procede a elaborar el Auto de Inadmisibilidad (FD-Rec-03) y conforma el expediente.</p>
10. Técnico		<p>9. Si revisado el expediente por el Coordinador encuentra omisiones en datos o equivocaciones en el conformado informará al técnico las correcciones a realizar, finalizadas las correcciones el técnico debe entregar al Coordinador el expediente nuevamente para su nueva revisión.</p>
		<p>10. Cerrado el expediente se entrega al Coordinador del CSC para su revisión, finalizada la revisión por el Coordinador y no encontradas omisiones equivocaciones se entrega al encargado de archivo y notificaciones el expediente para su archivo.</p>

Elaborado por: Wendy Dahbura,
Karla Flores,

RECURSOS EMPLEADOS EN EL PROCESO

Cuadro N° 296

PROCESO	RECURSO HUMANO		RECURSO FISICO				
	Cant.	Puesto de Trabajo	Cant.	Equipo	Cant.	Material	Intangible
Recepción de Denuncia	1	Edecán	2	Escritorio	2	Ley de Protección al Consumidor	Software SIDECON Software Microsoft Office Windows 2000 Programa Word
	2	Técnico CSC	2	Sillas	2	Manual de Procedimiento	
			2	Computadora	-	Resmas de papel	
			1	Impresor	2	Engrapadoras	
			1	Fotocopiadora	2	Lápices	
			26	Sillas de Espera	2	Lapiceros	
					2	Borradores	
					2	Perforadores	
					-	Caja de Fastener	
					-	Carpetas	
					2	Sellos	

FICHA DE PROCESO

Cuadro N° 297

		OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE Ficha de Proceso		Rec
Propietario Coordinador CSC		PROCESO RECEPCIÓN DE DENUNCIA		FRECUENCIA: Diariamente
FINALIDAD: Verificar que la denuncia cumpla con los requisitos de ley para que proceda a fin de encontrar una solución que satisfaga a ambas partes.				
ALCANCE	<ul style="list-style-type: none"> • Inicia: Ingreso del consumidor y bienvenida. • Finaliza: <ul style="list-style-type: none"> - Admisión de la denuncia - archivo de expediente por Inadmisibilidad de denuncia 		MARCO LEGAL: Art. 109 Ley de Protección al Consumidor	
PROCESOS CON LOS QUE SE RELACIONA: <ul style="list-style-type: none"> • Avenimiento 				
ENTRADA: <ul style="list-style-type: none"> • Datos de Denuncia • Datos Personales de Denunciante 				
PROVEEDOR: <ul style="list-style-type: none"> • Consumidor de la zona occidental 				
SALIDA: <ul style="list-style-type: none"> • Expediente caso Abierto por admisión de denuncia • Expediente caso Cerrado por inadmisibilidad de denuncia 				
CLIENTE EXTERNO: <ul style="list-style-type: none"> • Consumidores de la zona occidental 				
FORMATOS: <ul style="list-style-type: none"> • Formulario para Registro de datos por edecán (FD-Rec-01) • Constancia de Recepción de Denuncia (FD-Rec-04) • Formulario de prevención al consumidor (FD-Rec-02) • Formulario Resolución de Inadmisibilidad (FD-Rec-03) 				
INDICADORES*: $Volumen = \frac{\text{Número total de denuncias admitidas/mes}}{\text{Número total de denuncias recibidas/mes}} * 100$ $Calidad = \frac{\text{Número de constancias que cumplen requisitos de calidad}}{\text{Número total de denuncias admitidas}} * 100$ $Tiempo = \frac{\text{Tiempo real en la atención de denuncia}}{\text{Tiempo establecido para la atención de denuncias}} * 100$				

* Ver ficha de indicador

5.4.2.4 Proceso: AVENIMIENTO

5.4.2.4.1 Sub-Proceso: AVENIMIENTO REPUESTA FAVORABLE

LIMITES DEL SUB-PROCESO

Cuadro N° 298

Proveedor: <ul style="list-style-type: none">• Técnico CSC• Coordinador de CSC
Entrada: <ul style="list-style-type: none">• Expediente caso Abierto por admisión de denuncia• Constancia de Recepción de Denuncia en Campaña
Sub-Proceso: Avenimiento Repuesta Favorable
Salida: <ul style="list-style-type: none">• Expediente caso Cerrado por acuerdo en Avenimiento
Usuario: Cliente Externo <ul style="list-style-type: none">• Consumidor de la zona Occidental• Proveedor

REQUISITOS DE CALIDAD DEL SUB-PROCESO

Cuadro N° 299

ENTRADA

- Expediente caso Abierto por admisión de denuncia
 - Número del Caso en carpeta
 - Nombre del Consumidor en carpeta
 - Nombre del Proveedor en carpeta
 - Constancia de recepción de denuncia
 - Fotocopia de Documento del Consumidor con sello de confrontado
 - Fotocopia de Documentos o facturas del producto o servicio por el cual se interpone la denuncia con sello de confrontado
 - Formulario de prevención al consumidor (Si fuera el caso)

- Constancia de Recepción de Denuncia en Campaña
 - Número de caso
 - Lugar donde se recepta la denuncia
 - Datos del denunciante
 - Tipo de denuncia
 - Motivo de denuncia
 - Fecha de recepción de denuncia
 - Forma de recepción de denuncia
 - Monto reclamado
 - Nombre del representante legal (Si existiera o fuera el caso)
 - Teléfono, fax, celular y/o email del representante legal (Si existiera o fuera el caso)
 - Medio alternativo de solución (en caso de no obtener acuerdo en Avenimiento)
 - Documento con Foto del representante legal (DUI, Licencia, Pasaporte; Si existiera o fuera el caso)
 - Datos de denuncia
 - Pretensión de la denuncia
 - Firma y sello del Técnico educador / Coordinador EPC
 - Firma del Consumidor

PROCESO

- Acta de Avenimiento
 - Nombre del Consumidor
 - Número de Documento del Consumidor (DUI, Licencia, Pasaporte)
 - Nombre del Proveedor
 - Nombre del representante del Proveedor (si fuera el caso)
 - Detalle de la denuncia
 - Medio de comunicación con el Proveedor
 - Respuesta o solución del Proveedor
 - Fecha y hora de elaboración del Acta
 - Firma de Técnico de CSC
 - Sello de Técnico de CSC
 - Firma de Consumidor (si se encuentra presente)

- Comprobante de Entrega de Acta de Avenimiento

- Lugar de notificación (Departamento y municipio)
- Dirección de notificación
- Fecha de notificación
- Hora de notificación
- Nombre del consumidor
- Copia de Acta de Avenimiento
- Nombre de la persona que recibe la notificación
- Número de DUI de la persona que recibe la notificación
- Firma de la persona que recibe la notificación
- Nombre del Notificador
- Firma del Notificador

SALIDA

- Expediente caso Cerrado por acuerdo en Avenimiento

- Número del Caso en carpeta
- Nombre del Consumidor en carpeta
- Nombre del Proveedor en carpeta
- Constancia de recepción de denuncia
- Fotocopia de Documento del Consumidor con sello de confrontado
- Fotocopia de Documentos o facturas del producto o servicio por el cual se interpone la denuncia con sello de confrontado
- Formulario de prevención al consumidor (Si fuera el caso)
- Acta de Avenimiento
- Comprobante de Entrega de Acta de Avenimiento

5.4.2.4.2 Sub-Proceso: AVENIMIENTO REPUESTA NO FAVORABLE

LIMITES DEL SUB-PROCESO

Cuadro N° 300

Proveedor: <ul style="list-style-type: none">• Técnico CSC• Coordinador de CSC
Entrada: <ul style="list-style-type: none">• Expediente caso Abierto por admisión de denuncia• Constancia de Recepción de Denuncia en Campaña
Sub-Proceso: Avenimiento Respuesta no Favorable
Salida: <ul style="list-style-type: none">• Expediente caso Abierto por falta de acuerdo en Avenimiento• Expediente caso Cerrado por falta de ratificación de denuncia
Usuario (Cliente): <ul style="list-style-type: none">• Consumidor de la zona Occidental• Proveedor

REQUISITOS DE CALIDAD DEL SUB-PROCESO

Cuadro N° 301

ENTRADA

- Expediente caso Abierto por admisión de denuncia
 - Número del Caso en carpeta
 - Nombre del Consumidor en carpeta
 - Nombre del Proveedor en carpeta
 - Constancia de recepción de denuncia
 - Fotocopia de Documento del Consumidor con sello de confrontado
 - Fotocopia de Documentos o facturas del producto o servicio por el cual se interpone la denuncia con sello de confrontado
 - Formulario de prevención al consumidor (Si fuera el caso)

- Constancia de Recepción de Denuncia en Campaña
 - Número de caso
 - Lugar donde se recepta la denuncia
 - Datos del denunciante
 - Tipo de denuncia
 - Motivo de denuncia
 - Fecha de recepción de denuncia
 - Forma de recepción de denuncia
 - Monto reclamado
 - Nombre del representante legal (Si existiera o fuera el caso)
 - Teléfono, fax, celular y/o email del representante legal (Si existiera o fuera el caso)
 - Medio alternativo de solución (en caso de no obtener acuerdo en Avenimiento)
 - Documento con Foto del representante legal (DUI, Licencia, Pasaporte; Si existiera o fuera el caso)
 - Datos de denuncia
 - Pretensión de la denuncia
 - Firma y sello de Técnico educador / coordinador de EPC
 - Firma del Consumidor

PROCESO

- Auto de Ratificación de Denuncia
 - Nombre del Consumidor
 - Número de Documento de Identidad del Consumidor
 - Nombre Proveedor
 - Especificación del medio alternativo de solución
 - Fecha de elaboración del auto de ratificación
 - Firma del Consumidor

- Datos de Avenimiento
 - Número de caso
 - Lugar donde se recepta la denuncia
 - Nombre del Consumidor
 - Dirección del Consumidor
 - Fecha de recepción de denuncia

- Tipo de denuncia
- Motivo de denuncia
- Monto reclamado
- Nombre del Proveedor
- Giro o sector del Proveedor
- Teléfono, fax, email del Proveedor
- Fecha de Avenimiento
- Resultado de Avenimiento
- Detalle de Avenimiento
- Consumidor solicita
- Monto recuperado

- Auto de Archivo por Falta de Ratificación de Denuncia

- Oficina en la que se elabora el auto de archivo
- Lugar de elaboración del auto de archivo (Departamento y municipio)
- Fecha de elaboración del auto de archivo
- Fecha de recepción de denuncia
- Nombre del Consumidor
- Nombre del Proveedor
- Descripción de la denuncia
- Motivo por el cual se elabora el auto de archivo
- Nombre del Gerente Oficina Regional
- Firma y sello del Gerente Oficina Regional

SALIDA


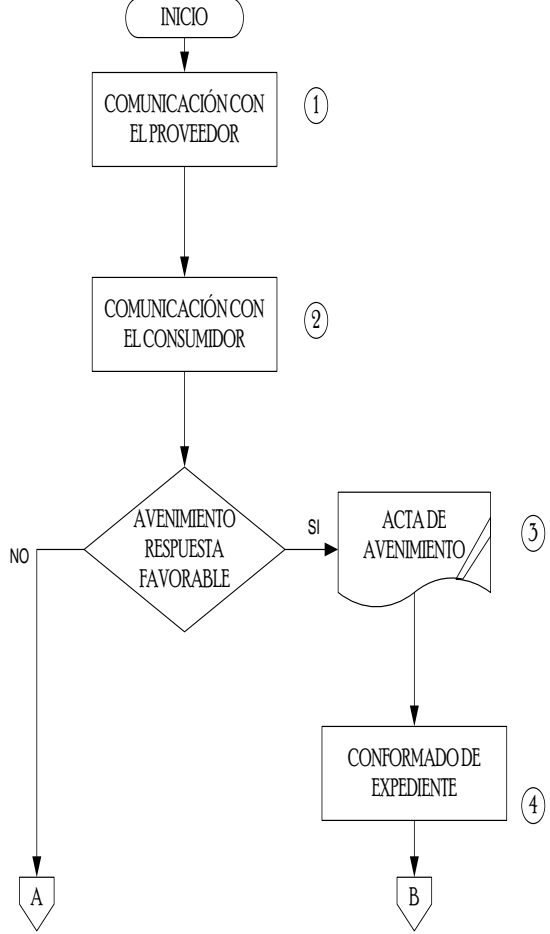
- Expediente caso Abierto por falta de acuerdo en Avenimiento

- Número del Caso en carpeta
- Nombre del Consumidor en carpeta
- Nombre del Proveedor en carpeta
- Constancia de recepción de denuncia
- Fotocopia de Documento del Consumidor con sello de confrontado
- Fotocopia de Documentos o facturas del producto o servicio por el cual se interpone la denuncia con sello de confrontado
- Formulario de prevención al consumidor (Si fuera el caso)
- Auto de Ratificación de Denuncia
- Datos de Avenimiento

- Expediente caso Cerrado por falta de ratificación de denuncia

- Número del Caso en carpeta
- Nombre del Consumidor en carpeta
- Nombre del Proveedor en carpeta
- Constancia de recepción de denuncia
- Fotocopia de Documento del Consumidor con sello de confrontado
- Fotocopia de Documentos o facturas del producto o servicio por el cual se interpone la denuncia con sello de confrontado
- Formulario de prevención al consumidor (Si fuera el caso)
- Auto de Archivo por Falta de Ratificación de Denuncia

Cuadro N° 302

 <p>Defensoría del consumidor La Razón... ¡A quien la tiene!</p>	HOJA DE PROCESO DE AVENIMIENTO Código del proceso: Ave		Elaboración: Mayo 2008 Revisión: Mayo 2008 Pág.: 1/2
FINALIDAD: Solucionar la denuncia logrando un acuerdo favorable o ratificar la denuncia iniciando conciliación por un acuerdo no favorable.		APLIACA A: Técnicos CSC	MARCO LEGAL: Art. 110 Ley de Protección al Consumidor
Ejecutor	Flujograma	Descripción	
1. Técnico 2. Técnico 3. Técnico 4. Técnico	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> C1[COMUNICACIÓN CON EL PROVEEDOR ①] C1 --> C2[COMUNICACIÓN CON EL CONSUMIDOR ②] C2 --> D{AVENIMIENTO RESPUESTA FAVORABLE} D -- SI --> A3[ACTA DE AVENIMIENTO ③] D -- NO --> A[A] A3 --> C4[CONFORMADO DE EXPEDIENTE ④] C4 --> B[B] </pre>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se establece comunicación con el proveedor; de no lograr comunicación durante 15 minutos se deberá intentar nuevamente más tarde u otro día. Si se establece comunicación con el proveedor se le explica la denuncia presentada y se intenta llegar a un acuerdo. Si el proveedor solicita tiempo para dar una respuesta el técnico deberá informarle de los días que dispone para dar respuesta (Para realizar comunicación con el proveedor y lograr una respuesta se dispone de 5 días hábiles como tiempo máximo). 2. Realizada la comunicación con el proveedor se informa al consumidor la respuesta del proveedor. Si el consumidor no está presente se establece comunicación telefónica para conocer si la respuesta del proveedor es o no favorable a su pretensión. En el caso que finalizado el plazo máximo para obtener respuesta del proveedor y al no obtener ningún tipo de respuesta el técnico informará al consumidor y le preguntará se desea pasar al proceso de conciliación. 3. Consumidor presente: si el consumidor acepta la propuesta del proveedor se elabora Acta de Avenimiento (FD-Ave-01), se imprime y el consumidor deberá firmar el acta, el técnico firmará y sellará el acta cerrará el caso en el sistema y entregará copia del acta al consumidor. Consumidor ausente: si el consumidor acepta la propuesta del proveedor se elabora Acta de Avenimiento (FD- Ave-01) se imprime y el técnico firmará y sellará el acta y cerrara el caso en el sistema y deberá de enviar copia del acta al consumidor vía notificador o vía fax. 4. Consumidor presente: cerrado el caso en el sistema se integra el expediente y se entrega al coordinador del CSC para la revisión del conformado, finalizada la revisión y no encontrados errores u omisiones por el Coordinador se entrega expediente al encargado de archivo y notificaciones. Consumidor ausente: cerrado el caso en el sistema se integra el expediente y se complementan datos en comprobante de entrega de acta para consumidor (FD-Ave-03), finalizado el conformado de expediente se entrega a Coordinador del CSC para revisión del conformado, finalizada la revisión y no encontrados errores u omisiones por el coordinador se entrega expediente y documentos al encargado de archivo y notificaciones. 	

Ejecutor	Flujograma	Descripción
<p>5. Técnico</p> <p>6. Técnico</p> <p>7. Técnico</p>	<pre> graph TD A{INICIAR CONCILIACIÓN} -- SI --> B[AUTO DE RATIFICACIÓN Y DATOS DE AVENIMIENTO] A -- NO --> C[AUTO DE ARCHIVO] B --> D{EXPEDIENTE BIEN CONFORMADO} D -- SI --> E[ARCHIVO DE EXPEDIENTE] D -- NO --> F[CORRECCIONES DE EXPEDIENTE] F --> D E --> G[FN] C --> G </pre>	<p>5. Si durante la revisión del conformado del expediente por el coordinador del CSC, encuentra omisiones de datos y/o errores en el conformado deberá informar al técnico para que realice las correcciones.</p> <p>6. Consumidor presente: cuando se logra el acuerdo se entrega el expediente conformado y revisado al encargado de archivos y notificaciones para ser archivado. Consumidor ausente: el encargado de archivo y notificaciones anota en libro el acta para consumidor recibida para entregar vía fax o notificador y una vez realizada la notificación anota en libro la fecha en que se realizó y la vía utilizada y se anexa el comprobante de entrega al expediente y se archivará expediente. Consumidor presente o ausente: si el consumidor no desea pasar al proceso de Conciliación y revisado el expediente no se encuentran errores se entrega al encargado de Archivo y notificación para ser archivado.</p> <p>7. Consumidor presente: Si el consumidor no acepta la propuesta del proveedor y/o no se logra un acuerdo, se preguntará al consumidor si desea pasar al proceso de conciliación, si la respuesta es sí, se elabora Auto de Ratificación de Denuncia (FD-Rat-01) se imprime y se lee al consumidor para su validación, se solicita su firma y se indica al consumidor que se le notificará la fecha para la realización de la primera audiencia de conciliación. El técnico deberá de registrar la información de las acciones realizadas en el formato Datos de Avenimiento de Caso (FD-Ave-02) lo imprime y anexa al expediente. El expediente se almacena temporalmente hasta iniciar las actividades del proceso de conciliación. Consumidor ausente: si el consumidor no acepta la propuesta del proveedor y/o no se logra un acuerdo se preguntará al consumidor si desea pasar al proceso de conciliación, si la respuesta es si se elabora Auto de Ratificación de Denuncia (FD-Rat-01) y se le indicará al consumidor que el día de realización de la primera audiencia de conciliación debe presentarse 10 minutos antes a firmar el auto de Ratificación de Denuncia y el técnico deberá registrar la información de las acciones realizadas en el formato Datos de Avenimiento del Caso (FD-Ave-02), se imprimen los Formularios y se anexan al expediente. El expediente se almacena temporalmente hasta iniciar las actividades del proceso de conciliación.</p> <p>8. Si el consumidor no desea pasar al proceso de conciliación el técnico elaborará Auto de Archivo por Falta de Ratificación de la Denuncia (FD-Arc-01), se imprime y se anexa al expediente. Finalizado el conformado de expediente se entrega al Coordinador del CSC para su revisión, finalizada la revisión y no encontrados errores u omisiones el coordinador entrega el expediente al encargado de archivo y notificaciones para archivar.</p>
<p>Elaborado por: Wendy Dahbura Karla Flores</p>		

RECURSOS EMPLEADOS EN EL PROCESO

Cuadro N° 303

PROCESO	RECURSO HUMANO		RECURSO FISICO				
	Cant	Puesto de Trabajo	Cant.	Equipo	Cant.	Material	Intangible
Avenimiento	2	Técnico CSC	3	Escritorio	2	Ley de Protección al Consumidor	Software SIDECON Software Microsoft Office Windows 2000 Programa Word
	1	Encargado de Archivo y Notificaciones	3	Sillas	2	Manual de Procedimiento	
	1	Notificador	2	Computadora	1	Libro de Control de Entrega de Acta para Consumidor	
			1	Impresor	-	Resmas de papel	
			1	Fotocopiadora	2	Engrapadoras	
			26	Sillas de Espera	2	Lápices	
					2	Lapiceros	
					2	Borradores	
					2	Perforadores	
					2	Sellos	

FICHA DE PROCESO

Cuadro N° 304

 <p>Defensoría del consumidor La Razón... ¡A quien la tiene!</p>	OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE Ficha de Proceso	Ave-RF
Propietario Coordinador CSC	PROCESO AVENIMIENTO RESPUESTA FAVORABLE	FRECUENCIA: Diariamente
FINALIDAD: Solucionar con equidad y justicia controversias sin necesidad de reunir las partes (consumidor vs. proveedor), aplicando los medios de comunicación que sean necesarios.		
ALCANCE	<ul style="list-style-type: none"> • Inicia: Comunicación con proveedor y exposición de denuncia • Finaliza: Archivo de expediente 	MARCO LEGAL: Art. 110 Ley de Protección al Consumidor
PROCESOS CON LOS QUE SE RELACIONA: <ul style="list-style-type: none"> • Recepción de Denuncia • Recepción de Denuncia en Campaña 		
ENTRADA: <ul style="list-style-type: none"> • Expediente caso Abierto por admisión de denuncia • Constancia de Recepción de Denuncia en Campaña PROVEEDOR: <ul style="list-style-type: none"> • Técnico CSC • Coordinador de CSC 		
SALIDA: <ul style="list-style-type: none"> • Expediente caso Cerrado por acuerdo en Avenimiento CLIENTE EXTERNO: <ul style="list-style-type: none"> • Consumidores de la zona occidental • Proveedores 		
FORMATOS: <ul style="list-style-type: none"> • Constancia de Recepción de Denuncia (FD-Rec-04) • Constancia de Recepción de Denuncia en Campaña (FD-Rec-C-01) • Formulario de prevención al consumidor (FD-Rec-02) • Acta de Avenimiento (FD-Ave-01) • Comprobante de Entrega de Acta de Avenimiento (FD-Ave-03) 		
INDICADORES*: $\text{Volumen} = \frac{\text{Número total de casos cerrados en avenimiento}}{\text{Número total de denuncias admitidas}} * 100$ $\text{Calidad} = \frac{\text{Número de expedientes cerrados en avenimiento confirmados correctamente}}{\text{Número total de casos cerrados en avenimiento}} * 100$ $\text{Tiempo} = \frac{\text{Días reales para obtener acuerdo en avenimiento}}{\text{Días reales establecidos para obtener acuerdo en avenimiento}} * 100$		

* Ver ficha de indicador

FICHA DE PROCESO

Cuadro N° 305

 <p>Defensoría del consumidor La Razón... ¡A quien la tiene!</p>		OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE Ficha de Proceso		Ave-RNF
Propietario Coordinador CSC		PROCESO AVENIMIENTO RESPUESTA NO FAVORABLE		FRECUENCIA: Diariamente
FINALIDAD: Dar seguimiento al caso al no obtener una respuesta favorable cumpliendo los requisitos para iniciar el proceso de conciliación.				
ALCANCE	<ul style="list-style-type: none"> • Inicia: Comunicación con proveedor y exposición de denuncia • Finaliza: Elaboración de datos de Avenimiento del Caso y Auto de Ratificación de Denuncia 		MARCO LEGAL: Art. 110 Ley de Protección al Consumidor	
PROCESOS CON LOS QUE SE RELACIONA: <ul style="list-style-type: none"> • Recepción de Denuncia • Recepción de Denuncia en Campaña • Conciliación 				
ENTRADA: <ul style="list-style-type: none"> • Expediente caso abierto por admisión de denuncia • Constancia de Recepción de Denuncia en Campaña 				
PROVEEDOR: <ul style="list-style-type: none"> • Técnico CSC • Coordinador de CSC 				
SALIDA: <ul style="list-style-type: none"> • Expediente caso Abierto por falta de acuerdo en Avenimiento • Expediente caso Cerrado por falta de ratificación de denuncia 				
CLIENTE EXTERNO: <ul style="list-style-type: none"> • Consumidores de la zona occidental • Proveedores 				
FORMATOS: <ul style="list-style-type: none"> • Constancia de Recepción de Denuncia (FD-Rec-04) • Constancia de Recepción de Denuncia en Campaña (FD-Rec-C-01) • Formulario de prevención al consumidor (FD-Rec-02) • Auto de Ratificación de Denuncia (FD-Rat-01) • Datos de Avenimiento (FD-Ave-02) • Auto de Archivo por Falta de Ratificación de Denuncia (FD-Arc-01) 				
INDICADORES: $Volumen = \frac{\text{Número total de casos cerrados en avenimiento}}{\text{Número total de denuncias admitidas}} * 100$ $Calidad = \frac{\text{Número de expedientes cerrados en avenimiento confirmados correctamente}}{\text{Número total de casos cerrados en avenimiento}} * 100$ $Tiempo = \frac{\text{Días reales para obtener acuerdo en avenimiento}}{\text{Días reales establecidos para obtener acuerdo en avenimiento}} * 100$				

* Ver ficha de indicador

Proceso: CONCILIACIÓN

LIMITES DEL PROCESO

Cuadro N° 306

Proveedor: <ul style="list-style-type: none">• Técnico CSC
Entrada: <ul style="list-style-type: none">• Expediente caso Abierto por falta de acuerdo en Avenimiento
Proceso: Conciliación
Salida: <ul style="list-style-type: none">• Expediente caso Cerrado por acuerdo en Conciliación (1° Audiencia)• Expediente caso Cerrado por acuerdo en Conciliación (2° Audiencia)• Expediente caso Cerrado por acuerdo Fuera del Proceso• Expediente caso Abierto envió Tribunal Sancionador
Usuario (Cliente): <ul style="list-style-type: none">• Consumidor de la zona Occidental• Proveedor

REQUISITOS DE CALIDAD DEL PROCESO

Cuadro N° 307

ENTRADA

- Expediente caso Abierto por falta de acuerdo en Avenimiento
 - Número del Caso en carpeta
 - Nombre del Consumidor en carpeta
 - Nombre del Proveedor en carpeta
 - Constancia de recepción de denuncia
 - Fotocopia de Documento del Consumidor con sello de confrontado
 - Fotocopia de Documentos o facturas del producto o servicio por el cual se interpone la denuncia con sello de confrontado
 - Formulario de prevención al consumidor (Si fuera el caso)
 - Auto de Ratificación de Denuncia
 - Datos de Avenimiento

PROCESO

- Programación General de todas las Audiencias de conciliación
 - Número de Caso
 - Nombre del Consumidor
 - Nombre Proveedor
 - Fecha 1 Audiencia
 - Fecha 2 Audiencia
- Notificación de Audiencia de Conciliación para el Consumidor
 - Número de caso
 - Nombre del Consumidor
 - Fecha de Audiencia de Conciliación
 - Hora de realización de Audiencia de Conciliación
 - Dirección de Oficina Regional de Occidente
 - Nombre del Proveedor
 - Nombre del Técnico
 - Firma del Técnico
 - Sello del Técnico

Comprobante de Notificación de Audiencia de Conciliación para el Consumidor

- Dirección de notificación
- Teléfono del Consumidor
- Fecha de notificación
- Nombre del Consumidor o persona que recibe notificación
- Número de documento de Identificación del Consumidor o persona que recibe notificación(DUI)
- Especificación de Número de Audiencia de Conciliación
- Número de caso
- Firma Notificador
- Firma del representante del Consumidor o persona que recibe notificación
- Observaciones (Si existieran)

- Notificación de Audiencia de Conciliación para el Proveedor

- Número de caso
- Nombre del Proveedor
- Nombre del representante del Proveedor
- Fecha de Audiencia de Conciliación
- Hora de realización de Audiencia de Conciliación
- Dirección de Oficina Regional de Occidente
- Nombre del Consumidor
- Nombre del Técnico
- Firma del Técnico
- Sello del Técnico

Comprobante de Notificación de Audiencia de Conciliación para el Proveedor

- Dirección de notificación
- Teléfono de Proveedor
- Fecha de notificación
- Nombre del representante del Proveedor
- Nombre del Proveedor
- Número de documento de Identificación del representante del Proveedor (DUI)
- Especificación de Número de Audiencia de Conciliación
- Número de caso
- Firma Notificador
- Firma del representante del Proveedor
- Observaciones (Si existieran)

- Constancia de Recepción de Denuncia (formato corto para adjuntar a convocatoria de Audiencia del proveedor)

- Número de caso
- Oficina donde se recepta la denuncia
- Nombre del Consumidor
- Tipo de denuncia
- Motivo de denuncia
- Fecha de recepción de denuncia
- Monto reclamado
- Nombre del Proveedor
- Giro o sector Proveedor
- Teléfono, fax y/o email del Proveedor
- Detalle de la denuncia
- Pretensión de la denuncia
- Firma del Técnico
- Sello del Técnico

- Formulario para Registro de datos por edecán

- Fecha
- Sexo del Consumidor

- Edad del Consumidor
- Nombre del Consumidor
- Lugar de Residencia del Consumidor
- Nombre del Proveedor
- Clasificación Proveedor
- Motivo
- Solicitud de servicio #

- Acta de Suspensión de Audiencia de Conciliación por incomparecencia de parte (proveedor)

- Número de caso
- Fecha de Audiencia de Conciliación
- Hora de realización de Audiencia de Conciliación
- Nombre del Consumidor
- Número de documento de Identificación del Consumidor (DUI)
- Fecha de recepción de denuncia
- Nombre del Técnico
- Firma del Técnico
- Sello del Técnico
- Firma Consumidor
- Especificación de envío del caso a Tribunal Sancionador(Incomparecencia 2 audiencia)

- Acta de Suspensión de Audiencia de Conciliación por incomparecencia de parte (consumidor)

- Número de caso
- Fecha de Audiencia de Conciliación
- Hora de realización de Audiencia de Conciliación
- Nombre del Proveedor o representante del Proveedor
- Número de documento de Identificación del Proveedor o representante del Proveedor (DUI)
- Fecha de recepción de denuncia
- Nombre del Técnico
- Firma del Técnico
- Sello del Técnico
- Firma Proveedor

- Acta de Suspensión de Audiencia de Conciliación por incomparecencia de ambas partes

- Número de caso
- Fecha de Audiencia de Conciliación
- Hora de realización de Audiencia de Conciliación
- Nombre del Técnico
- Firma del Técnico
- Sello del Técnico

- Acta de Conciliación sin Acuerdo

- Número de caso
- Fecha de Audiencia de Conciliación
- Hora de realización de Audiencia de Conciliación
- Nombre del Técnico
- Nombre del Consumidor
- Número de documento de Identificación del Consumidor (DUI)
- Nombre del representante del Proveedor
- Número de documento de Identificación del Proveedor o representante del Proveedor (DUI)
- Nombre del Proveedor
- Poder o credencial del representante del Proveedor
- Fecha de recepción de denuncia
- Firma del Técnico
- Sello del Técnico
- Firma Consumidor
- Firma representante del Proveedor

- Acta de Conciliación con Acuerdo

- Número de caso
- Fecha de Audiencia de Conciliación
- Hora de realización de Audiencia de Conciliación
- Nombre del Técnico
- Nombre del Consumidor
- Número de documento de Identificación del Consumidor (DUI)
- Nombre del representante del Proveedor
- Número de documento de Identificación del Proveedor o representante del Proveedor (DUI)
- Nombre del Proveedor
- Poder o credencial del representante del Proveedor
- Fecha de recepción de denuncia
- Resumen Acuerdo logrado
- Firma del Técnico
- Sello del Técnico
- Firma Consumidor
- Firma representante del Proveedor

- Carta al Consumidor para que se pronuncie sobre arreglo extraoficial

- Nombre del Consumidor
- Fecha de recepción de denuncia
- Nombre del Proveedor
- Descripción de la denuncia
- Fecha de presentación de prueba de acuerdo fuera del proceso
- Tipo de prueba de acuerdo fuera del proceso
- Detalle de la prueba de acuerdo fuera del proceso
- Nombre del Coordinador del CSC
- Firma y sello del Coordinador del CSC

- Auto de Archivo por haberse alcanzado Acuerdo Fuera del Proceso
 - ~ Oficina en la que se elabora el auto de archivo
 - ~ Lugar de elaboración del auto de archivo (Departamento y municipio)
 - ~ Fecha de elaboración del auto de archivo
 - ~ Fecha de recepción de denuncia
 - ~ Nombre del Consumidor
 - ~ Nombre del Proveedor
 - ~ Descripción de la denuncia
 - ~ Fecha de presentación de prueba de acuerdo fuera del proceso
 - ~ Tipo de prueba de acuerdo fuera del proceso
 - ~ Fecha de envío de Carta al Consumidor para que se pronuncie sobre arreglo extraoficial
 - ~ Nombre del Coordinador del CSC
 - ~ Firma y sello del Coordinador del CSC

- Acta de Desistimiento
 - ~ Lugar de elaboración del acta (Departamento y municipio)
 - ~ Nombre del Consumidor
 - ~ Número de documento de Identificación del Consumidor (DUI)
 - ~ Número de caso
 - ~ Nombre del Proveedor
 - ~ Detalle de desistimiento
 - ~ Fecha de elaboración del acta
 - ~ Hora de elaboración del acta
 - ~ Nombre del Técnico
 - ~ Firma del Técnico
 - ~ Sello del Técnico
 - ~ Firma Consumidor

SALIDA

- Expediente caso Cerrado por acuerdo Fuera del Proceso
 - ~ Número del Caso en carpeta
 - ~ Nombre del Consumidor en carpeta
 - ~ Nombre del Proveedor en carpeta
 - ~ Constancia de recepción de denuncia
 - ~ Fotocopia de Documento del Consumidor con sello de confrontado
 - ~ Fotocopia de Documentos o facturas del producto o servicio por el cual se interpone la denuncia con sello de confrontado
 - ~ Formulario de prevención al consumidor (Si fuera el caso)
 - ~ Auto de Ratificación de Denuncia
 - ~ Datos de Avenimiento
 - ~ Notificación de Audiencia de Conciliación para el Proveedor
 - ~ Notificación de Audiencia de Conciliación para el Consumidor
 - ~ Acta de Suspensión de Audiencia de Conciliación por incomparecencia de parte (proveedor) (Si fuera el caso)
 - ~ Acta de Suspensión de Audiencia de Conciliación por incomparecencia de parte (consumidor) (Si fuera el caso)
 - ~ Acta de Suspensión de Audiencia de Conciliación por incomparecencia de ambas

partes (Si fuera el caso)

- Justificación de Incomparecencia (si fuera el caso)
- Acta de Conciliación sin Acuerdo (1 Audiencia)
- Carta al Consumidor para que se pronuncie sobre arreglo extraoficial (Si fuera el caso)
- Auto de Archivo por haberse alcanzado Acuerdo Fuera del Proceso (Si fuera el caso)
- Acta de Desistimiento
- Poder original o copia del Representante del Proveedor

● Expediente caso Cerrado por acuerdo en Conciliación(1º Audiencia)

- Número del Caso en carpeta
- Nombre del Consumidor en carpeta
- Nombre del Proveedor en carpeta
- Constancia de recepción de denuncia
- Fotocopia de Documento del Consumidor con sello de confrontado
- Fotocopia de Documentos o facturas del producto o servicio por el cual se interpone la denuncia con sello de confrontado
- Formulario de prevención al consumidor (Si fuera el caso)
- Auto de Ratificación de Denuncia
- Datos de Avenimiento
- Notificación de Audiencia de Conciliación para el Proveedor
- Notificación de Audiencia de Conciliación para el Consumidor
- Acta de Suspensión de Audiencia de Conciliación por incomparecencia de parte (proveedor) (Si fuera el caso)
- Acta de Suspensión de Audiencia de Conciliación por incomparecencia de parte (consumidor) (Si fuera el caso)
- Acta de Suspensión de Audiencia de Conciliación por incomparecencia de ambas partes (Si fuera el caso)
- Justificación de Incomparecencia (si fuera el caso)
- Acta de Conciliación con acuerdo 1º Audiencia
- Poder original o copia del Representante del Proveedor

● Expediente caso Cerrado por acuerdo en Conciliación(2º Audiencia)

- Número del Caso en carpeta
- Nombre del Consumidor en carpeta
- Nombre del Proveedor en carpeta
- Constancia de recepción de denuncia
- Fotocopia de Documento del Consumidor con sello de confrontado
- Fotocopia de Documentos o facturas del producto o servicio por el cual se interpone la denuncia con sello de confrontado
- Formulario de prevención al consumidor (Si fuera el caso)
- Auto de Ratificación de Denuncia
- Datos de Avenimiento
- Notificación de Audiencia de Conciliación para el Proveedor (1º Audiencia)
- Notificación de Audiencia de Conciliación para el Consumidor (1º Audiencia)
- Acta de Suspensión de Audiencia de Conciliación por incomparecencia de parte (proveedor) (Si fuera el caso, 1º Audiencia)
- Acta de Suspensión de Audiencia de Conciliación por incomparecencia de parte (consumidor) (Si fuera el caso, 1º Audiencia)
- Acta de Suspensión de Audiencia de Conciliación por incomparecencia de ambas

partes (Si fuera el caso, (1 Audiencia)


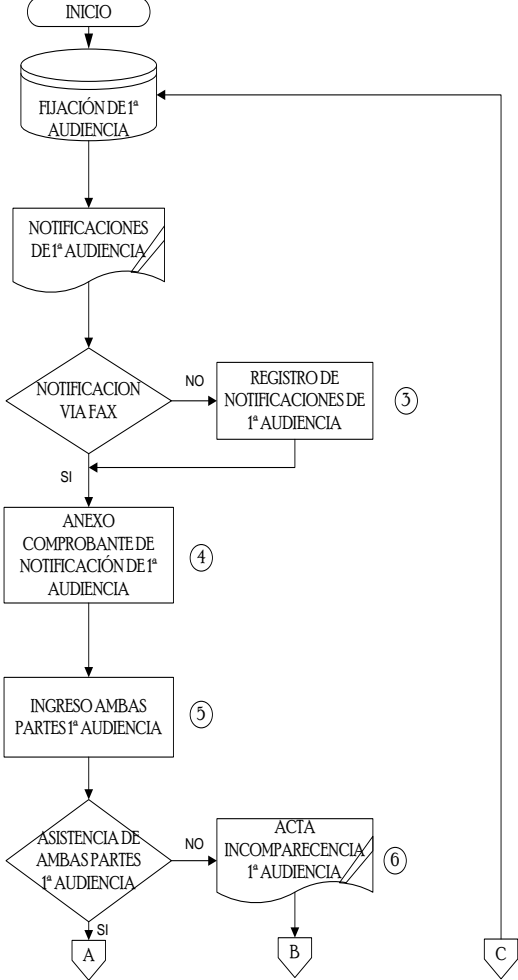
- Justificación de Incomparecencia (1º Audiencia, si fuera el caso)
- Acta de Conciliación sin acuerdo (1º Audiencia)
- Notificación de Audiencia de Conciliación para el Proveedor (2º Audiencia)
- Notificación de Audiencia de Conciliación para el Consumidor (2º Audiencia)
- Acta de Suspensión de Audiencia de Conciliación por incomparecencia de parte (proveedor) (Si fuera el caso, 2º Audiencia)
- Acta de Suspensión de Audiencia de Conciliación por incomparecencia de parte (consumidor) (Si fuera el caso, 2º Audiencia)
- Acta de Suspensión de Audiencia de Conciliación por incomparecencia de ambas partes (Si fuera el caso, (2º Audiencia)

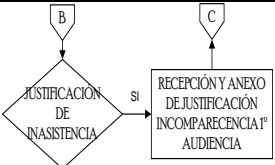

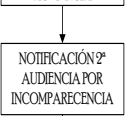

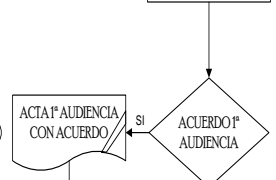
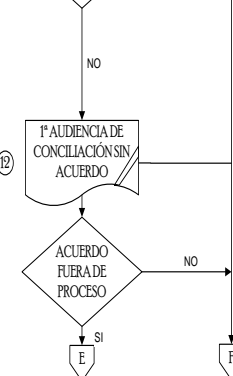
- Justificación de Incomparecencia (2º Audiencia, si fuera el caso)
- Acta de Conciliación con acuerdo (2º Audiencia)
- Poder original o copia del Representante del Proveedor

• Expediente caso Abierto envió Tribunal Sancionador

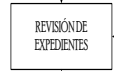



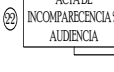


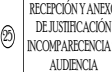
- Número del Caso en carpeta
- Nombre del Consumidor en carpeta
- Nombre del Proveedor en carpeta
- Constancia de recepción de denuncia
- Fotocopia de Documento del Consumidor con sello de confrontado
- Fotocopia de Documentos o facturas del producto o servicio por el cual se interpone la denuncia con sello de confrontado
- Formulario de prevención al consumidor (Si fuera el caso)
- Auto de Ratificación de Denuncia
- Datos de Avenimiento
- Notificación de Audiencia de Conciliación para el Proveedor (1º Audiencia)
- Notificación de Audiencia de Conciliación para el Consumidor (1º Audiencia)
- Acta de Suspensión de Audiencia de Conciliación por incomparecencia de parte (proveedor) (Si fuera el caso, 1º Audiencia)
- Acta de Suspensión de Audiencia de Conciliación por incomparecencia de parte (consumidor) (Si fuera el caso, 1º Audiencia)
- Acta de Suspensión de Audiencia de Conciliación por incomparecencia de ambas partes (Si fuera el caso, (1º Audiencia)
- Justificación de Incomparecencia (1º Audiencia, si fuera el caso)
- Acta de Conciliación sin acuerdo (1º Audiencia)
- Notificación de Audiencia de Conciliación para el Proveedor (2º Audiencia)
- Notificación de Audiencia de Conciliación para el Consumidor (2º Audiencia)
- Acta de Suspensión de Audiencia de Conciliación por incomparecencia de parte (proveedor) (Si fuera el caso, 2º Audiencia)
- Acta de Suspensión de Audiencia de Conciliación por incomparecencia de parte (consumidor) (Si fuera el caso, 2º Audiencia)
- Acta de Suspensión de Audiencia de Conciliación por incomparecencia de ambas partes (Si fuera el caso, (2º Audiencia)
- Justificación de Incomparecencia (2º Audiencia, si fuera el caso)
- Acta de Conciliación sin acuerdo (2º Audiencia)
- Poder original o copia del Representante del Proveedor
- Memorándum de envío a Tribunal Sancionador

Cuadro N° 308

 <p>Defensoría del consumidor La Razón... ¡A quien la tiene!</p>	<p>HOJA DE PROCESO DE CONCILIACION Código del proceso: Con</p>	<p>Elaboración: Mayo 2008 Revisión: Mayo 2008 Pág.: 1/5</p>	
<p>FINALIDAD: Solucionar una controversia entre ambas partes cuando una vez intentado el avenimiento no se obtuviera ningún resultado satisfactorio. Los acuerdos tomados en conciliación producirán los efectos de la transacción y la certificación del acta que tendrá fuerza ejecutiva.</p>		<p>APLIACA A: Técnicos CSC</p>	<p>MARCO LEGAL: Art. 111, 112, 113, 114 Ley de Protección al Consumidor</p>
Ejecutor	Flujograma	Descripción	
<p>1. Técnico</p> <p>2. Técnico</p> <p>3. Técnico</p> <p>4. Técnico</p> <p>5. Edecán</p> <p>6. Técnico</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1. El técnico fija fecha y hora para la realización de la 1º audiencia de conciliación en sistema en programación General de Audiencias de conciliación (FD-Con-01), teniendo en cuenta que se deberá citar a las partes con tres días hábiles de anticipación a partir de la fecha en que reciban la notificación; programada la audiencia se elaboran las notificaciones de la audiencia de conciliación con sus respectivos comprobantes (FD-Con-02, FD-Con-03) y se adjunta Constancia de Recepción de Denuncia formato corto para convocatoria de Audiencia del proveedor (FD-Rec-05). 2. Se imprime, firma y entrega las notificaciones de la audiencia de conciliación con sus respectivos comprobantes al encargado de archivo y notificaciones para ser entregadas al notificador, y realizar la notificación en los siguientes tres días hábiles, entregados los documentos el técnico almacena expediente temporalmente. Si el consumidor o proveedor tuvieran los medios para notificárseles vía fax el técnico deberá imprimir las notificaciones de la audiencia de conciliación y sus comprobantes y notificar vía fax dejando constancia de la notificación a través de medio electrónico en el comprobante de notificación. Se dispone de tres días hábiles para llevar a cabo la notificación. 3. Cuando la notificación se realizara a través del notificador se anota en libro la notificación a realizar recibida del técnico, una vez realizada la notificación se anota en libro la fecha en que se realizo la notificación y en trega comprobantes a técnico. 4. Cuando la notificación se realizo a través del notificador recibidas los comprobantes de las notificaciones se verifica que estén completos los datos en los comprobantes y se procede a anexarlas al expediente en orden, almacenando temporalmente el expediente hasta el día de realización de la 1º audiencia de conciliación. Cuando la notificación se realizo vía fax los comprobantes de las notificaciones se anexan al expediente en orden, almacenando temporalmente el expediente hasta el día de realización de la 1º audiencia de conciliación. 5. Consumidor y proveedor ingresan al CSC el edecán les da la bienvenida y registran datos generales de la visita (FD-Rec-01) 6. Si alguna o ambas partes no se presentan, en un período de quince minutos posteriores a la hora citada a la audiencia de conciliación se levantará acta de incomparecencia (FD-Con-05, FD-Con-06 y FD-Con-07) haciendo constar la inasistencia de una o ambas partes. 	

Ejecutor	Flujograma	Descripción
7. Técnico		<p>7. La justificación de inasistencia se presenta en un plazo de tres días contados a partir de la fecha de la audiencia; la justificación se presenta por escrito o por medio idóneo, ante el técnico, el cual debe resolver lo que considere conveniente dentro de los tres días hábiles siguientes a la presentación del escrito, en caso de ser considerada relevante la justificación se convocará a las partes a una nueva 1º audiencia. Se anexa al expediente la justificación indicando fecha en la que se recibió.</p>
8. Técnico		<p>8. Cuando una o ambas partes no se presenta a la 1º Audiencia de Conciliación, y no se presenta justificación por ser primera audiencia se citará directamente a 2º Audiencia de Conciliación a las partes en un plazo no mayor de siete días.</p>
9. Técnico		<p>9. Se deberá notificar a la parte(s) que se programa la realización de la 2º Audiencia por no haberse presentado justificación de Incomparecencia de la 1º Audiencia y se deberá utilizar el mismo medio ocupado para la notificación de la realización de la 1º Audiencia.</p>
10. Técnico		<p>10. Presentes ambas partes se verifica la capacidad de los asistentes para actuar en la calidad en la que se les ha convocado se solicita un documento de identidad, y en su caso el poder o credencial que acrediten la calidad en que actúa la persona. Una vez realizada la acreditación, el conciliador iniciará la audiencia.</p>
11. Técnico		<p>11. Si concluida la audiencia de conciliación se llegó a un acuerdo, el técnico debe asegurarse haber comprendido correctamente la intención de acuerdo que han expresado las partes, y levantará acta con acuerdo (FD-Con-10), se lee a las partes y se les explica los efectos legales del incumplimiento de sus cláusulas, la firmarán las partes y el técnico entregándoles copia, indicándoles a las partes que en caso de incumplimiento deben solicitar a la Defensoría que se les extienda la certificación del acta, para que proceden según deseen. (Firmada el acta no puede modificarse en ningún sentido salvo por acuerdo expreso de las partes, el técnico debe de hacer constar esta situación en nueva acta, haciendo relación a la modificación del acta original) se cierra el caso en el sistema y se anexa acta al expediente.</p>
12. Técnico		<p>12. Si concluida la audiencia de conciliación las partes no llegan a un acuerdo el técnico levantará acta de ello (FD-Con-09), lo registra en el sistema, imprime, firman y sellan acta Final de Conciliación sin acuerdo, entregando copia a cada una de las partes.</p> <p>Finalizada la audiencia y estando aun presentes ambas parte el técnico fijara fecha y hora para la realización de la 2º Audiencia de conciliación y redactara las notificaciones con sus respectivos comprobantes y procederá a notificar a las partes entregado la respectiva notificación a cada uno.</p>

Ejecutor	Flujograma	Descripción
13. Técnico		<p>13. Cuando el consumidor o proveedor informa al técnico que han llegado a un arreglo fuera del procedimiento de conciliación, se les solicitará presentar al CSC prueba escrita personalmente o por otro medio idóneo, para proceder a cerrar el caso. Cuando la prueba la proporciona el proveedor, se ha contactar al consumidor para corroborar el acuerdo, de no poder hacerlo se le enviará un escrito (FD-Fue-01), informándole que entiende que ha habido arreglo con el proveedor y que de no pronunciarse vía telefónica o personal en los 5 días hábiles subsiguientes a la recepción del escrito, se dará por archivada la denuncia, el técnico procederá a elaborar un Auto de Cierre de archivo (FD-Arc-02) se cierra el caso en el sistema y se anexa acta al expediente. Si el consumidor es el que llama al técnico para informarle que ha habido arreglo, se procederá a cerrar el caso elaborando Acta de Desistimiento (FD-Arc-03) se cierra el caso en el sistema y se anexa acta al expediente.</p>
14. Edecán		<p>14. Consumidor y proveedor ingresan al CSC se les da la bienvenida y registran datos generales de la visita (FD-Rec-01).</p>
15. Técnico		<p>15. Presentes ambas partes se iniciará la 2ª audiencia de conciliación explicando a ambas partes que de no llegar a acuerdo el caso será enviado a tribunal sancionador.</p>
16. Técnico		<p>16. Si concluida la audiencia de conciliación se llegó a un acuerdo, el técnico debe asegurarse haber comprendido correctamente la intención de acuerdo que han expresado las partes, y levantará acta con acuerdo (FD-Con-10), la lee a las partes y les explica los efectos legales del incumplimiento de sus cláusulas, la firmarán las partes y el técnico les entrega copia y les indicará a las partes que en caso de incumplimiento deben solicitar a la Defensoría que se les extienda la certificación del acta, para que proceden según deseen. (Firmada el acta no puede modificarse en ningún sentido salvo por acuerdo expreso de las partes, el técnico debe de hacer constar esta situación en nueva acta, haciendo relación a la modificación del acta original) se cierra el caso en el sistema y se anexa acta al expediente.</p>
17. Técnico		<p>17. Si concluida la audiencia de conciliación las partes no llegan a un acuerdo el técnico levantará acta de ello (FD-Con-09), lo registra en el sistema, imprime, firman y sellan acta Final de Conciliación sin acuerdo, entregando copia a cada una de las partes informándoles que el caso será remitido al Tribunal Sancionador, se deberá cerrar el caso en el sistema y anexar acta a el expediente.</p>

Ejecutor	Flujograma	Descripción
18. Técnico		<p>18. Finalizado el conformado del expediente el técnico entrega el expediente al Coordinador del CSC para su revisión verificando el orden en el conformado del expediente, si se encuentran errores se informara al técnico para que realice las correcciones.</p>
19. Técnico		<p>19. Se deberá realizar las correcciones en el conformado de expedientes de acuerdo a observaciones hechas por el Coordinador de CSC finalizadas las correcciones se entregara nuevamente a Coordinador para nueva revisión.</p>
20. Coordinador		<p>20. Finalizada la revisión el coordinador y no encontrados errores u omisiones se realiza copia del expediente, elabora memorando y remite el expediente al Tribunal Sancionador.</p>
21. Coordinador		<p>21. Si no se encontraron errores u omisiones en el conformado de expedientes se entregara el expediente al Encargado de Archivo y notificaciones para su archivo.</p>
22. Técnico		<p>22. Si alguna de las partes no asiste a la 2ª audiencia de conciliación se levantará acta de incomparecencia (FD-Con-05 y FD-Con-06) y de no presentarse justificación se archivara por desistimiento o se enviara el caso al tribunal sancionador según corresponda, se cierra el caso en el sistema y se anexa acta al expediente.</p>
23. Técnico		<p>23. Si no asiste el proveedor por segunda vez y no presenta justificación se presume legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor se elabora nuevamente acta de incomparecencia (FD-Con-05) haciendo constar el hecho y se especifica que el caso será remitido al Tribunal Sancionador, se cierra el caso en el sistema y se anexa acta al expediente.</p>
24. Técnico		<p>24. Si es el consumidor quien no asiste por segunda vez a la audiencia de conciliación sin presentar justificación, se asumirá por desistido el reclamo, elabora acta (FD-Arc-03) se cierra el caso en el sistema y se anexa acta al expediente.</p>
25. Técnico		<p>25. La justificación de inasistencia a la segunda convocatoria se presenta en un plazo de tres días contados a partir de la fecha de la audiencia; la justificación se presenta por escrito ante el técnico asignado, el cual deberá resolver lo que considere conveniente dentro de los 3 días hábiles siguientes a la presentación del escrito, en caso de ser considerada relevante la justificación se convocará a las partes a una nueva audiencia y se anexara al expediente la justificación indicando la fecha en que se recibió.</p>

Ejecutor	Flujograma	Descripción
26. Técnico	<pre> graph TD J{J} --> FIN([FIN]) K{K} --> N[NOTIFICACIÓN 2ª AUDIENCIA POR INASISTENCIA] N --> H{H} </pre>	<p>26. Se deberá notificar a la parte(s) que se programa nuevamente la realización de la 2ª Audiencia por haberse presentado justificación de inasistencia. Se deberá utilizar el mismo medio ocupado para la notificación previamente utilizado.</p>
<p>Elaborado por: Wendy Dahbura, Karla Flores</p>		

RECURSOS EMPLEADOS EN EL PROCESO

Cuadro N° 309

PROCESO	RECURSO HUMANO		RECURSO FISICO				
	Cant	Puesto de Trabajo	Cant.	Equipo	Cant.	Material	Intangible
Conciliación	1	Edecán	4	Escritorio	2	Ley de Protección al Consumidor	Software SIDECON Software Microsoft Office Windows 2000 Programa Word
	2	Técnico CSC	4	Sillas	2	Manual de Procedimiento	
	1	Encargado de Archivo y Notificaciones	3	Computadora	1	Libro de Control de Notificaciones	
	1	Notificador	1	Impresor	-	Resmas de papel	
			1	Fotocopiadora	2	Engrapadoras	
			26	Sillas de Espera	2	Lápices	
					2	Lapiceros	
					2	Borradores	
					2	Perforadores	
					2	Sellos	

FICHA DE PROCESO

Cuadro N° 310

		OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE Ficha de Proceso		Con
Propietario Coordinador CSC		PROCESO CONCILIACIÓN		FRECUENCIA: Diariamente
<p>FINALIDAD: Solucionar una controversia entre ambas partes cuando una vez intentado el avenimiento no se obtuviera ningún resultado satisfactorio. Los acuerdos tomados en conciliación producirán los efectos de la transacción y la certificación del acta que tendrá fuerza ejecutiva.</p>				
ALCANCE	<ul style="list-style-type: none"> • Inicia: programación de fecha y hora de realización de 1ª audiencia • Finaliza: <ul style="list-style-type: none"> - Archivo de expediente - Envío de expediente a Tribunal Sancionador 		MARCO LEGAL: Art. 111, 112, 113, 114 Ley de Protección al Consumidor	
<p>PROCESOS CON LOS QUE SE RELACIONA: Avenimiento (Respuesta no Favorable)</p>				
<p>ENTRADA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expediente caso abierto por falta de Acuerdo en Avenimiento <p>PROVEEDOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnico de CSC 				
<p>SALIDA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expediente caso Cerrado por acuerdo en Conciliación (1ª Audiencia) • Expediente caso Cerrado por acuerdo en Conciliación (2ª Audiencia) • Expediente caso Cerrado por acuerdo Fuera del Proceso • Expediente caso Abierto (envió Tribunal Sancionador) <p>CLIENTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consumidor de la zona Occidental • Proveedor 				
<p>FORMATOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programación General de todas las Audiencias de conciliación (FD-Con-01) • Notificación de Audiencia de Conciliación para el Proveedor (FD-Con-02) • Constancia de Recepción de Denuncia (formato corto para adjuntar a convocatoria de Audiencia del proveedor) (FD-Rec-05) • Notificación de Audiencia de Conciliación para el Consumidor (FD-Con-03) • Formulario de Registro de Datos por Edecán (FD-Rec-01) • Acta de Suspensión de Audiencia de Conciliación por incomparecencia de parte 				

(proveedor) (FD-Con-05)

- Acta de Suspensión de Audiencia de Conciliación por incomparecencia de parte (consumidor) (FD-Con-06)
- Acta de Suspensión de Audiencia de Conciliación por incomparecencia de ambas partes (FD-Con-07)
- Acta de Conciliación sin acuerdo (FD-Con-09)
- Acta de Conciliación con acuerdo (FD-Con-10)
- Carta al Consumidor para que se pronuncie sobre arreglo extraoficial (FD-Fue-01)
- Auto de Archivo por haberse alcanzado Acuerdo Fuera del Proceso (FD-Arc-02)
- Acta de Desistimiento (FD-Arc-03)

INDICADORES:

$$\text{Volumen} = \frac{\text{Número total de casos cerrados en conciliación}}{\text{Número total de denuncias admitidas}} * 100$$


$$\text{Calidad} = \frac{\text{Número de expedientes conformados correctamente}}{\text{Número total de casos cerrados en conciliación}} * 100$$

$$\text{Tiempo} = \frac{\text{Días reales para obtener acuerdo en conciliación}}{\text{Días establecido para obtener acuerdo en conciliación}} * 100$$

Cuadro N° 311

Código: FD- RRev-01

OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE
REGISTRO DE REVISIONES A LOS PROCESOS

FECHA (1)	MODIFICACION (2)	APROBADA POR (3)
 Defensoría del consumidor <small>La Razón... ¡A quien la tiene!</small>		

5.4.26 FORMATOS UTILIZADOS*

Cuadro N° 312

Código	Descripción
FD-Rec-01	Formato Defensoría para Registro de datos por edecán
FD-Rec-02	Formato Defensoría de prevención al consumidor
FD-Rec-03	Formato Defensoría de Resolución de Inadmisibilidad
FD-Rec-04	Formato Defensoría Constancia de Recepción de Denuncia
FD-Rec-05	Formato Defensoría Constancia de Recepción de Denuncia (formato corto para adjuntar a convocatoria de Audiencia del proveedor)
FD-Ave-01	Formato Defensoría de Acta de Avenimiento
FD-Ave-02	Formato Defensoría de Datos de Avenimiento
FD-Ave-03	Formato Defensoría de Comprobante de Entrega de Acta de Avenimiento
FD-Rat-01	Formato Defensoría de Auto de Ratificación de Denuncia
FD-Arc-01	Formato Defensoría de Auto de Archivo por Falta de Ratificación de Denuncia
FD-Con-01	Formato Defensoría para Programación General de Audiencias de conciliación
FD-Con-02	Formato Defensoría de Notificación de Audiencia de Conciliación para el Proveedor
FD-Con-03	Formato Defensoría de Notificación de Audiencia de Conciliación para el Consumidor
FD-Con-05	Formato Defensoría para Acta de Suspensión de Audiencia de Conciliación por incomparecencia de parte (proveedor)
FD-Con-06	Formato Defensoría para Acta de Suspensión de Audiencia de Conciliación por incomparecencia de parte (consumidor)
FD-Con-07	Formato Defensoría para Acta de Suspensión de Audiencia de Conciliación por incomparecencia de ambas partes
FD-Con-09	Formato Defensoría de Acta de Conciliación sin acuerdo
FD-Con-10	Formato Defensoría de Acta de Conciliación con acuerdo
FD-Fue-01	Formato Defensoría para Carta al Consumidor para que se pronuncie sobre arreglo extraoficial
FD-Arc-02	Formato Defensoría para Auto de Archivo por haberse alcanzado Acuerdo Fuera del Proceso
FD-Arc-03	Formato Defensoría de Acta de Desistimiento
FD-RRRev-01	Formato Defensoría para el Registro de las Revisiones que se realicen a los documentos normalizados

* Ver anexo 16: Ver Formato

5.4.2.7 TERMINOLOGIA EMPLEADA

Atención

Es el acto de recibir la denuncia competencia de la Defensoría y darle el tratamiento administrativo con el fin que se resuelva el conflicto.

Centro

Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor. Es el ente de la Defensoría encargado de resolver los conflictos entre proveedores y consumidores, a través de medios alternos de solución de controversias.

Conciliación

La conciliación se distingue de la mediación porque el conciliador puede proponer, Formular un arreglo que puede ser aceptado o no voluntariamente por las partes.

Coordinador del CSC

Es el responsable de la ejecución de cada uno de los procesos que forman parte del macroproceso de Atención de Denuncias y se encarga de planificar, ejecutar y controlar las actividades que se realizan en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor.

Denuncia

Es el acto por el cual un consumidor comunica a la Defensoría una presunta violación a sus derechos como consumidor.

Inadmisibilidad

Es la declaratoria por parte del Centro en la cual no se admite una denuncia por incumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley.

Ley

Ley de Protección al Consumidor publicada en el Diario Oficial el 8 de septiembre/2005 y vigente a partir del 8 de octubre/2005.

Prevención

Es el acto de prevenir al consumidor para que subsane alguna omisión en la denuncia o que no cumpla con los requisitos establecidos en la Ley de Protección al Consumidor.

SIDECON (Sistema Informático de la Defensoría del Consumidor)

Aplicación informática en la que se registra los casos presentados al CSC.

Técnico del CSC

Empleado de la defensoría responsable de recibir y tramitar las denuncias, gestiones, derivaciones, asesorías, avenimiento y conciliaciones presentadas por el consumidor.

5.4.3 MACROPROCESO DE CAMPAÑA INFORMATIVA Y/O EDUCATIVA

5.4.3.1 REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE CASCADA

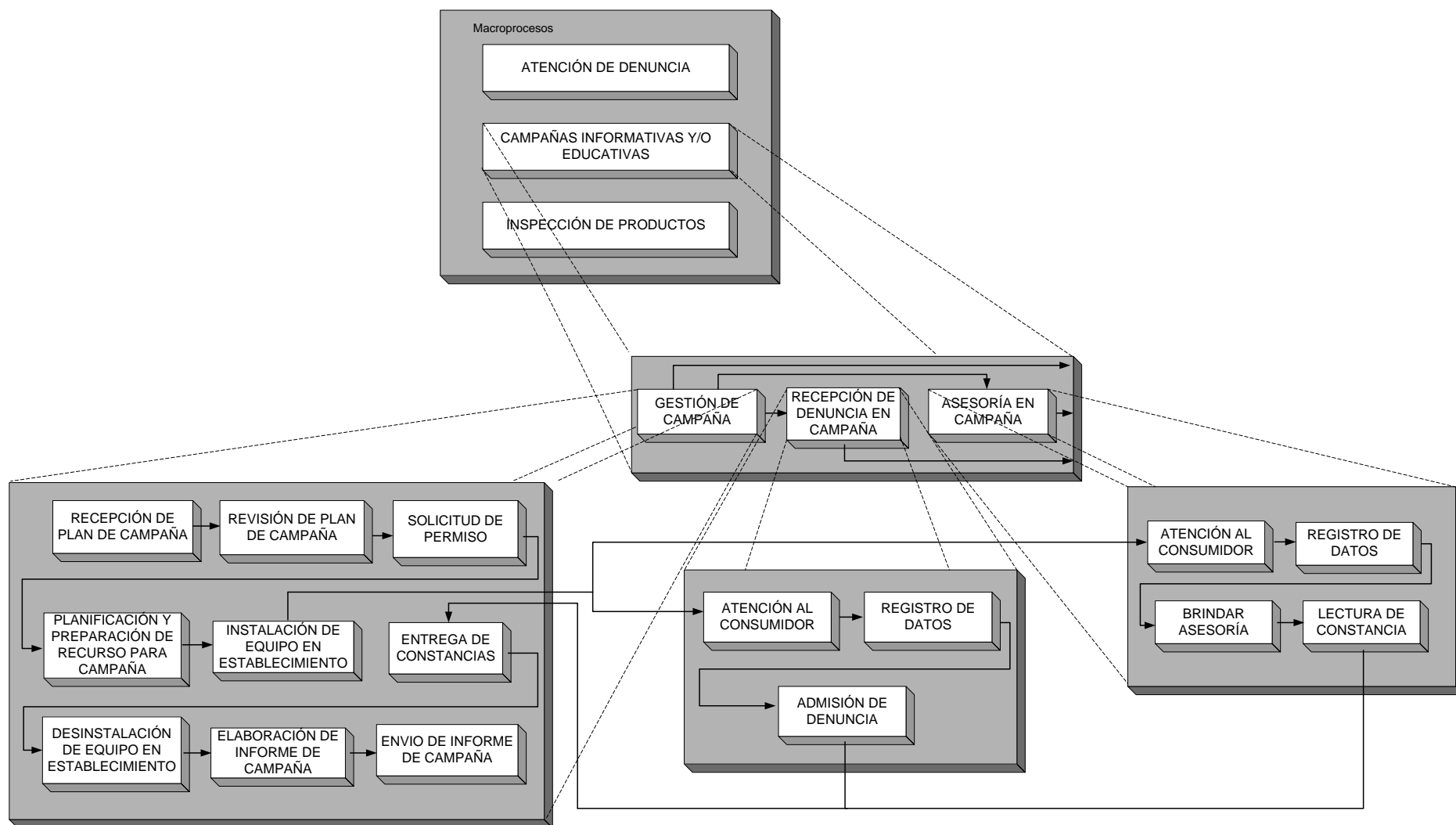


Fig.56

5.4.3.2 IDENTIFICACIÓN Y ESTABLECIMIENTO DE REQUISITOS DEL CLIENTE

Cuadro N° 309

Macroproceso: CAMPAÑAS INFORMATIVAS / EDUCATIVAS	
<p>Cliente Externo: <i>Consumidores de la Zona Occidental</i></p>	<p>Cliente Interno: <i>Centro de Solución de Controversias de la Oficina Regional de Occidente.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> • Que la Institución proporcione información sobre la programación de Campañas a realizar. • Que la Institución realice campañas con temas de acuerdo a las necesidades particulares de los habitantes de la zona occidental • Que la Institución realice campañas en lugares accesibles a los consumidores. • Que la Institución efectúe campañas de manera oportuna. • Personal Capacitado para la atención de las diferentes consultas realizadas en campañas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Constancias de Recepción de Denuncias y Asesorías con datos completos, firmas y sello. • Constancias de Recepción de Denuncias y Asesorías sin errores de ortografía en su redacción.
	<p>Cliente Interno: <i>Dirección de Educación y Participación Ciudadana</i></p>

5.4.3.3 Proceso: GESTIÓN DE CAMPAÑA INFORMATIVA Y/O EDUCATIVA

LIMITES DEL PROCESO

Cuadro N° 313

Proveedor: Dirección de Educación y Participación Ciudadana, Defensoría del Consumidor San Salvador
Entrada: <ul style="list-style-type: none">• Plan de Campaña
Proceso: Gestión de Campaña Informativa y/o Educativa
Salida: <ul style="list-style-type: none">• Constancias de recepción de denuncia en campaña• Constancias de asesoría en campaña• Informe de Campaña
Usuario (Cliente): <ul style="list-style-type: none">• Centro de Solución de Controversias de la Oficina Regional de Occidente• Dirección de Educación y Participación Ciudadana, Defensoría del Consumidor San Salvador

REQUISITOS DE CALIDAD DEL PROCESO

Cuadro N° 314

ENTRADA

- Plan de Campaña:
 - Fecha de envío del plan de campaña
 - Nombre de la Directora de la Dirección de Educación y Participación Ciudadana
 - Tema de la campaña
 - Objetivo de la campaña
 - Establecimiento o lugar para la realización de campaña
 - Período de realización de campaña
 - Equipo y materiales a utilizar
 - Horario de Ejecución de Campaña
 - Observaciones (especificaciones de capacitación a recibir cuando la campaña lo requiera)

PROCESO

- Carta de Solicitud de Permiso
 - Fecha de elaboración de la carta
 - Nombre del gerente del establecimiento o lugar donde se desea realizar la campaña
 - Tema de la campaña a realizar
 - Objetivo de la campaña a realizar
 - Especificación del recurso a utilizar para la realización de la campaña
 - Período de realización de campaña
 - Horario de ejecución de Campaña
 - Nombre del Gerente de la Oficina Regional de Occidente
 - Firma del Gerente de la Oficina Regional de Occidente

- Planificación de Recurso
 - Fecha de planificación de Recurso de campaña
 - Tema de campaña a realizar
 - Duración de campaña a realizar
 - Cantidad y descripción de equipo a utilizar
 - Descripción de formatos de campaña a utilizar
 - Cantidad de formatos de campaña a utilizar por día
 - Cantidad de formatos de campaña a utilizar por campaña
 - Descripción de materiales varios a utilizar en campaña
 - Cantidad de materiales varios a utilizar por día
 - Cantidad de materiales varios a utilizar por campaña
 - Descripción de material informativo y educativo a utilizar
 - Cantidad de material informativo y educativo a utilizar por día de campaña
 - Cantidad de material informativo y educativo a utilizar por campaña


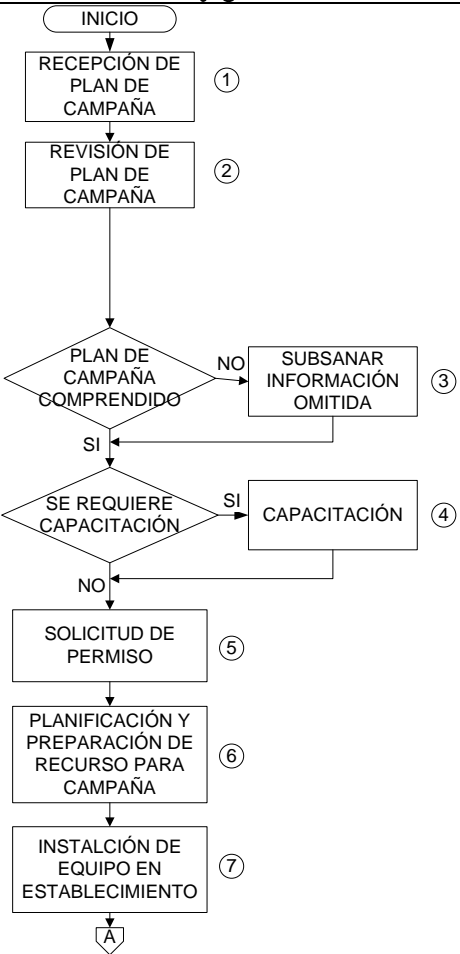
- Informe Diario de Campaña
 - Formato de informe diario de campaña
 - Fotocopia de Constancias de Recepción de Denuncia en campaña
 - Fotocopia de Constancia de Asesora en Campaña

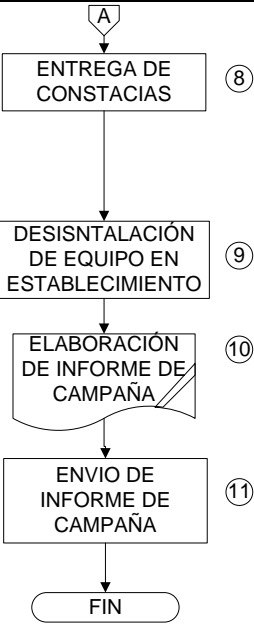
SALIDA

- Informe de Campaña

- Tema de campaña realizada
- Lugar donde se realizo la campaña
- Período de realización de campaña
- Duración en días de la campaña
- Nombre de Ejecutores de Campaña
- Número correlativo de los días de campaña
- Fecha de realización de campaña por cada Número correlativo
- Nombre del lugar o establecimiento donde se llevo a cabo la campaña
- Cantidad de Denuncias receptadas por cada día de campaña
- Cantidad de Asesorías, Gestiones y Derivaciones realizadas por cada día de campaña
- Total de Denuncias receptadas en campaña
- Total de Asesorías, Gestiones y Derivaciones realizadas por campaña
- Cantidad de Material informativo y educativo entregado por día de campaña.
- Total de Material informativo y educativo entregado en campaña
- Número de casos entregados a CSC
- Observaciones de los casos no entregados a CSC (si existieran)
- Nombre de responsable de elaboración de informe de campaña
- Firma y sello de responsable de elaboración de informe de campaña
- Nombre de la persona que revisa el informe de campaña
- Firma y sello de la persona que revisa el informe de campaña

Cuadro N° 315

 <p>Defensoría del consumidor La Razón... ¡A quien la tiene!</p>	<p>HOJA DE PROCESO DE GESTION DE CAMPAÑA EDUCATIVA Y/O INFORMATIVA Código de proceso: GC</p>	<p>Elaboración: Mayo 2008 Revisión: Mayo 2008 Pág.: 1/2</p>	
<p>FINALIDAD: Gestionar los recursos necesarios para que se lleven a cabo las campañas educativas y/o informativas y realizar un control de las mismas.</p>		<p>APLIACA A: Coordinador de EPC y Técnico Educador</p>	<p>MARCO LEGAL: No existe ningún artículo en la Ley de Protección al Consumidor que haga referencia al proceso.</p>
Ejecutor	Flujograma	Descripción	
<p>1. Coordinador</p> <p>2. Coordinador y Técnico Educador</p> <p>3. Coordinador</p> <p>4. Coordinador y Técnico Educador</p> <p>5. Coordinador</p> <p>6. Coordinador y Técnico Educador</p> <p>7. Coordinador y Técnico Educador</p>		<p>1. La Dirección de EPC envía plan de campaña a través de correo electrónico al Coordinador de EPC quien lo imprime. El plan de campaña es enviado con copia al Gerente de Oficina Regional de Occidente.</p> <p>2. Se revisa plan de campaña para identificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tema de campaña - Objetivo de campaña - Lugar y período de realización de campaña - Equipo y Material a utilizar - Horario de ejecución de campaña - Observaciones: especificación de capacitación a impartir cuando la realización de la campaña lo requiera <p>3. Si al revisar el plan de campaña se encuentra información incompleta se establecerá comunicación telefónica con la Dirección de EPC para subsanar o solicitar información no especificada en el plan de campaña.</p> <p>4. Si el tema de campaña es nuevo o si la Dirección de Educación Participación lo considera oportuno, se le impartirá al personal de la división una capacitación sobre la campaña a realizar.</p> <p>5. Se elabora e imprime carta de solicitud de permiso (FD-CP-01), la cual será firmada y sellada por Gerente de Oficina Regional de Occidente y se envía carta a gerente o encargado del lugar donde se desea realizar la campaña, solicitando la colaboración y autorización para acceder a las instalaciones.</p> <p>6. Se planifica el tipo y cantidad de material necesario a utilizar en campaña de acuerdo a las especificaciones del plan y se prepara el equipo haciendo uso del formato de Planificación de Recurso de Campaña (FD-PRC-01).</p> <p>7. El primer día de campaña se presentaran con el gerente o encargado del establecimiento donde se realizara la campaña para su identificación, posteriormente se trasladaran al lugar asignado para descargar e instalar el equipo necesario para la ejecución de la campaña.</p>	

Ejecutor	Flujograma	Descripción
<p>8. Coordinador</p> <p>9. Coordinador y Técnico Educador</p> <p>10. Coordinador y Técnico Educador</p> <p>11. Coordinador y Técnico Educador</p>	 <pre> graph TD A[A] --> B[ENTREGA DE CONSTACIAS 8] B --> C[DEISISNTALACIÓN DE EQUIPO EN ESTABLECIMIENTO 9] C --> D[ELABORACIÓN DE INFORME DE CAMPAÑA 10] D --> E[ENVIO DE INFORME DE CAMPAÑA 11] E --> F([FIN]) </pre>	<p>8. Se fotocopia las constancias de recepción de denuncia en campaña (FD-Rec-C-01) y asesoría en campaña (FD-Ase-C-01) para ser anexadas al informe diario (FD-IDC-01) que será archivado, las constancias originales son entregadas al Coordinador de CSC quien registra en libro de control el tipo y cantidad de constancias recibidas verificando que posean la información completa. Si existen constancias en las que aún no se han subsanado los datos prevenidos, estas no serán entregadas al Coordinador del CSC hasta que se complementen los datos.</p> <p>9. El día que finaliza la campaña se desinstalará y cargará el equipo y será llevado a las instalaciones de la Oficina Regional de Occidente.</p> <p>10. Finalizada la Campaña se elabora el Informe de Campaña (FD-IC-01) dejando constancia de todas las actividades realizadas en la ejecución de la campaña</p> <p>11. Después de elaborado el informe, se imprime y se archiva en EPC, y se envía el informe a través de correo electrónico al Gerente de la Oficina Regional de Occidente y a la Dirección de EPC Defensoría del Consumidor San Salvador.</p>

Elaborado por: Wendy Dahbura
Karla Flores

RECURSOS EMPLEADOS EN EL PROCESO

Cuadro N° 316

PROCESO	RECURSO HUMANO		RECURSO FISICO				
	Cant	Puesto de Trabajo	Cant.	Equipo	Cant.	Material	Intangible
Gestión de Campaña Informativa y/o Educativa	1	Coordinador de EPC	4	Escritorio	2	Manual de Procedimientos	Software Microsoft Office Windows 2000 Programa Word
	1	Técnico Educador	4	Sillas	*	Formato de Informe Diario de Campaña	
	1	Gerente de Oficina Regional de Occidente	4	Computadora	*	Formato de Recepción de Denuncia en Campaña	
	1	Coordinador de CSC	1	Impresor	*	Formato de Asesoría en Campaña	
			1	Fotocopiadora	*	Material Informativo	
			1	Fax	*	Material Educativo	
			1	Canopi	-	Resmas de Papel	
			4	Sillas Plásticas	2	Engrapadoras	
			2	Mesas Plásticas	2	Lápices	
			1	Vehículo	2	Lapiceros	
					2	Borradores	
					2	Perforadores	
					2	Sello	
				-	Tirro		
				-	Caja de Fastener		
				-	Folders		

* Esta en función de los días que dure la campaña

FICHA DE PROCESO

Cuadro N° 317

		OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE Ficha de Proceso		GC
Propietario Coordinador EPC		PROCESO GESTIÓN DE CAMPAÑA INFORMATIVA Y/O EDUCATIVA		FRECUENCIA: 1 vez por campaña
FINALIDAD: Gestionar los recursos necesarios para que se lleven a cabo las campañas educativas y/o informativas y realizar un control de las mismas.				
ALCANCE	<ul style="list-style-type: none"> • Inicia: Recepción de Plan de Campaña • Finaliza: Envío de Informe de Campaña 		MARCO LEGAL: No existe ningún artículo en la Ley de Protección al Consumidor que haga referencia al proceso.	
PROCESOS CON LOS QUE SE RELACIONA: <ul style="list-style-type: none"> • Recepción de Denuncia en Campaña • Asesoría en Campaña • Avenimiento 				
ENTRADA: <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Campaña 				
PROVEEDOR: <ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Educación y Participación Ciudadana, Defensoría del Consumidor San Salvador 				
SALIDA: <ul style="list-style-type: none"> • Constancias de Recepción de Denuncia en Campaña • Constancias de Asesoría en Campaña • Informe de Campaña 				
CLIENTE INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> • Centro de Solución de Controversias Oficina Regional de Occidente Dirección de Educación y Participación Ciudadana, Defensoría del Consumidor San Salvador 				
FORMATOS: <ul style="list-style-type: none"> • Formato de Carta de Solicitud de Permiso (FD-CP-01) • Formato de Planificación de Recurso de Campaña (FD-PRC-01) • Constancia de Recepción de Denuncia en Campaña (FD-Rec-C-01) * • Constancia de Asesoría en Campaña (FD-Ase-C-01) * • Formato de Informe Diario de Campaña (FD-IDC-01) • Formato de Informe de Campaña (FD-IC-01) 				
INDICADORES*: $Volumen = \frac{\text{Número total de inf ormes elaboradas por campaña /semestral}}{\text{Número total de campañas realizadas /semestral}} * 100$ $Calidad = \frac{\text{Número total de inf ormes de campaña que cumplen requisitos de calidad /semestral}}{\text{Número total de inf ormes elaborados en campaña /semestral}} * 100$ $Tiempo = \frac{\text{Tiempo total empleado para realizar gestion de campaña}}{\text{Tiempo total establecido para realizar gestion de campaña}} * 100$				

* La copia de este formato será anexado al informe de campaña
 * Ver ficha de indicador

5.4.3.4 Proceso: RECEPCIÓN DE DENUNCIA EN CAMPAÑA

LIMITES DEL PROCESO

Cuadro N° 318

Proveedor: Consumidores de la zona Occidental
Entrada: <ul style="list-style-type: none">• Datos Personales del Denunciante• Datos de Denuncia
Proceso: Recepción de Denuncia en Campaña
Salida: <ul style="list-style-type: none">• Constancia de Recepción de Denuncia• Formulario de Resolución de Inadmisibilidad en Campaña• Informe Diario de Campaña
Usuario: Cliente externo <ul style="list-style-type: none">• Consumidor de la zona Occidental

REQUISITOS DE CALIDAD DEL PROCESO

Cuadro N° 319

ENTRADA

- Datos Personales del Denunciante
 - Nombre del Consumidor
 - Teléfono, fax, celular y/o email del Consumidor
 - Dirección, municipio y departamento del Consumidor
 - Documento con Foto del Consumidor (DUI, Licencia, Pasaporte).

- Datos de Denuncia
 - Motivo de la denuncia (Acto o hecho que denuncia)
 - Nombre del Proveedor
 - Teléfono, fax del Proveedor
 - Dirección del establecimiento, municipio y departamento (Lugar donde ocurrió el hecho)
 - Fecha en la que ocurrió el hecho
 - Documentos o facturas del producto o servicio por el cual se interpone la denuncia.

PROCESO

- Constancia de Recepción de Denuncia en Campaña
 - Lugar donde se recepta la denuncia (Defensoría Móvil)
 - Datos del denunciante
 - Tipo de denuncia
 - Motivo de denuncia
 - Fecha de recepción de denuncia
 - Forma de recepción de denuncia
 - Monto reclamado
 - Nombre del representante legal (Si existiera o fuera el caso)
 - Teléfono, fax, celular y/o email del representante legal (Si existiera o fuera el caso)
 - Medio alterno de solución (en caso de no obtener acuerdo en Avenimiento)
 - Número de documento con Foto del representante legal (DUI, Licencia, Pasaporte; Si existiera o fuera el caso)
 - Datos de denuncia
 - Pretensión de la denuncia
 - Nombre del Técnico
 - Firma de Técnico y sello
 - Firma del Consumidor

- Formulario de prevención al consumidor (FD-Rec-02)
 - Fecha de elaboración del Formulario
 - Forma de recepción de denuncia
 - Nombre del Consumidor
 - Nombre de Proveedor
 - especificación de documentos o facturas del producto o servicio por el cual se interpone la denuncia
 - Dato a subsanar
 - Firma del Consumidor

SALIDA

- Informe Diario de Campaña

- ~ Número correlativo del caso
- ~ Nombre del consumidor
- ~ Departamento y municipio de residencia del Consumidor
- ~ Nombre del proveedor
- ~ Indicar si existen datos incompletos (si el caso es denuncia o derivación)
- ~ Descripción breve de las denuncias receptadas
- ~ Total de denuncias receptadas
- ~ Descripción breve de la Asesorías, Gestiones, Derivaciones o Gestiones domiciliar realizadas
- ~ Total de Asesorías, Gestiones, Derivaciones o Gestiones domiciliar realizadas
- ~ Observaciones, establecer documento a subsanar(cuando alguna denuncia no cumple requisitos de ley)
- ~ Descripción y cantidad del material educativo entregado
- ~ Total del material educativo entregado
- ~ Descripción y cantidad del material informativo entregado
- ~ Tota del material informativo entregado

- Formulario de Resolución de Inadmisibilidad

- ~ Fecha de recepción de denuncia
- ~ Forma de recepción de denuncia
- ~ Nombre del Consumidor
- ~ Número de Documento del Consumidor (DUI, Licencia, Pasaporte)
- ~ Nombre del proveedor
- ~ Descripción de la prevención al consumidor
- ~ Fecha de realización de resolución de inadmisibilidad
- ~ Nombre del Coordinador de la División de EPC
- ~ Firma de Coordinador de la División de EPC y sello



HOJA DE PROCESO DE RECEPCIÓN DE DENUNCIA EN CAMPAÑA
Código del proceso Rec-C

Elaboración: Mayo 2008
Revisión: Mayo 2008
Pág.: 1/1

FINALIDAD: Identificar si existe transgresión a los derechos del consumidor en el caso expuesto, para su posterior seguimiento en el CSC.

APLICA A: Coordinador de EPC y Técnico educador.

MARCO LEGAL: Art. 109 Ley de Protección al Consumidor

Ejecutor	Flujograma	Descripción
1. Coordinador o Técnico Educador		1. El consumidor se acerca al Canopi, es recibido y expone su caso. Se informa al consumidor que si existiera algo en particular que no le agrada del servicio recibido puede emitir su queja y/o sugerencia a través del Buzón de quejas y/o sugerencias de Campaña.
2. Coordinador o Técnico Educador		2. Después de expuesto el caso por el consumidor, el caso se clasifica como denuncia y se registran los datos del consumidor y proveedor en el formato de Constancia de Recepción de Denuncia en Campaña (FD-Rec-C-01), posteriormente se lee al consumidor el contenido de dicha constancia.
3. Coordinador o Técnico Educador		3. Cumplidos los requisitos legales que establece el artículo 109 de la Ley, se admite la denuncia la cual es firmada por el consumidor y firmada y sellada por la persona que la receiptó registrándolo en el formato de Informe Diario (FD-IDC-01).
4. Coordinador o Técnico Educador		4. Si la denuncia no cumple con alguno de los siguientes requisitos legales que establece el artículo 109 de la Ley: - Identificación y datos generales del denunciante; - Identificación y datos generales del proveedor; - Descripción de los hechos que originaron la controversia; y - Pretensión del denunciante Se debe de prevenir al consumidor haciendo de su conocimiento los requisitos no cumplidos y previniendo los subsane dentro del plazo de tres días, se elabora Formulario de prevención al consumidor (FD-Rec-C-02) dejando constancia de la prevención realizada, luego registra la denuncia y prevención en el formato de Informe Diario (FD-IDC-01)
5. Coordinador o Técnico Educador		5. Si el consumidor no se presenta a subsanar la prevención realizada transcurridos 3 días hábiles, se procede a elaborar el Auto de Inadmisibilidad (FD-Rec-C-03) y se anexa a Constancia de Recepción de Denuncia.

Elaborado por: Wendy Dahbura
Karla Flores

RECURSOS EMPLEADOS EN EL PROCESO

Cuadro N° 321

PROCESO	RECURSO HUMANO		RECURSO FISICO				
	Cant	Puesto de Trabajo	Can t.	Equipo	Ca nt.	Material	Intangible
Recepción de Denuncia en Campaña	1	Coordinador de EPC	1	Canopi	2	Ley de Protección al Consumidor	Software Microsoft Office Windows 2000 Programa Word
	1	Técnico Educador	4	Sillas Plásticas	2	Manual de Procedimientos	
			2	Mesas Plásticas	*	Formato de Informe Diario de Campaña	
					*	Formato de Recepción de Denuncia en Campaña	
					2	Engrapadoras	
					2	Lápices	
					2	Lapiceros	
					2	Borradores	
					2	Sello	
					-	Tirro	

* Esta en función de las denuncias receptadas en la campaña

FICHA DE PROCESO

Cuadro N° 322

 <p>Defensoría del consumidor La Razon... ¡A quien la tiene!</p>		OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE Ficha de Proceso		Rec-C
Propietario Coordinador EPC		PROCESO RECEPCIÓN DE DENUNCIA EN CAMPAÑA		FRECUENCIA Diariamente en Campaña
FINALIDAD: Identificar si existe transgresión a los derechos del consumidor en el caso expuesto, para su posterior seguimiento en el CSC.				
ALCANCE	<ul style="list-style-type: none"> • Inicia: Atención al Consumidor. • Finaliza: <ul style="list-style-type: none"> -Admisión de la denuncia -Elaboración de Auto de inadmisibilidad 		MARCOLEGAL: Art. 109 Ley de Protección al Consumidor	
	PROCESOS CON LOS QUE SE RELACIONA: <ul style="list-style-type: none"> • Avenimiento • Gestión de Campañas Educativas y/o Informativas 			
ENTRADA: <ul style="list-style-type: none"> • Datos Personales del Denunciante • Datos de Denuncia 				
PROVEEDOR: <ul style="list-style-type: none"> • Consumidor de la zona occidental 				
SALIDA: <ul style="list-style-type: none"> • Constancia de Recepción de Denuncia • Formulario de Resolución de Inadmisibilidad en Campaña • Informe Diario de Campaña 				
CLIENTE EXTERNO: Consumidor de la zona occidental				
FORMATOS: <ul style="list-style-type: none"> • Constancia de Recepción de Denuncia en Campaña (FD-Rec-C-01) • Formulario de prevención al consumidor (FD-Rec-C-02) • Formulario Resolución de Inadmisibilidad en Campaña (FD-Rec-C-03) • Formato de Informe Diario de Campaña (FD-IDC-01) 				
INDICADORES*: $Volumen = \frac{\text{Número total de denuncias admitidas / campaña}}{\text{Número total de denuncias recibidas / campaña}} * 100$ $Calidad = \frac{\text{Número de constancias que cumplen requisitos de calidad}}{\text{Número total de denuncias admitidas}} * 100$ $Tiempo = \frac{\text{Tiempo actual en la atención de denuncia}}{\text{Tiempo establecido para la atención de denuncia}} * 100$				

* Ver ficha de indicador

5.4.35 Proceso: ASESORÍA EN CAMPAÑA

LIMITES DEL PROCESO

Cuadro N° 323

Proveedor: Consumidores de la zona Occidental
Entrada: <ul style="list-style-type: none">• Datos Personales del Consumidor• Datos del Caso
Proceso: Asesoría en Campaña
Salida: <ul style="list-style-type: none">• Constancia de Asesoría en Campaña• Informe Diario de Campaña
Usuario: Cliente externo <ul style="list-style-type: none">• Consumidores de la zona Occidental

REQUISITOS DE CALIDAD A CUMPLIR EN EL PROCESO

Cuadro N° 324

ENTRADA

- Datos Personales del Consumidor
 - Nombre del Consumidor
 - Teléfono, fax, celular y/o email del Consumidor
 - Dirección, municipio y departamento del Consumidor
 - Número de Documento con Foto del Consumidor (DUI, Licencia, Pasaporte).

- Datos del Caso:
 - Motivo de la Asesoría (Acto o hecho por el cual se asesora)
 - Nombre del Proveedor
 - Teléfono del Proveedor
 - Dirección del establecimiento, municipio y departamento (Lugar donde ocurrió el hecho)

PROCESO

- Constancia de Asesoría en Campaña
 - Lugar donde se realiza la asesoría (Defensoría Móvil)
 - Fecha de realización de asesoría
 - Datos Personales del Consumidor
 - Datos del Caso
 - Detalle de la Asesoría realizada
 - Nombre del Coordinador de EPC /Técnico educador
 - Firma del Coordinador de EPC /Técnico educador
 - Firma del Consumidor

SALIDA

- Constancia de Asesoría en Campaña

- Informe Diario de Campaña
 - Número correlativo del caso
 - Nombre del consumidor
 - Departamento y municipio de residencia del Consumidor
 - Nombre del proveedor
 - Indicar si existen datos incompletos (si el caso es denuncia o derivación)
 - Descripción breve de las denuncias receptadas
 - Total de denuncias receptadas
 - Descripción breve de la Asesorías, Gestiones, Derivaciones o Gestiones domiciliar realizadas
 - Total de Asesorías, Gestiones, Derivaciones o Gestiones domiciliar realizadas
 - Observaciones, establecer documento a subsanar(cuando alguna denuncia no cumple requisitos de ley)
 - Descripción y cantidad del material educativo entregado
 - Total del material educativo entregado
 - Descripción y cantidad del material informativo entregado
 - Tota del material informativo entregado



HOJA DE PROCESO DE ASESORÍA EN CAMPAÑA
Código del proceso Ase-C

Elaboración: Mayo 2008
Revisión: Mayo 2008
Pág.: 1/1

FINALIDAD: Orientar al consumidor, cuando su caso no proceda como denuncia.

APLICA A: Coordinador de EPC y Técnico educador.

MARCO LEGAL: No existe ningún artículo en la Ley de Protección al Consumidor que haga referencia al proceso.

Ejecutor	Flujograma	Descripción
1. Coordinador o Técnico Educador		1. El consumidor se acerca al canopi, es recibido y expone su caso. Se informa al consumidor que si existiera algo en particular que no le agrade del servicio recibido puede emitir su queja y/o sugerencia a través del Buzón de quejas y/o sugerencias de Campaña.
2. Coordinador o Técnico Educador.		2. Después de expuesto el caso por el consumidor, se clasifica como asesoría y se registra datos en el formato de Constancia de Asesoría en Campaña (FD-Ase-C-01).
3. Coordinador o Técnico Educador		3. Se le indicará al consumidor la Institución donde debe acudir o las acciones que puede ejecutar o realizar para resolver el problema, finalizada la asesoría se registra el detalle de esta.
4. Coordinador o Técnico Educador		4. Se lee constancia a consumidor para comprobar veracidad de datos, la cual es firmada por el consumidor y firmada y sellada por la persona que realiza la asesoría y se registra el caso atendido en el formato de informe diario (FD-IDC-01)

Elaborado por: Wendy Dahbura
Karla Flores

RECURSOS EMPLEADOS EN EL PROCESO

Cuadro N° 326

PROCESO	RECURSO HUMANO		RECURSO FISICO				
	Cant	Puesto de Trabajo	Cant.	Equipo	Cant.	Material	Intangible
Asesoría en Campaña	1	Coordinador de EPC	1	Canopi	2	Ley de Protección al Consumidor	Software Microsoft Office Windows 2000 Programa Word
	1	Técnico Educador	4	Sillas Plásticas	2	Manual de Procedimientos	
			2	Mesas Plásticas	*	Formato de Informe Diario de Campaña	
					*	Formato de Asesoría en Campaña	
					2	Engrapadoras	
					2	Lápices	
					2	Lapiceros	
					2	Borradores	
					2	Sello	
					-	Tirro	


* Esta en función de las Asesorías realizadas en la campaña

Cuadro N° 327

		OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE Ficha de Proceso		Ase-C
Propietario Coordinador de EPC		PROCESO ASESORIA EN CAMPAÑA		FRECUENCIA Diariamente en Campaña
FINALIDAD: Orientar al consumidor, cuando su caso no proceda como denuncia				
ALCANCE	<ul style="list-style-type: none"> • Inicia: Atención al Consumidor. • Finaliza: Lectura de Constancia 		MARCO LEGAL: No existe ningún artículo en la Ley de Protección al Consumidor que haga referencia al proceso	
PROCESOS CON LOS QUE SE RELACIONA: <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Campañas Educativas y/o Informativas 				
ENTRADA: <ul style="list-style-type: none"> • Datos Personales del Consumidor • Datos del Caso 				
PROVEEDOR: <ul style="list-style-type: none"> • Consumidor de la zona occidental 				
SALIDA: <ul style="list-style-type: none"> • Constancia de Asesoría en Campaña • Informe Diario de Campaña 				
CLIENTE EXTERNO: <ul style="list-style-type: none"> • Consumidor de la zona occidental 				
FORMATOS: <ul style="list-style-type: none"> • Constancia de Asesoría en Campaña (FD-Ase-C-01) • Formato de Informe Diario de Campaña (FD-IDC-01) 				
INDICADORES: $\text{Volumen} = \frac{\text{Número total de asesorías realizadas / campaña}}{\text{Número total de casos recibidas / campaña}} * 100$ $\text{Calidad} = \frac{\text{Número de constancias que cumplan requisitos de calidad}}{\text{Número total de asesorías realizadas}} * 100$ $\text{Tiempo} = \frac{\text{Tiempo actual en la atención de asesorías}}{\text{Tiempo establecido para la atención de asesorías}} * 100$				

* Ver ficha de indicador

Cuadro N° 328

 Defensoría del consumidor <small>La Razón... ¡A quien la tiene!</small>			Código: FD- RRev-01
OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE			
REGISTRO DE REVISIONES A LOS PROCESOS			
FECHA (1)	MODIFICACION (2)	APROBADA POR (3)	

5.4.3.6 FORMATOS UTILIZADOS*

Cuadro N° 329

Código	Descripción
FD-CP-01	Formato Defensoría para elaborar Carta de Solicitud de Permiso
FD-PRC-01	Formato Defensoría utilizado para la Planificación de Recurso de Campaña
FD-Rec-C-01	Formato Defensoría de Constancia de Recepción de Denuncia en Campaña
FD-Rec-C-02	Formato Defensoría para prevención al consumidor
FD-Rec-C-03	Formato Defensoría para elaborar Resolución de Inadmisibilidad en Campaña
FD-Ase-C-01	Formato Defensoría para elaborar Constancia de Asesoría en Campaña
FD-IDC-01	Formato Defensoría para elaborar Informe Diario de Campaña
FD-IC-01	Formato Defensoría elaborar de Informe de Campaña
FD-RRRev-01	Formato Defensoría para el registro de las revisiones de los procesos normalizados

* Ver Anexo 18: Formatos

5.4.3.7 TERMINOLOGIA EMPLEADA

Asesoría

Es el acto de orientar al consumidor, cuando no se identifica alguna violación del derecho del consumidor.

Atención

Es el acto de recibir la denuncia competencia de la Defensoría y darle el tratamiento administrativo con el fin que se resuelva el conflicto.

Coordinador Educación y Participación Ciudadana

Es el responsable de la ejecución de cada uno de los procesos que forman parte del macroproceso de Campañas Educativa y/o Informativa y se encarga de planificar y ejecutar las actividades para las campañas y capacitaciones que se realizan.

Denuncia

Es el acto por el cual un consumidor comunica en campaña una presunta violación a sus derechos como consumidor.

Inadmisibilidad

Es la declaratoria por parte de la Defensoría móvil en la cual no se admite una denuncia por incumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley.

Ley

Ley de Protección al Consumidor publicada en el Diario Oficial el 8 de septiembre/2005 y vigente a partir del 8 de octubre/2005.


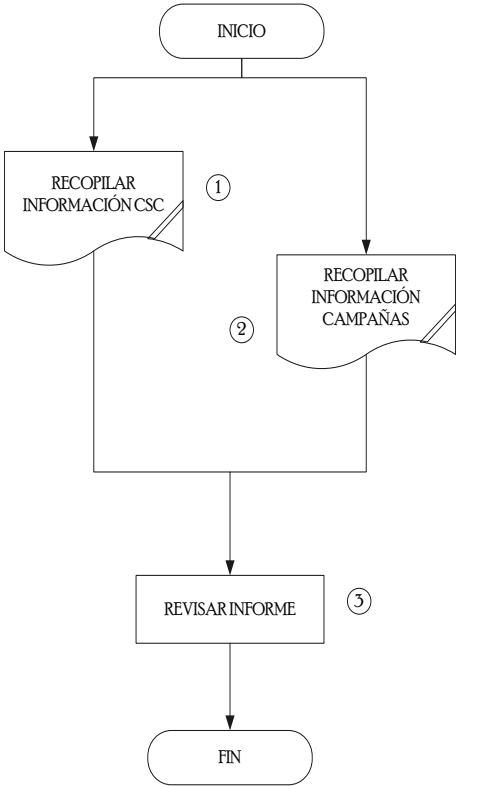
Prevención

Es el acto de prevenir al consumidor para que subsane alguna omisión en la denuncia o que no cumpla con los requisitos de la Ley de Protección al Consumidor.

Técnico Educador

Empleado de la defensoría responsable de realizar y gestionar las actividades que se ejecutan en campañas y capacitaciones.

Cuadro N° 330

 <p>Defensoría del consumidor La Razón... ¡A quien la tiene!</p>	3.4 HOJA DE PROCESO DE ACTIVIDAD ENLASANTE		Elaboración: Mayo 2008 Revisión: Mayo 2008 Pág.: 1/1
FINALIDAD: Ser el proceso enlasante entre las quejas y denuncias más frecuentes con las inspecciones a realizar.		APLICA A: Edecán, Coordinador de EPC y Coordinador de Verificación y Vigilancia.	MARCO LEGAL: No existe un artículo en la Ley de Protección al Consumidor que haga referencia a este tipo de actividad.
Ejecutor	Flujograma	Descripción	
1. Edecán 2. Coordinador de Educación y Participación ciudadana. 3. Coordinador de Verificación y Vigilancia	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> CSC[RECOPILAR INFORMACIÓN CSC ①] INICIO --> CAMPAÑAS[RECOPILAR INFORMACIÓN CAMPAÑAS ②] CSC --> REVISAR[REVISAR INFORME ③] CAMPAÑAS --> REVISAR REVISAR --> FIN([FIN]) </pre>	<p>1. Al finalizar la semana se revisa el formato de Registro de datos utilizado por el edecán en el CSC, y se extrae información a cerca de los nombres de los proveedores más denunciados (establecimientos comerciales y supermercados) y los principales motivos que originan estas denuncias. Se elabora informe y se envía al Coordinador de Verificación y Vigilancia.</p> <p>2. Finalizada la campaña se revisa el informe de campañas para extraer la información a cerca de los nombres de los proveedores más denunciados (establecimientos comerciales y supermercados) y los principales motivos que originan estas denuncias. Se elabora informe y se envía al Coordinador de Verificación y Vigilancia.</p> <p>3. Se revisan los informes recibidos para establecer la inspección a realizar en los próximos días.</p>	
Elaborado por: Wendy Dahbura Karla Flores			

5.4.4 MACROPROCESO DE INSPECCION DE PRODUCTOS

5.4.4.1 REPRESENTACIÓN GRÁFICA EN CASCADA

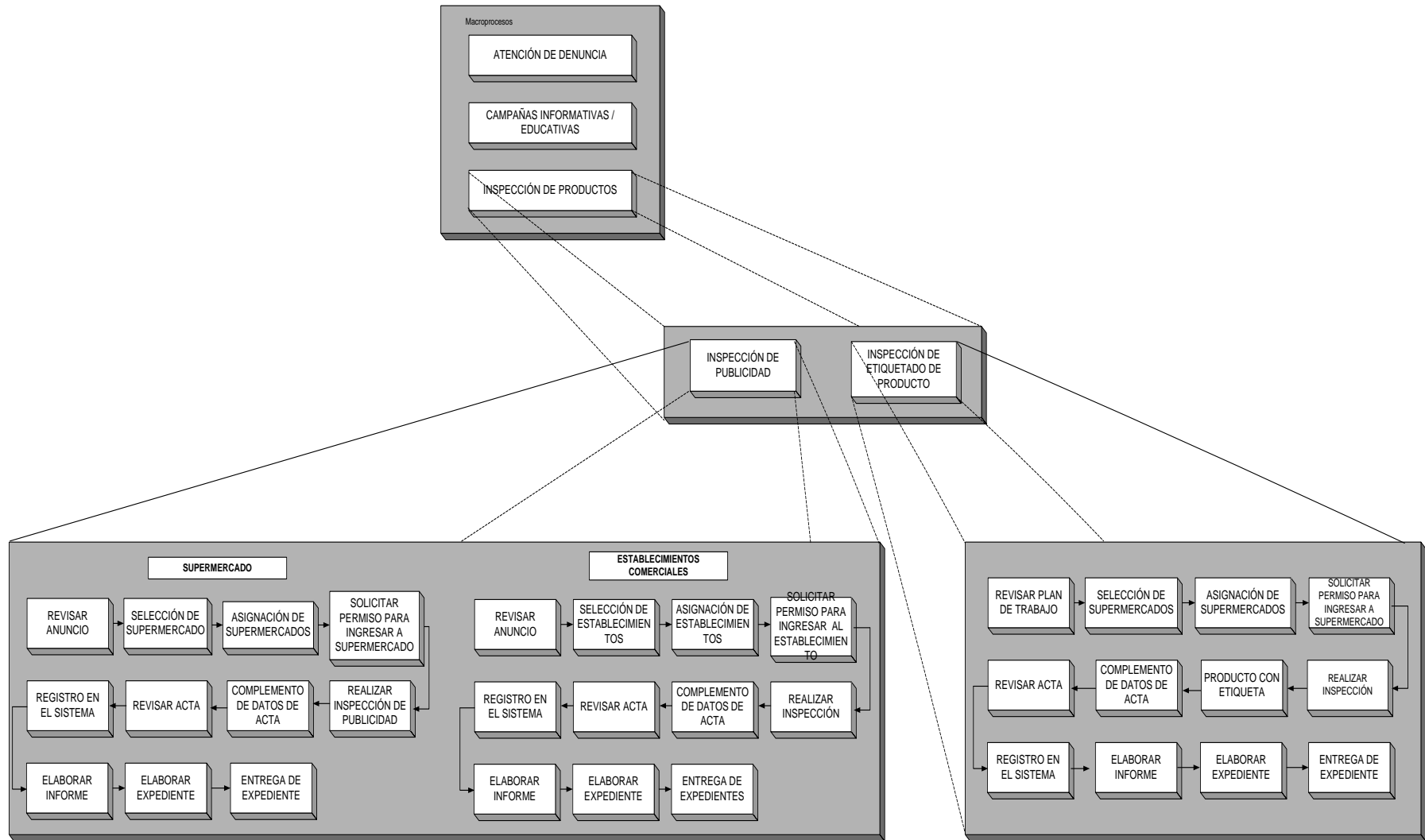


Fig. 57

5.4.4.2 IDENTIFICACIÓN Y ESTABLECIMIENTO DE REQUISITOS DEL CLIENTE

Cuadro N° 331

Macroproceso: INSPECCION DE PRODUCTOS	
<p>Cliente Externo:</p> <p><i>Habitantes de la zona occidental del país.</i></p>	<p>Cliente Interno:</p> <p><i>Dirección de Verificación y Vigilancia Defensoría del Consumidor San Salvador.</i></p> <p>Que los informes diarios de las inspecciones realizadas se envíen a tiempo.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Que la Institución verifique que los establecimientos ofrezcan productos que posean la fecha de vencimiento • Que la Institución verifique que los establecimientos no comercialicen productos vencidos o en mal estado • Que la institución verifique el cumplimiento de ofertas y promociones de productos o servicios publicados a través de los medio de comunicación. • Que la institución verifique que los productos que vendan los establecimientos poseen etiquetado en idioma castellano. • Que la Institución proporciones información a través de los medios de comunicación de los establecimientos que mejor cumplen los requisitos de la Ley de Protección al Consumidor. 	<p>Cliente Interno:</p> <p><i>Área Legal Defensoría del Consumidor San Salvador.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Expedientes con información completa • Actas que cumplan con los requisitos de Ley para que no pierdan validez legal.

5.4.4.3 Proceso: INSPECCIÓN DE PUBLICIDAD

5.4.4.3.1 Sub-Proceso: INSPECCIÓN DE PUBLICIDAD EN SUPERMERCADOS

LIMITES DEL SUBPROCESO

Cuadro N° 332

Proveedor: Coordinador de Verificación y Vigilancia
Entrada: <ul style="list-style-type: none">• Datos de Anuncio• Informe de Quejas y/o Proveedores mas denunciados de CSC• Informe de Quejas y/o Proveedores mas denunciados de EPC
Sub-Proceso: Inspección de Publicidad en Supermercado
Salida: <ul style="list-style-type: none">• Expediente de establecimientos que incumplieron Ley de Protección al Consumidor• Informe de inspecciones realizadas
Usuario: Cliente interno <ul style="list-style-type: none">• Área Legal Defensoría del Consumidor San Salvador• Dirección de Verificación y Vigilancia Defensoría del Consumidor San Salvador

REQUISITOS DE CALIDAD DEL SUBPROCESO

Cuadro N° 333

ENTRADA:

- Datos de Anuncio
 - Nombre del supermercado
 - Nombre del producto ofertado
 - Precio del producto
 - Marca del producto
 - Color del producto
 - Tamaño o talla del producto
 - Modelo del producto
 - Fecha de duración de la oferta
 - Forma de pago: contado o crédito

SUB-PROCESO

- Acta de inspección no realizada
 - Fecha de realización de la inspección
 - Departamento y Municipio donde se ubica el establecimiento a ser inspeccionado
 - Hora en la que se redacta el acta
 - Nombre y dirección del establecimiento
 - Tipo de inspección que se realizaría
 - Nombre del gerente o encargado del establecimiento (no es indispensable)
 - DUI del gerente o encargado del establecimiento (no es indispensable)
 - Firma del gerente o encargado del establecimiento (no es indispensable)
 - Nombre de los inspectores
 - Firma de los inspectores
- Lista de chequeo
 - Fecha de realización de la inspección
 - Nombre del inspector que elabora lista de chequeo
 - Nombre del producto que se inspecciono
 - Chequeo de Datos del anuncio
 - Chequeo de Redacción del anuncio
 - Chequeo de Datos de inspección
 - Chequeo de Precio de oferta del producto
 - Observaciones
- Acta de inspección realizada
 - Fecha de realización de la inspección
 - Departamento y Municipio donde se ubica el establecimiento a ser inspeccionado
 - Hora en la que se redacta el acta
 - Nombre y dirección del establecimiento
 - Tipo de inspección que se realizo
 - Nombre del gerente o encargado del establecimiento (no es indispensable)
 - DUI del gerente o encargado del establecimiento (no es indispensable)

- Firma del gerente o encargado del establecimiento (no es indispensable)
- Nombre de los inspectores
- Firma de los inspectores

- Registro de tiempos de ejecución

- Tipo de inspección que se realiza
- Fecha de realización de la inspección
- Nombre de los inspectores
- Hora de salida
- Hora de llegada
- Tiempo promedio
- Observaciones

- Registro de establecimientos inspeccionados

- Tipo de inspección que se realiza
- Mes al que pertenece el registro de información
- Fecha de realización de la inspección
- Departamento y Municipio donde se ubica el establecimiento inspeccionado
- Nombre del establecimiento inspeccionado
- Indicar si el establecimiento se inspecciono
- Indicar si el establecimiento cumple requisitos de Ley
- Indicar si el acta fue elaborada correctamente

SALIDA:


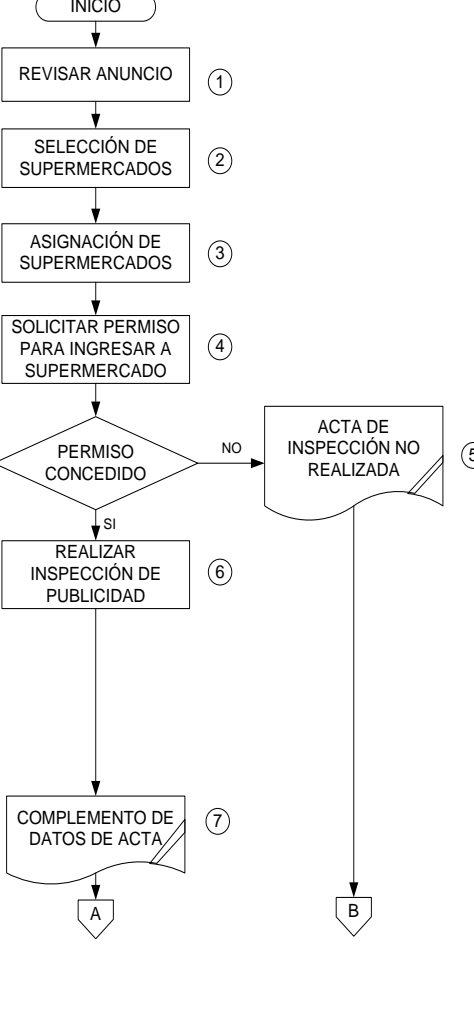
- Expediente de establecimientos que incumplieron Ley de Protección al Consumidor

- Número del expediente
- Credenciales de los inspectores
- Anuncio de periódico (como prueba del incumplimiento)
- Comprobante de caja registradora
- Acta de inspección (original) y sellada
- Lista de chequeo
- Memorándum de los expedientes a ser enviados sellado

- Informe de inspecciones realizadas

- Fecha de realización de la inspección
- Departamento y Municipio donde se realizo la inspección
- Cantidad de establecimientos inspeccionados
- Nombre de establecimientos inspeccionados
- Cantidad de actas bien elaboradas
- Cantidad de actas mal elaboradas
- Cantidad de expedientes enviados al Área de Legal
- Explicación del incumplimiento del establecimiento inspeccionado
- Responsable de realizar el informe

Cuadro N° 335

 <p>Defensoría del consumidor La Razón... ¡A quien la tiene!</p>	<p>HOJA DE PROCESO DE INSPECCION DE PUBLICIDAD EN SUPERMERCADOS Código del proceso: Ins-PS</p>	<p>Elaboración: Mayo 2008 Revisión: Mayo 2008 Pág.: 1/2</p>
<p>FINALIDAD: Verificar que las ofertas de productos de supermercados publicadas en periódicos cumplan las especificaciones anunciadas.</p>		<p>APLICA A: Coordinador e Inspectores de Verificación y Vigilancia</p>
		<p>MARCO LEGAL: Art. 14,16,30,31 Ley de Protección al Consumidor</p>
Ejecutor	Flujograma	Descripción
<p>1. Coordinador 2. Coordinador 3. Coordinador 4. Inspector 5. Inspector 6. Inspector 7. Inspector</p>		<p>1. El coordinador se traslada a buscar los periódicos y posteriormente se traslada a su puesto de trabajo para revisar las ofertas publicadas de productos y el Informe de Quejas y/o proveedores mas denunciados.</p> <p>2. Se revisa el listado de supermercados y se seleccionan algunos para elaborar programación de la inspección a realizar y formar parejas de trabajo.</p> <p>3. Se indicara a los inspectores el tipo de inspección a realizar y se asigna las parejas de trabajo y los supermercados a ser inspeccionados. Y se anotara en formato de registro de tiempos de inspección (FD-RT-01) la hora de salida de las parejas.</p> <p>4. Los inspectores se trasladan al supermercado asignado y deberán de presentarse con el gerente o encargado identificándose a través de su carné y explicando la razón de su visita solicitándole así su permiso para ingresar al establecimiento.</p> <p>5. En el caso que el permiso sea denegado se deberá elaborar acta de inspección no realizada (FD-AIns-01) donde haga constar que el encargado o gerente no les permitió el ingreso al supermercado. Y se trasladaran a la Oficina Regional de Occidente y entregaran al coordinador el acta y para ser archivada.</p> <p>6. Si el permiso es concedido, se trasladaran a tomar una carretilla y se acercaran a las góndolas para buscar los productos ofertados y realizar la verificación del cumplimiento de publicidad y lo anotaran en la lista de chequeo (FD-CIns-01) y posteriormente se tomaran un producto y lo colocaran en la carretilla. Y así lo realizaran hasta que recolecten todos los productos publicados en el anuncio. Posteriormente se trasladan a caja donde se registrara el precio de los productos y el ticket será entregado al inspector para comprobar que el precio de oferta publicado en el anuncio coincide con el precio que aparece en el ticket. Y lo anotaran en la lista de chequeo (FD-CIns-01).</p> <p>7. Se trasladaran a la oficina del gerente explicando el incumplimiento encontrado de los productos ofertados. Se le solicitaran al gerente su DUI y una factura del establecimiento para colocar datos en el acta y su firma. Y se anotaran los datos personales del inspector y firma en formato de acta de inspección realizada (FD-AIns-02)</p>

Ejecutor	Flujograma	Descripción
8. Coordinador		8. Terminada la inspección se trasladan a la Oficina Regional de Occidente y entregaran las actas al coordinador; quien deberá de revisar el acta. Y se anotara en formato de registro de tiempos de inspección (FD-RT-01) la hora de llegada de las parejas.
9. Coordinador		9. La coordinadora registra en formato de hoja de Excel (FD-REIns-01), los establecimientos visitados y si estos cumplieron o no cumplieron con el art. 14, 16, 30, 31 de la Ley de Protección al Consumidor.
10. Coordinador		10. Se elabora informe de los establecimientos visitados y si estos cumplieron o no con los requisitos de Ley y lo envía a través de Internet a la Dirección de Verificación y Vigilancia en San Salvador.
11. Coordinador		11. Si el acta esta mal elaborada porque hace falta algún dato, esta será archivada. (independientemente que el supermercado cumpla o no cumpla con los requisitos de Ley).
12. Coordinador		12. Si el acta esta bien elaborada y el supermercado cumplió con los requisitos de Ley esta acta se archivara. - Si el acta esta bien elaborada y el supermercado incumplió se sellara y se procederá a formar el expediente. La coordinadora deberá de fotocopiar el acta para ser archivada y que cuente con una copia del expediente. Luego se elabora memorándum en el cual se escribe los expedientes a ser enviados y esta será sellada.
13. Coordinador		13. El coordinador se trasladara a la Oficina del gerente para entregar los expedientes de los establecimientos que no cumplieron requisitos de Ley los cuales serán enviado al área de Legal en San Salvador para dar seguimiento al caso y asignar la sanción al establecimiento

Elaborado por: Wendy Dahbura
Karla Flores

RECURSOS EMPLEADOS EN EL SUB-PROCESO

Cuadro N° 336

PROCESO	RECURSO HUMANO		RECURSO FISICO				
	Cant.	Puesto de Trabajo	Cant.	Equipo	Cant.	Material	Intangible
Inspección de Publicidad en Supermercados	1	Coordinador de Verificación y Vigilancia	6	Escritorio	6	Ley de Protección al Consumidor	Software Microsoft Office Windows 2000 Programa Word, Excel
			6	Sillas	6	Manual de Procedimientos	
	5	Inspector	1	Computadora	*	Lista de Chequeo	
			1	Impresor	*	Acta de inspección realizada	
			1	Fotocopiadora	*	Acta de inspección no realizada	
			4	Teléfonos Celulares	6	Credenciales de inspectores	
			1	Vehículo			
					2	Periódico	
					6	Lapiceros	
					6	Lápices	
					6	Borradores	
					6	Resmas de Papel	
					-	Caja de Fastener	
					-	Carpetas	
					1	Sello	
					6	Tabla de Apoyo	
					1	Engrapadora	

* Esta en función del número de establecimientos a inspeccionar

FICHA DEL SUB- PROCESO

Cuadro N° 337

 <p>Defensoría del consumidor La Razón... ¡A quien la tiene!</p>		OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE Ficha de Proceso		Ins-PS
Propietario Coordinador VYV		SUB-PROCESO INSPECCION DE PUBLICIDAD EN SUPERMERCADO		Frecuencia 2 veces por mes
FINALIDAD: Verificar que las ofertas de productos de supermercados publicadas en periódicos cumplan las especificaciones anunciadas.				
ALCANCE	Inicia: Revisión de anuncio Informe de Quejas y/o proveedores más denunciados		MARCO LEGAL Art. 14,16,30,31 Ley de Protección al Consumidor	
	Finaliza: Entrega de expediente			
PROCESOS CON LOS QUE SE RELACIONA: Proceso Enlasante				
ENTRADA: <ul style="list-style-type: none"> Datos de Anuncio Informe de Quejas y/o proveedores más denunciados 				
PROVEEDOR: <ul style="list-style-type: none"> Coordinador de Verificación y Vigilancia 				
SALIDA: <ul style="list-style-type: none"> Expedientes de establecimiento que incumplieron Ley de Protección al Consumidor Informe de inspecciones realizadas 				
CLIENTE INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> Área Legal Defensoría del Consumidor San Salvador Dirección de Verificación y Vigilancia Defensoría del Consumidor San Salvador 				
FORMATOS: <ul style="list-style-type: none"> Registro de Tiempos de ejecución de inspecciones (FD-RT-01) Acta de Inspección no Realizada (FD-AIns-01) Acta de Inspección Realizada (FD-AIns-02) Lista de Chequeo de Inspección de Publicidad en Supermercados (FD-CIns-01) Registro de establecimientos inspeccionados (FD-REIns-01) 				
INDICADORES: $Volumen = \frac{\text{Número total de establecimientos inspeccionados /mes}}{\text{Número total de establecimientos a inspeccionar /mes}} * 100$ $Calidad = \frac{\text{Número total de actas elaboradas correctamente /mes}}{\text{Número total de actas elaboradas /mes}} * 100$ $Tiempo = \frac{\text{Tiempo total empleado para realizar inspección /día}}{\text{Tiempo total establecido para realizar inspección /día}} * 100$				

* Ver ficha del indicador

5.4.4.3.2 SUB-PROCESO: INSPECCIÓN DE PUBLICIDAD EN ESTABLECIMIENTO COMERCIAL

LIMITES DEL SUB-PROCESO

Cuadro N° 338

Proveedor: Coordinador de Verificación y Vigilancia
Entrada: <ul style="list-style-type: none">• Datos de Anuncio• Informe de Quejas y/o proveedores más denunciados
Sub-Proceso: Inspección de Publicidad en Establecimiento Comercial
Salida: <ul style="list-style-type: none">• Expediente de establecimientos que incumplieron Ley de Protección al Consumidor• Informe de inspecciones realizadas
Usuario: Cliente Interno <ul style="list-style-type: none">• Área Legal Defensoría del Consumidor San Salvador• Dirección de Verificación y Vigilancia Defensoría del Consumidor San Salvador

REQUISITOS DE CALIDAD DEL SUB-PROCESO

Cuadro N° 339

ENTRADA:

- Datos de Anuncio:
 - Nombre del establecimiento comercial
 - Nombre del producto ofertado
 - Precio del producto
 - Marca del producto
 - Color del producto
 - Tamaño o talla del producto
 - Modelo del producto
 - Fecha de duración de la oferta
 - Forma de pago: contado o crédito

SUB-PROCESO:

- Acta de inspección no realizada
 - Fecha de realización de la inspección
 - Departamento y Municipio donde se ubica el establecimiento a ser inspeccionado
 - Hora en la que se redacta el acta
 - Nombre y dirección del establecimiento
 - Tipo de inspección que se realizaría
 - Nombre del gerente o encargado del establecimiento (no es indispensable)
 - DUI del gerente o encargado del establecimiento (no es indispensable)
 - Firma del gerente o encargado del establecimiento (no es indispensable)
 - Nombre de los inspectores
 - Firma de los inspectores
- Lista de chequeo
 - Fecha de realización
 - Nombre del inspector que elabora lista de chequeo
 - Nombre del producto que se inspecciono
 - Datos del anuncio
 - Redacción del anuncio
 - Datos de inspección
 - Precio de oferta del producto
 - Especificación del estado del producto ofertado
 - Existencia del producto ofertado
 - Observaciones
- Acta de inspección realizada
 - Fecha de realización de la inspección
 - Departamento y Municipio donde se ubica el establecimiento a ser inspeccionado
 - Hora en la que se redacta el acta
 - Nombre y dirección del establecimiento
 - Tipo de inspección que se realizo

- Nombre del gerente o encargado del establecimiento (no es indispensable)
- DUI del gerente o encargado del establecimiento (no es indispensable)
- Firma del gerente o encargado del establecimiento (no es indispensable)
- Nombre de los inspectores
- Firma de los inspectores

- Registro de tiempos de ejecución

- Tipo de inspección que se realiza
- Fecha de realización de la inspección
- Nombre de los inspectores
- Hora de salida
- Hora de llegada
- Tiempo promedio
- Observaciones

- Registro de establecimientos inspeccionados

- Tipo de inspección que se realiza
- Mes al que pertenece el registro de información
- Fecha de realización de la inspección
- Departamento y Municipio donde se ubica el establecimiento inspeccionado
- Nombre del establecimiento inspeccionado
- Indicar si el establecimiento se inspecciono
- Indicar si el establecimiento cumple requisitos de Ley
- Indicar si el acta fue elaborada correctamente

SALIDA:


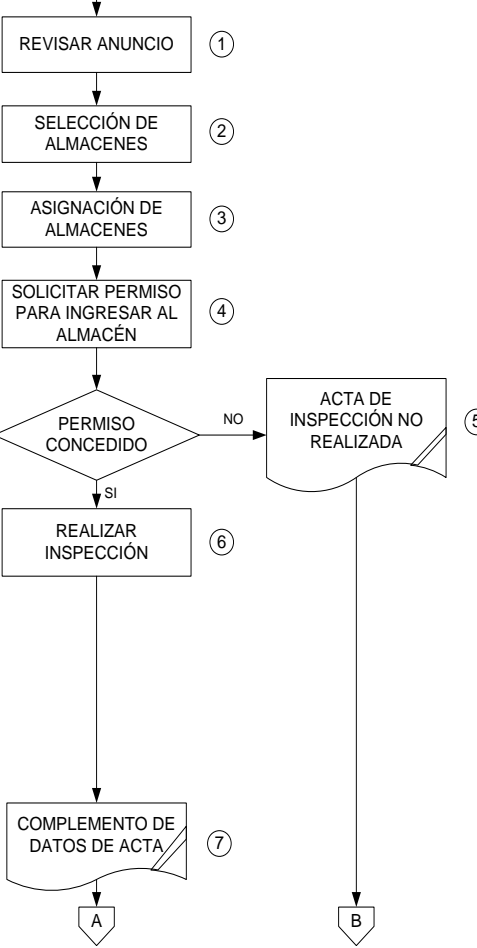
- Expediente de establecimientos que incumplieron Ley de Protección al Consumidor

- Número del expediente
- Credenciales de los inspectores
- Anuncio de periódico (como prueba del incumplimiento)
- Comprobante de caja registradora
- Acta de inspección (original) y sellada
- Lista de chequeo
- Memorándum de los expedientes a ser enviados sellado

- Informe de inspecciones realizadas

- Fecha de realización de la inspección
- Departamento y Municipio donde se realizo la inspección
- Cantidad de establecimientos inspeccionados
- Nombre de establecimientos inspeccionados
- Cantidad de actas bien elaboradas
- Cantidad de actas mal elaboradas
- Cantidad de expedientes enviados al Área de Legal
- Explicación del incumplimiento del establecimiento inspeccionado
- Responsable de realizar el informe

Cuadro N° 340

 <p>Defensoría del consumidor La Razón... ¡A quien la tiene!</p>	<p>HOJA DE PROCESO DE INSPECCION DE PUBLICIDAD EN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES Código del proceso: Ins-PEC</p>	<p>Elaboración: Mayo 2008 Revisión: Mayo 2008 Pág.: 1/2</p>
<p>FINALIDAD: Verificar que las ofertas de productos de establecimientos comerciales publicadas en periódicos cumplan las especificaciones anunciadas.</p>		<p>APLICAA: Coordinador e Inspectores de Verificación y Vigilancia</p>
		<p>MARCO LEGAL: Art. 16,29,30,31 Ley de Protección al Consumidor</p>
Ejecutor	Flujograma	Descripción
<p>1. Coordinador 2. Coordinador 3. Coordinador 4. Inspector 5. Inspector 6. Inspector 7. Inspector</p>	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> R1[REVISAR ANUNCIO 1] R1 --> R2[SELECCIÓN DE ALMACENES 2] R2 --> R3[ASIGNACIÓN DE ALMACENES 3] R3 --> R4[SOLICITAR PERMISO PARA INGRESAR AL ALMACÉN 4] R4 --> D1{PERMISO CONCEDIDO} D1 -- NO --> R5[/ACTA DE INSPECCIÓN NO REALIZADA 5/] D1 -- SI --> R6[REALIZAR INSPECCIÓN 6] R6 --> R7[/COMPLEMENTO DE DATOS DE ACTA 7/] R7 --> A[A] R5 --> B[B] </pre>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El coordinador se traslada a buscar los periódicos posteriormente se traslada a su puesto de trabajo para revisar las ofertas publicadas de productos y el Informe de Quejas y/o Proveedores más denunciados. 2. Se revisa el listado de establecimientos y se seleccionan para elaborar programación de la inspección a realizar y formar parejas de trabajo. 3. Se indicara a los inspectores el tipo de actividad a realizar y se asigna las parejas de trabajo y los establecimientos a ser inspeccionados. Y se anotara en formato de registro de tiempos de inspección (FD-RT-01) la hora de salida de las parejas. 4. Los inspectores se trasladan al almacén asignado y deberán de presentarse con el gerente o encargado del lugar identificándose a través de su carné y explicando la razón de su visita solicitándole así su permiso para ingresar al establecimiento. 5. En el caso que el permiso sea denegado se deberá elaborar un acta de inspección no realizada (FD-AIns-01) donde haga constar que el encargado o gerente no les permitió el ingreso al almacén. Y se trasladaran a la Oficina Regional de Occidente y entregaran al coordinador el acta para ser archivada. 6. Cuando el permiso es concedido los inspectores esperan a que se les asigne un empleado que los acompañe para ir al área donde se encuentran todos los productos y buscar cuales son los productos ofertados que aparecen en el periódico. Y así lo realizaran hasta que se efectúe la verificación de todos los productos ofertados. 7. Se trasladaran a la oficina del gerente explicando el incumplimiento encontrado de productos ofertados y le solicitaran su DUI y una factura del establecimiento para colocar datos en el acta y su firma. Y se anotaran los datos personales del inspector y firma en formato de acta de inspección realizada (FD-AIns-02).

Ejecutor	Flujoograma	Descripción
8. Coordinador		<p>8. Terminada la inspección se trasladan a la Oficina Regional de Occidente y entregaran las actas al coordinador quien deberá de revisar si el acta esta bien elaborada. Y se anotara en formato de registro de tiempos de inspección (FD-RT-01) la hora de llegada de las parejas.</p>
9. Coordinador		<p>9. Se registra en formato de hoja de Excel (FD-REIns-01), los establecimientos visitados y si estos cumplieron o no cumplieron con los art. 16, 29, 30, 31 de la Ley de Protección al Consumidor.</p>
10. Coordinador		<p>10. Se elabora informe de los establecimientos visitados y si estos cumplieron o no con los requisitos de Ley y lo envía a través de Internet a la Dirección de Verificación y Vigilancia en San Salvador.</p>
11. Coordinador		<p>11. Si el acta esta mal elaborada porque hace falta algún dato, esta será archivada. (independientemente que el establecimiento comercial cumpla o no cumpla con los requisitos de Ley)</p>
12. Coordinador		<p>12. - Si el acta esta bien elaborada y el establecimiento cumplió con los requisitos de Ley esta acta se archivara. - Si el acta esta bien elaborada y el establecimiento o incumplió se sellara y se procederá a formar el expediente. La coordinadora deberá de fotocopiar el acta para ser archivada y contar con una copia del expediente. Luego se elabora memorándum en el cual se escribe los expedientes a ser enviados y esta será sellada.</p>
13. Coordinador		<p>13. El coordinador se trasladara a la Oficina del gerente para entregar los expedientes que serán enviados al área de Legal en San Salvador para dar seguimiento al caso y asignar la sanción al establecimiento</p>

Elaborado por: Wendy Dahbura
Karla Flores

RECURSOS EMPLEADOS EN EL SUB-PROCESO

Cuadro N° 341

PROCESO	RECURSO HUMANO		RECURSO FISICO				
	Cant.	Puesto de Trabajo	Cant.	Equipo	Cant.	Material	Intangible
Inspección de Publicidad en Establecimiento Comercial	1	Coordinador de Verificación y Vigilancia	6	Escritorio	6	Ley de Protección al Consumidor	Software Microsoft Office Windows 2000 Programa Word, Excel
			6	Sillas	6	Manual de Procedimientos	
	5	Inspector	1	Computadora	*	Lista de Chequeo	
			1	Impresor	*	Acta de inspección realizada	
			1	Fotocopiadora	*	Acta de inspección no realizada	
			1	Vehículo	6	Credenciales de inspectores	
			4	Teléfonos Celulares			
					2	Periódicos	
					6	Lapiceros	
					6	Lápices	
					6	Borradores	
					-	Resmas de Papel	
					-	Caja de Fastener	
					-	Carpetas	
					1	Sellos	
					6	Tabla de Apoyo	
				1	Engrapadora		

* Esta en función del número de establecimientos a inspeccionar

FICHA DE PROCESO

Cuadro N° 342

		OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE Ficha de Proceso		Ins-PEC
Propietario Coordinador VYV		SUB-PROCESO INSPECCION DE PUBLICIDAD EN ESTABLECIMIENTO COMERCIAL		Frecuencia 2 días por mes
FINALIDAD: Verificar que las ofertas de productos de establecimientos comerciales publicadas en periódicos cumplan las especificaciones anunciadas.				
ALCANCE	Inicia: Revisión de anuncio Informe de Quejas y/o Proveedores más denunciados Finaliza: Entrega de expediente		MARCO LEGAL Art. 16,29,30,31 Ley de Protección al Consumidor	
PROCESOS CON LOS QUE SE RELACIONA: Proceso enlasante				
ENTRADA: <ul style="list-style-type: none"> • Datos de Anuncio • Informe de Quejas y/o Proveedores más denunciados 				
PROVEEDOR: <ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de Verificación y Vigilancia 				
SALIDA: <ul style="list-style-type: none"> • Expediente de establecimientos que incumplieron Ley de Protección al Consumidor • Informe de inspecciones realizadas 				
CLIENTE INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> • Área Legal Defensoría del Consumidor San Salvador • Dirección de Verificación y Vigilancia 				
FORMATOS: <ul style="list-style-type: none"> • Registro de Tiempos de ejecución de inspecciones (FD-RT-01) • Acta de Inspección no Realizada (FD-AIns-01) • Acta de Inspección Realizada (FD-AIns-02) • Lista de Chequeo de inspección de publicidad en establecimientos comerciales (FD-CIns-02) • Registro de establecimientos inspeccionados (FD-REIns-01) 				
INDICADORES: $Volumen = \frac{\text{Número total de establecimientos inspeccionados /mes}}{\text{Número total de establecimientos a inspeccionar /mes}} * 100$ $Calidad = \frac{\text{Número total de actas elaboradas correctamente /mes}}{\text{Número total de actas elaboradas /mes}} * 100$ $Tiempo = \frac{\text{Tiempo total empleado para realizar inspección /día}}{\text{Tiempo total establecido para realizar inspección /día}} * 100$				

* Ver Ficha de Indicador

5.4.4.4 PROCESO: INSPECCIÓN DE ETIQUETADO DE PRODUCTO

LIMITES DEL PROCESO

Cuadro N° 343

Proveedor: Coordinador de Verificación y Vigilancia
Entrada: <ul style="list-style-type: none">• Plan de Trabajo• Informe de Quejas y/o Proveedores más denunciados
Proceso: Inspección de Etiquetado de Producto
Salida: <ul style="list-style-type: none">• Expediente de establecimientos que incumplieron Ley de Protección al Consumidor• Informe de inspecciones realizadas
Usuario: Cliente Interno <ul style="list-style-type: none">• Área Legal Defensoría del Consumidor San Salvador• Dirección de Verificación y Vigilancia Defensoría del Consumidor San Salvador

REQUISITOS DE CALIDAD A CUMPLIR EN EL PROCESO

Cuadro N° 344

ENTRADA:

- Plan de trabajo:
 - Tipo de inspección
 - Objetivo de la inspección
 - Fecha de realización de la inspección
 - Lugar de realización de la inspección

PROCESO:

- Acta de inspección no realizada
 - Fecha de realización de la inspección
 - Departamento y Municipio donde se ubica el establecimiento a ser inspeccionado
 - Hora en la que se redacta el acta
 - Nombre y dirección del establecimiento
 - Tipo de inspección que se realizaría
 - Nombre del gerente o encargado del establecimiento (no es indispensable)
 - DUI del gerente o encargado del establecimiento (no es indispensable)
 - Firma del gerente o encargado del establecimiento (no es indispensable)
 - Nombre de los inspectores
 - Firma de los inspectores
- Lista de chequeo
 - Fecha de realización
 - Nombre del inspector que elabora lista de chequeo
 - Nombre del producto que se inspecciona
 - Información general
 - Chequeo de Nombre del producto
 - Chequeo de Contenido Neto
 - Chequeo de Lista de ingredientes
 - Chequeo de Instrucciones para la conservación del producto
 - Chequeo de Instrucciones para el uso del producto
 - Chequeo de Registro sanitario
 - Chequeo de Identificación del lote
 - Chequeo de Código de barras
 - Chequeo de País de origen
 - Chequeo del Nombre y domicilio del fabricante y/o distribuidor
 - Chequeo de Fecha de vencimiento del producto
 - Chequeo de Precio del producto
 - Observaciones
- Acta de inspección realizada
 - Fecha de realización de la inspección
 - Departamento y Municipio donde se ubica el establecimiento a ser inspeccionado
 - Hora en la que se redacta el acta

- Nombre y dirección del establecimiento
- Tipo de inspección que se realizó
- Nombre del gerente o encargado del establecimiento (no es indispensable)
- DUI del gerente o encargado del establecimiento (no es indispensable)
- Firma del gerente o encargado del establecimiento (no es indispensable)
- Nombre de los inspectores
- Firma de los inspectores

- Registro de tiempos de ejecución

- Tipo de inspección que se realiza
- Fecha de realización de la inspección
- Nombre de los inspectores
- Hora de salida
- Hora de llegada
- Tiempo promedio
- Observaciones

- Registro de establecimientos inspeccionados

- Tipo de inspección que se realiza
- Mes al que pertenece el registro de información
- Fecha de realización de la inspección
- Departamento y Municipio donde se ubica el establecimiento inspeccionado
- Nombre del establecimiento inspeccionado
- Indicar si el establecimiento se inspecciono
- Indicar si el establecimiento cumple requisitos de Ley
- Indicar si el acta fue elaborada correctamente

SALIDA:


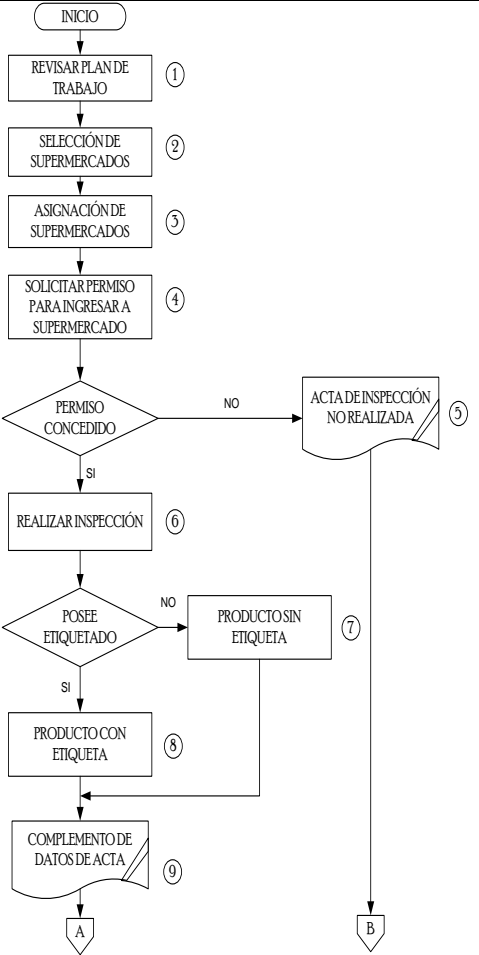
- Expediente de establecimientos que incumplieron Ley de Protección al Consumidor

- Número del expediente
- Credenciales de los inspectores
- Acta de inspección (original) y sellada
- Lista de chequeo
- Memorándum de los expedientes a ser enviados sellado

- Informe de inspecciones realizadas

- Fecha de realización de la inspección
- Departamento y Municipio donde se realizó la inspección
- Cantidad de establecimientos inspeccionados
- Nombre de establecimientos inspeccionados
- Cantidad de actas bien elaboradas
- Cantidad de actas mal elaboradas
- Cantidad de expedientes enviados al Área de Legal
- Explicación del incumplimiento del establecimiento inspeccionado
- Responsable de realizar el informe

Cuadro N° 345

 <p>Defensoría del consumidor La Razon... ¡A quien la tiene!</p>	<p>HOJA DE PROCESO DE INSPECCION DE ETIQUETADO DE PRODUCTOS Código del proceso: Ins-ET</p>	<p>Elaboración: Mayo 2008 Revisión: Mayo 2008 Pág: 1/2</p>
<p>FINALIDAD: Comprobar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor inspeccionando los establecimientos para verificar que el producto posea la información general en su etiquetado y precio.</p>	<p>APLICA A: Coordinador e Inspectores de Verificación y Vigilancia</p>	<p>MARCO LEGAL: Art. 27, Ley de Protección al Consumidor MARCO REFERENCIAL: Norma General para el Etiquetado de los alimentos 67.10.01:03 del CONACYT.</p>
Ejecutor	Flujograma	Descripción
<p>1. Coordinador 2. Coordinador 3. Coordinador 4. Inspector 5. Inspector 6. Inspector 7. Inspector 8. Inspector 9. Inspector</p>		<p>1. El coordinador revisa el programa de trabajo para verificar fecha de realización del proceso y el Informe de Quejas y/o Proveedores más denunciados.</p> <p>2. Se revisa listado de supermercados y se selecciona para elaborar programación de la inspección a realizar y formar parejas de trabajo.</p> <p>3. Se les indicara a los inspectores el tipo de actividad a realizar y se asignara las parejas de trabajo y los supermercados a ser inspeccionados. Y se anotara en formato de registro de tiempos de inspección (FD-RT-01) la hora de salida de las parejas.</p> <p>4. Los inspectores se trasladan al supermercado asignado y deberán de presentarse con el gerente o encargado explicando la razón de su visita solicitándole así su permiso para ingresar al establecimiento.</p> <p>5. En el caso que el permiso sea denegado se deberá levantar acta de inspección no realizada (FD-AIns-01) donde haga constar que el encargado o gerente no les permitió el ingreso al supermercado. Y se trasladaran a la Oficina Regional de Occidente y entregara al coordinador el acta y la archiva.</p> <p>6. Si el permiso es concedido, se trasladaran a tomar una carretilla y se acercaran a las góndolas donde se encuentran los productos. Tomaran uno de los productos y observaran si posee Etiquetado y precio.</p> <p>7. En caso que el producto no los requisitos o parte de estos, el producto se colocara en carretilla y se anotara en lista de chequeo (FD-CIns-03).</p> <p>8. Si el producto cumple con los requisitos se colocara de nuevo en la góndola y se anotara en lista de chequeo (FD-CIns-03).</p> <p>9. Se trasladaran a la oficina del gerente explicando el incumplimiento encontrado. Se le solicitaran al gerente su DUI y una factura del establecimiento para colocar datos en el acta y su firma. Y se anotaran los datos personales del inspector y firma en formato de acta de inspección realizada (FD-AIns-02)</p>

Ejecutor	Flujoograma	Descripción
10. Coordinador		<p>10. Terminada la verificación del cumplimiento de los requisitos de Ley, se trasladan a la Oficina Regional de Occidente y entregaran las actas al coordinador quien deberá de revisar si el acta esta bien elaborada. Y se anotara en formato de registro de tiempos de inspección (FD-RT-01) la hora de llegada de las parejas.</p>
11. Coordinador		<p>11. La coordinadora registra en formato de hoja de Excel (FD-REIns-01), los establecimientos visitados y si estos cumplieron o no cumplieron con el artículo 27 de la Ley de Protección al Consumidor.</p>
12. Coordinador		<p>12. Se elabora informe de los establecimientos visitados y si estos cumplieron o no con los requisitos de ley y lo envía a través de Internet a la Dirección de Verificación y Vigilancia en San Salvador.</p>
13. Coordinador		<p>13. Si el acta esta mal elaborada porque hace falta algún dato, esta será archiva. (independientemente que el supermercado cumpla o no cumpla con los requisitos de Ley)</p>
14. Coordinador		<p>14. - Si el acta esta bien elaborada y el supermercado cumplió con los requisitos de Ley esta acta se archivara. - Si el acta esta bien elaborada y el supermercado incumplió se sellara y se procederá a formar el expediente. La coordinadora deberá de fotocopiar el acta para ser archivada y que cuente con una copia del expediente. Luego se elabora memorándum en el cual se escribe los expedientes a ser enviados y esta será sellada.</p>
15. Coordinador		<p>15. Se trasladara a la Oficina del gerente para entregar los expedientes que serán enviados al área de Legal San Salvador para dar seguimiento al caso y asignar la sanción al establecimiento.</p>

Elaborado por: Wendy Dahbura
Karla Flores

RECURSOS EMPLEADOS EN EL PROCESO

Cuadro N° 346

PROCESO	RECURSO HUMANO		RECURSO FISICO				
	Cant.	Puesto de Trabajo	Cant.	Equipo	Cant.	Material	Intangible
Inspección de Etiquetado de Productos	1	Coordinador de Verificación y Vigilancia	6	Escritorio	6	Ley de Protección al Consumidor	<ul style="list-style-type: none"> • Software Microsoft Office Windows 2000 Programa Word Excel
			6	Sillas	6	Manual de Procedimientos	
	5	Inspector	1	Computadora	*	Lista de Chequeo	
			1	Impresor	*	Acta de inspección realizada	
			1	Fotocopiadora	*	Acta de inspección no realizada	
			1	Vehículo	6	Credenciales de inspectores	
			4	Teléfonos Celulares	6	Lapiceros	
					6	Lápices	
					6	Borradores	
					-	Resmas de Papel	
					-	Caja de Fastener	
					-	Carpetas	
					1	Sellos	
					6	Tabla de Apoyo	
				1	Engrapadora		

* Esta en función del número de establecimientos a inspeccionar.


FICHA DE PROCESO

Cuadro N° 347

 <p>Defensoría del consumidor La Razon... ¡a quien la tiene!</p>	OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE Ficha de Proceso		Ins-ET
Propietario Coordinador VYV	PROCESO INSPECCION DE ETIQUETADO DE PRODUCTOS		Frecuencia 2 semanas por mes
FINALIDAD: Comprobar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor inspeccionando los establecimientos para verificar que el producto posea la información general en su etiquetado y precio.			
ALCANCE	Inicia: Revisar Plan de Trabajo Informe de Quejas y/o Proveedores más denunciados Finaliza: Entrega de expediente	MARCO LEGAL: Art. 27, Ley de Protección al Consumidor MARCO REFERENCIAL: Norma General para el Etiquetado de los alimentos 67.10.01:03 del CONACYT.	
PROCESOS CON LOS QUE SE RELACIONA: Proceso enlasante			
ENTRADA: <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Trabajo • Informe de Quejas y/o Proveedores más denunciados PROVEEDOR: <ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de Verificación y Vigilancia 			
SALIDA: <ul style="list-style-type: none"> • Expediente de establecimientos que incumplieron Ley de Protección al Consumidor • Informe de inspecciones realizadas 			
CLIENTE INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> • Área Legal Defensoría del Consumidor San Salvador • Dirección de Verificación y Vigilancia Defensoría del Consumidor San Salvador 			
FORMATOS: <ul style="list-style-type: none"> • Registro de Tiempos de ejecución de inspecciones (FD-RT-01) • Acta de Inspección no Realizada (FD-AIns-01) • Acta de Inspección Realizada (FD-AIns-02) • Lista de Chequeo Etiquetado de productos (FD-CIns-03) • Registro de establecimientos inspeccionados (FD-REIns-01) 			
INDICADORES*: $Volumen = \frac{\text{Número total de establecimientos inspeccionados /mes}}{\text{Número total de establecimientos a inspeccionar /mes}} * 100$ $Calidad = \frac{\text{Número total de actas elaboradas correctamente /mes}}{\text{Número total de actas elaboradas /mes}} * 100$ $Tiempo = \frac{\text{Tiempo total empleado para realizar inspección /día}}{\text{Tiempo total establecido para realizar inspección /día}} * 100$			

* Ver ficha de indicador

Cuadro N° 348

 <p>Defensoría del consumidor La Razón... ¡A quien la tiene!</p>			Código: FD- RRev-01	
OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE				
REGISTRO DE REVISIONES A LOS PROCESOS				
FECHA (1)	MODIFICACION (2)	APROBADA POR (3)		

5.4.4.5 FORMATOS UTILIZADOS*

Cuadro N° 349

CODIGO	DESCRIPCION
FD-RT-01	Formato Defensoría para llevar el registro del tiempo que los inspectores invierten en realizar la verificación de requisitos de Ley en los establecimientos.
FD-AIns-01	Formato Defensoría para elaborar el Acta de inspección no realizada
FD-AIns-02	Formato Defensoría para elaborar el Acta de inspección realizada
FD-CIns-01	Formato Defensoría Lista de Chequeo para realizar la verificación de Publicidad en Supermercados
FD-CIns-02	Formato Defensoría Lista de Chequeo para realizar la verificación de Publicidad en Establecimientos Comerciales
FD-CIns-03	Formato Defensoría Lista de Chequeo para realizar la verificación de Etiquetado de productos
FD-REIns-01	Formato Defensoría para registrar los establecimientos inspeccionado durante el día (programa Excel)
FD-RRRev-01	Formato Defensoría para el Registro de las Revisiones que se realice al documento.

* Ver anexo: 13: Formatos

5.4.4.6 TERMINOLOGIA EMPLEADA

Acta de inspección realizada

Documento legal en el que se registra los datos de la inspección que se llevo a cabo y a la cual se adjunta la lista de chequeo.

Acta de inspección no realizada

Documento legal en el que se registra los datos de la inspección que no se llevo a cabo.

Coordinador de Verificación y Vigilancia

Es el responsable de la ejecución de cada uno de los procesos que forman parte del macroproceso de Inspección de Productos y se encarga de planificar y ejecutar las actividades para la realización de las inspecciones en establecimientos.

Etiqueta

Es cualquier marbete, rotulo, marca, imagen, u otra materia descriptiva o gráfica, que se haya escrito, impreso, marcado en relieve, gravado o adherido al envase cuyo objetivo principal es que el consumidor este informado sobre las cualidades o propiedades del mismo.

Etiquetado

Cualquier material escrito, impreso o gráfico que contiene la etiqueta el cual es un requisito que debe incluir todo producto en su envase o cubierta que acompañada al alimento.

Formatos

Documento en el que se presenta los resultados obtenidos o proporciona evidencia de la/las actividades realizadas

Inspección

Acto que se realiza para constatar mediante verificación el cumplimiento de Ley de Protección al Consumidor.

Inspector

Encargado de ejecutar las inspecciones y sondeos en los establecimientos

Lista de chequeo

Hoja en la cual se enlistan una serie de aspectos a verificar para comprobar si los productos ofrecidos por los establecimientos cumplen los requisitos de la Ley de Protección al Consumidor.

Macroproceso

Conjunto de Procesos interrelacionados y con un objetivo general común.

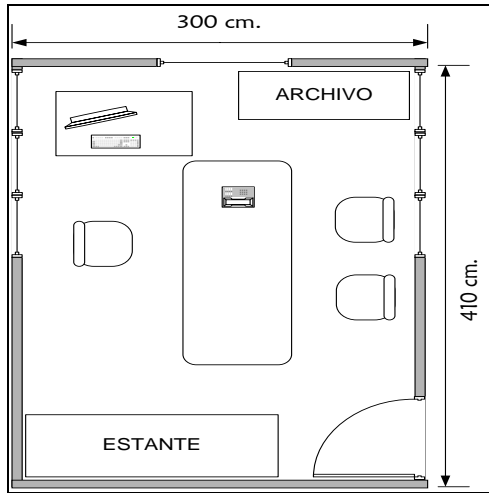
Publicidad

Es un sistema de comunicación que se difunde a través de medios de comunicación colectiva, anunciando ofertas, promociones, descuentos.

5.5 FICHA DEL PUESTO DE TRABAJO

 <p>Defensoría del Consumidor La Razón... ¡a quien la tiene!</p>	<h3>FICHA DEL PUESTO DE TRABAJO</h3>	CÓDIGO: FPT- GORO
		PAGINA: 1/3
		FECHA: Mayo 2008

INFORMACION GENERAL

<p>Nombre del Puesto: Gerente Oficina Regional de Occidente</p> <p>Nº de empleados en el puesto: 1 Gerente</p> <p>Puestos bajo su cargo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinador del CSC • Coordinador de Educación y Participación Ciudadana • Coordinador de Verificación y Vigilancia <p>Objetivo del puesto: organizar, dirigir y controlar las actividades y recursos de la Oficina Regional de Occidente para el cumplimiento de la razón de ser de la Institución.</p> <p>Horario de trabajo: Lunes a Viernes 8:00 a.m 4:00 p.m.</p>	
--	---

FUNCIONES DEL PUESTO DE TRABAJO.

- Gestionar y administrar el recurso de la Oficina regional de Occidente de Defensoría del Consumidor
- Organizar y controlar las actividades de la Oficina Regional de Occidente
- Representar legalmente a la Defensoría del Consumidor en la zona occidental
- Brindar apoyo en campañas Educativas y/o Informativas
- Realizar actividades de difusión de los servicios que brinda la Oficina Regional de Occidente
- Registrar las Quejas y/o Sugerencias del cliente externo de la Oficina Regional de Occidente
- Registrar las Quejas y/o Sugerencias del cliente interno de la Oficina Regional de Occidente
- Establecer conjuntamente con los Coordinadores medidas correctivas a las Quejas y/o Sugerencias del cliente

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO.

Sexo	Femenino/Masculino
Edad	30 años
Formación académica	
Conocimientos básicos	Educación media nivel Bachillerato
Conocimientos específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios superiores universitarios con especialidad en Lic. en Ciencias Jurídicas. • Manejo de Microsoft Office con especialidad en programas de Word y Excel.
Experiencia Laboral	1 – 3 años en puestos de atención al cliente y manejo de personal
Habilidades requeridas	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de terminología legal • Responsable • Organizado • Dinámico • Trabajo en equipo • Manejo de personal • Facilidad de expresión • Liderazgo • Proactivo
Esfuerzo requerido	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria y atención • Concentración

EQUIPO UTILIZADO EN EL PUESTO DE TRABAJO.

Mobiliario Utilizado		
Cant	Concepto	Área
1	Escritorio	95 x 230 cm. = 2.20 m ²
1	Silla de escritorio	60 x 70 cm. = 0.42 m ²
2	Silla de espera	2 x 60 x 70 cm. = 0.84 m ²
1	Archivador	50 x 120 cm. = 0.60 m ²
1	Estante	50 x 165 cm. = 0.83 m ²
1	Modulo para computadora	50 x 80 cm. = 0.40 m ²
Espacios Utilizados		
Cant	Concepto	Área
1	Pasillo lateral hacia escritorio	60 x 245cm. = 1.47 m ²
1	Puerta (área de giro)	0.64 m ²
Área Total Empleada		7.5 m ²
Área Asignada (Despacho Privado)		300 cm. x 410 cm. = 12.30 m ²
Holgura de Despacho privado		12.30 m ² – 7.50 m ² = 4.80 m ²

CONDICIONES DEL PUESTO DE TRABAJO.

- *Ubicación del puesto de trabajo:* primera planta de la Institución.
- *Iluminación:* Luminarias fluorescente con pantalla de acrílico traslucida.
- *Temperatura:* El área donde se encuentra el puesto de trabajo cuenta con aire acondicionado generando una temperatura de 22° C
- *Ruido:* El ambiente no se considera ruidoso debido a que no se alcancen niveles de orden mayores a los 55 decibeles
- *.Orden y Limpieza:* El puesto de trabajo es limpio y ordenado.
- *Riesgos:* Las actividades ejecutadas por el Gerente de la Oficina Regional de Occidente no generan ningún tipo de peligro a la salud o seguridad de la persona

Elaborado por: Wendy Dahbura
Karla Flores

Revisado por:

INFORMACION GENERAL

Nombre del Puesto: Coordinador de Centro de Solución de controversias

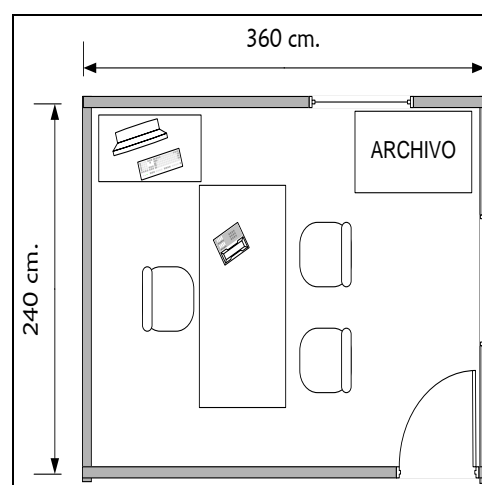
Nº de empleados en el puesto: 1 Coordinador

Puestos bajo su cargo:

- Edecán
- Técnico de Centro de Solución de Controversias
- Encargado de Archivo y Notificaciones

Objetivo del puesto: Verificar la aplicación de los procedimientos establecidos en la Ley de Protección al Consumidor y la efectiva coordinación del recurso humano del Centro de Solución de Controversias..

Horario de trabajo: Lunes a Viernes 8:00a.m 4:00 p.m.



FUNCIONES DEL PUESTO DE TRABAJO.

- Coordinar el Recurso Humano del Centro de Solución de Controversias
- Apoyar a los Técnicos del Centro de Solución de Controversias cuando el caso sea por un monto superior a los quinientos dólares
- Revisar el conformado de expedientes cerrados a través de los procesos de Avenimiento y Conciliación antes de ser archivados.
- Establecer medidas correctivas para las quejas y/o sugerencias recibidas del cliente externo
- Establecer medidas correctivas para las quejas y/o sugerencias recibidas del cliente interno
- Ejercer las funciones del Gerente de la Oficina Regional de Occidente en su ausencia

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO.

Sexo	Femenino/Masculino
Edad	30 años
Formación académica	
Conocimientos básicos	Educación media nivel Bachillerato
Conocimientos específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios superiores universitarios con especialidad en Lic. en Ciencias Jurídicas. • Manejo de Microsoft Office con especialidad en programas de Word y Excel.
Experiencia Laboral	1 a 2 años en puestos de atención al cliente y manejo de personal
Habilidades requeridas	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de terminología legal • Responsable • Organizado • Dinámico • Trabajo en equipo • Manejo de personal • Facilidad de expresión • Liderazgo • Proactivo
Esfuerzo requerido	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria y atención • Concentración

EQUIPO UTILIZADO EN EL PUESTO DE TRABAJO.

Mobiliario Utilizado		
Cant	Concepto	Área
1	Escritorio	80 x 150 cm. = 1.20 m ²
1	Silla de escritorio	60 x 70 cm. = 0.42 m ²
2	Silla de espera	2 x 60 x 70 cm. = 0.84 m ²
1	Archivador	50 x 120 cm. = 0.60 m ²
1	Modulo para computadora	50 x 70 cm. = 0.35 m ²
Espacios Utilizados		
Cant	Concepto	Área
1	Pasillo lateral hacia escritorio	60 x 245 cm. = 1.47 m ²
1	Puerta (área de giro)	0.64 m ²
Área Total Empleada		5.52 m ²
Área Asignada (Despacho Privado)		240 x 360 cm. = 8.64 m ²
Holgura de Despacho privado		8.64 m ² - 5.52 m ² = 3.12 m ²

CONDICIONES DEL PUESTO DE TRABAJO.

- **Ubicación del puesto de trabajo:** primera planta de la Oficina, Centro de Solución de Controversias..
- **Iluminación:** Luminarias fluorescente con pantalla de acrílico traslucida.
- **Temperatura:** El área donde se encuentra el puesto de trabajo cuenta con aire acondicionado generando una temperatura de 22 °C
- **Ruido:** El ambiente no se considera ruidoso debido a que no se alcancen niveles de orden mayores a los 55 decibeles
- **Orden y Limpieza:** El puesto de trabajo es limpio y ordenado.
- **Riesgos:** Las actividades ejecutadas por el Coordinador del Centro de Solución de Controversias no generan ningún tipo de peligro a la salud o seguridad de la persona
- **Otros:** La oficina del Coordinador posee una ventana que permite observar la afluencia de los usuarios y las actividades realizadas por el recurso humano del CSC..

Elaborado por: Wendy Dahbura
Karla Flores

Revisado por:

 <p>Defensoria del consumidor La Razón... ¡a quien la tiene!</p>	<p><i>FICHA DEL PUESTO DE TRABAJO</i></p>	<p>CÓDIGO: FPT- ECSC</p>
		<p>PAGINA: 1/3</p>
		<p>FECHA: Mayo 2008</p>

INFORMACION GENERAL

<p>Nombre del Puesto: Edecán</p> <p>Nº de empleados en el puesto: 1 Edecán</p> <p>Puestos bajo su cargo: No posee ningún puesto bajo su cargo</p> <p>Objetivo del puesto: Recibir y brindar indicaciones a los usuarios de la Oficina Regional de Occidente</p> <p>Horario de trabajo: Lunes a Viernes 8:00a.m 4:00 p.m.</p>	
---	---

FUNCIONES DEL PUESTO DE TRABAJO.

- Dar la bienvenida a los usuarios de los servicios que brinda la Oficina Regional de Occidente
- Registrar datos de los usuarios de los servicios del Centro de Solución de Controversias
- Determinar si el servicio que requiere el consumidor es competencia de la Oficina Regional de Occidente.
- Asignar al consumidor un Técnico del Centro de Solución de Controversias a consumidor para la atención del caso.
- Proporcionar estadísticas de los proveedores mas denunciados en la Oficina Regional de Occidente a la División de Verificación y Vigilancia
- Informar a los usuarios que pueden emitir quejas y/o sugerencias de los servicios de la Oficina Regional de Occidente a través del Buzón de Quejas y/o Sugerencias de CSC..

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO.

Sexo	Femenino/Masculino
Edad	23 años
Formación académica	
Conocimientos básicos	Educación media nivel Bachillerato
Conocimientos específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios superiores universitarios a nivel de 4° año con especialidad en Lic. en Ciencias Jurídicas. • Manejo de Microsoft Office con especialidad en programas de Word y Excel.
Experiencia Laboral	1 año en puestos de atención al cliente
Habilidades requeridas	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de terminología legal • Responsable • Organizado • Dinámico • Trabajo en equipo • Facilidad de expresión
Esfuerzo requerido	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria y atención. • Concentración

EQUIPO UTILIZADO EN EL PUESTO DE TRABAJO.

Mobiliario Utilizado		
Cant	Concepto	Área
1	Escritorio	75 x 130 cm. = 0.98 m ²
1	Silla de escritorio	60 x 70 cm. = 0.72 m ²
1	Silla de espera	70 x 60 cm. = 0.42 m ²
1	Mesa	45 x 80 cm. = 0.36 m ²
Espacios Utilizados		
Cant	Concepto	Área
1	Pasillo lateral hacia escritorio	60 x 145 cm. = 0.87 m ²
<i>Área Total Empleada</i>		3.345 m ²
<i>Área Asignada</i>		<i>(no tiene asignado cubículo)</i>

CONDICIONES DEL PUESTO DE TRABAJO.

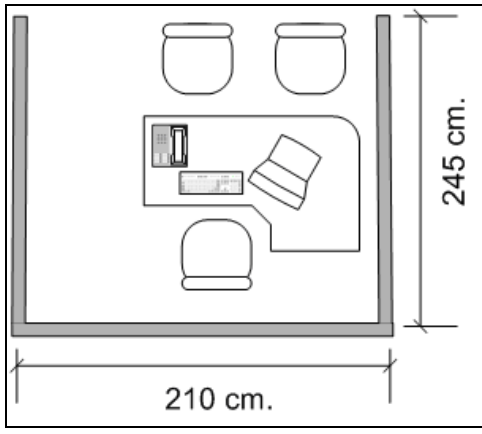
- **Ubicación del puesto de trabajo:** primera planta de la Oficina, Centro de Solución de Controversias..
- **Iluminación:** Luminarias fluorescente con pantalla de acrílico traslucida
- **Temperatura:** el área donde se encuentra el puesto de trabajo cuenta con aire acondicionado generando una temperatura de 22° C.
- **Ruido:** El ambiente no se considera ruidoso debido a que no se alcancen niveles de orden mayores a los 55 decibeles
- **Orden y Limpieza:** El puesto de trabajo es limpio y ordenado.
- **Riesgos:** Las actividades ejecutadas por el Edecán no generan ningún tipo de peligro a la salud o seguridad de la persona

Elaborado por: Wendy Dahbura
Karla Flores

Revisado por:

 <p>Defensoría del Consumidor La Razón... ¡a quien la tiene!</p>	FICHA DEL PUESTO DE TRABAJO	CÓDIGO: FPT- TCSC
		PAGINA: 1/3
		FECHA: Mayo 2008

INFORMACION GENERAL

<p>Nombre del Puesto: Técnico de Centro de Solución de Controversias</p> <p>Nº de empleados en el puesto: 4 Técnicos</p> <p>Puestos bajo su cargo: No posee ningún puesto bajo su cargo</p> <p>Objetivo del puesto: Receptar y lograr una solución a las denuncias presentadas por los consumidores a través de los medios alternos de solución.</p> <p>Horario de trabajo: Lunes a Viernes 8:00a.m 4:00 p.m.</p>	
--	---

FUNCIONES DEL PUESTO DE TRABAJO.

- Derivar los casos a las Instituciones correspondientes cuando estos no sean competencia de la Defensoría del Consumidor.
- Brindar asesorías o gestiones a los consumidores cuando no se identifique violación a sus derechos
- Receptar denuncias interpuestas por los consumidores de la zona occidental.
- Admitir denuncias. cuando cumplen con los requisitos de la Ley de Protección al Consumidor
- Prevenir al consumidor cuando la denuncia no cumplen con los requisitos de la Ley de Protección al Consumidor
- Establecer comunicación con el proveedor intentando un acuerdo en Avenimiento
- Realizar notificaciones de audiencias de conciliación a través de medios de comunicación
- Ser mediador entre ambas partes en las audiencias de conciliación
- Conformar expedientes de casos cerrados por procesos en el Centro de Solución de Controversias

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO.

Sexo	Femenino/Masculino
Edad	25 años
Formación académica	
Conocimientos básicos	Educación media nivel Bachillerato
Conocimientos específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios superiores universitarios con especialidad en Lic. en Ciencias Jurídicas. • Manejo de Microsoft Office con especialidad en programas de Word y Excel.
Experiencia Laboral	1 a 2 años en puestos de atención al cliente
Habilidades requeridas	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de terminología legal • Responsable • Organizado • Dinámico • Trabajo en equipo • Facilidad de expresión
Esfuerzo requerido	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria y atención • Concentración

EQUIPO UTILIZADO EN EL PUESTO DE TRABAJO.

Mobiliario Utilizado		
Cant	Concepto	Área
1	Escritorio	75 x 130 cm. = 0.98m ²
1	Silla de escritorio	60 x 70 cm. = 0.72 m ²
2	Silla de espera	2 x 70 x 60 cm. = 0.84 m ²
Espacios Utilizados		
Cant	Concepto	Área
1	Pasillo lateral hacia escritorio	60 x 245 cm. = 1.47 m ²
Área Total Empleada		4.01 m ²
Área Asignada (cubículo)		210 x 245 cm. = 5.15 m ²
Holgura de cubículo		1.14 m ²

CONDICIONES DEL PUESTO DE TRABAJO.

- **Ubicación del puesto de trabajo:** primera planta de la Oficina, Centro de Solución de Controversias..
- **Iluminación:** Luminarias fluorescente con pantalla de acrílico traslucida.
- **Temperatura:** El área donde se encuentra el puesto de trabajo cuenta con aire acondicionado generando una temperatura de 22° C.
- **Ruido:** El ambiente no se considera ruidoso debido a que no se alcancen niveles de orden mayores a los 55 decibeles
- **Orden y Limpieza:** El puesto de trabajo es limpio y ordenado.
- **Riesgos:** Las actividades ejecutadas por el Técnico del Centro de Solución de Controversias no generan ningún tipo de peligro a la salud o seguridad de la persona
- **Otros:**
 - Los puestos de trabajo son rotativos entre los 4 técnicos del Centro de Solución de Controversias.
 - El área de conciliación es utilizado por los 4 técnicos del Centro de Solución de Controversias y en ocasiones por el Coordinador si es él quien realiza la conciliación.

Elaborado por: Wendy Dahbura
Karla Flores

Revisado por:

INFORMACION GENERAL

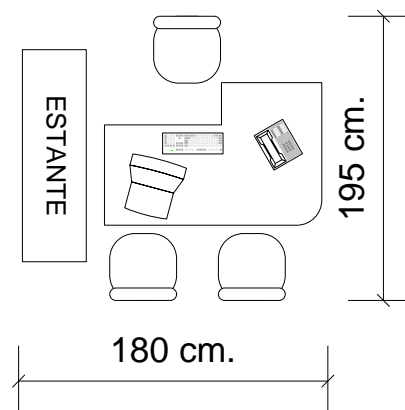
Nombre del Puesto: Encargado de Archivo y Notificaciones

Nº de empleados en el puesto: 1

Puestos bajo su cargo: No posee ningún puesto bajo su cargo

Objetivo del puesto: Administrar el archivo y las notificaciones de documentos de la Oficina Regional de Occidente

Horario de trabajo: Lunes a Viernes 8:00a.m 4:00 p.m.



FUNCIONES DEL PUESTO DE TRABAJO.

- Realizar la programación de entrega de actas y notificaciones.
- Controlar la entrega de acta de Avenimiento
- Controlar la entrega de notificaciones para la realización de audiencias de conciliación
- Archivar expedientes cerrados en el CSC
- Ejecutar las funciones de los Técnicos del CSC cuando se requiera

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO.

Sexo	Femenino/Masculino
Edad	25 años
Formación académica	
Conocimientos básicos	Educación media nivel Bachillerato
Conocimientos específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios superiores universitarios con especialidad en Lic. en Ciencias Jurídicas. • Manejo de Microsoft Office con especialidad en programas de Word y Excel.
Experiencia Laboral	1 a 2 años en puestos de atención al cliente
Habilidades requeridas	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de terminología legal • Responsable • Organizado • Dinámico • Trabajo en equipo • Facilidad de expresión
Esfuerzo requerido	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria y atención • Concentración

EQUIPO UTILIZADO EN EL PUESTO DE TRABAJO.

Mobiliario Utilizado		
Cant	Concepto	Área
1	Escritorio	75 x 130 cm. = 0.98 m ²
1	Silla de escritorio	60 x 70 cm. = 0.72 m ²
2	Silla de espera	2 x 70 x 60 cm. = 0.84 m ²
1	Estante	120 x 50 cm. = 0.60 m ²
Espacios Utilizados		
Cant	Concepto	Área
1	Pasillo lateral hacia escritorio	60 x 145 cm. = 0.87 m ²
Área Total Empleada		3.41 m ²
Área Asignada		<i>(no tiene asignado cubículo)</i>

CONDICIONES DEL PUESTO DE TRABAJO.

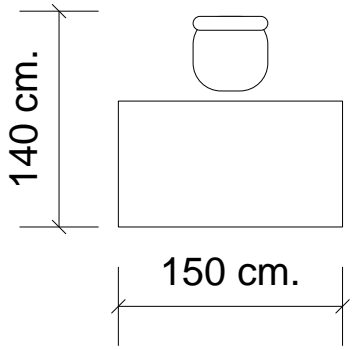
- ***Ubicación del puesto de trabajo:*** primera planta de la Oficina, Centro de Solución de Controversias..
- ***Iluminación:*** Luminarias fluorescente con pantalla de acrílico traslucida.
- ***Temperatura:*** El área donde se encuentra el puesto de trabajo cuenta con aire acondicionado generando una temperatura de 22° C.
- ***Ruido:*** El ambiente no se considera ruidoso debido a que no se alcancen niveles de orden mayores a los 55 decibeles
- ***Orden y Limpieza:*** El puesto de trabajo es limpio y ordenado.
- ***Riesgos:*** Las actividades ejecutadas por el Encargado de Archivo y Notificaciones no generan ningún tipo de peligro a la salud o seguridad de la persona

Elaborado por: Wendy Dahbura
Karla Flores

Revisado por:

 <p>Defensoría del consumidor La Razón... ¡A quien la tiene!</p>	<p><i>FICHA DEL PUESTO DE TRABAJO</i></p>	CÓDIGO: FPT- NORO
		PAGINA: 1/2
		FECHA: Mayo 2008

INFORMACION GENERAL

<p>Nombre del Puesto: Notificador</p> <p>Nº de empleados en el puesto: 1 Notificador</p> <p>Puestos bajo su cargo: No posee ningún puesto bajo su cargo</p> <p>Objetivo del puesto: Entregar eficientemente los documentos generados por los diferentes procesos de la Oficina Regional de Occidente</p> <p>Horario de trabajo: Lunes a Viernes 8:00a.m 4:00 p.m.</p>	
--	--

FUNCIONES DEL PUESTO DE TRABAJO.

- Entregar documentos y expedientes elaborados en la Oficina Regional de Occidente en La Defensoría del Consumidor San Salvador a las respectivas direcciones.
- Entregar actas de avenimiento a consumidores que residan en los departamentos de Santa Ana, Sonsonate y Ahuachapán.
- Entregar notificaciones de Audiencias de Conciliación a consumidores y proveedores de los departamentos de Santa Ana, Sonsonate y Ahuachapán.
- Completar datos en comprobantes de entrega de actas de Avenimiento y notificaciones..

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO.

Sexo	Masculino
Edad	23 años mínimos
Formación académica	
Conocimientos básicos	Educación media nivel Bachillerato
Conocimientos específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de nomenclatura de los Departamentos de Santa Ana, Sonsonate, Ahuachapán
Experiencia Laboral	1 año en puestos similares
Habilidades requeridas	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de metas • Responsable • Organizado • Dinámico
Esfuerzo requerido	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria y atención

EQUIPO UTILIZADO EN EL PUESTO DE TRABAJO.

Mobiliario Utilizado		
Cant	Concepto	Área
1	Escritorio	80 x 150 cm. = 1.20 m ²
1	Silla de escritorio	60 x 70 cm. = 0.42 m ²
Espacios Utilizados		
Cant	Concepto	Área
1	Pasillo lateral hacia escritorio	60 x 245 cm. = 1.47 m ²
Área Total Empleada		3.10 m ²
Área Asignada		(no tiene asignado cubículo)

CONDICIONES DEL PUESTO DE TRABAJO.

- ***Ubicación del puesto de trabajo:*** El puesto de trabajo tiene asignado un escritorio en la segunda planta de la Oficina sin embargo la mayor parte de la jornada de trabajo se realiza fuera de las instalaciones.
- ***Iluminación:*** Luminarias fluorescente con pantalla de acrílico traslucida.
- ***Temperatura:*** El área donde se encuentra el puesto de trabajo cuenta con aire acondicionado generando una temperatura de 22° C
- ***Ruido:*** El ambiente no se considera ruidoso debido a que no se alcancen niveles de orden mayores a los 55 decibeles
- ***Orden y Limpieza:*** El puesto de trabajo es limpio y ordenado.
- ***Riesgos:*** El notificador de la Oficina Regional de Occidente esta expuesto a las condiciones climatológicas.

Elaborado por: Wendy Dahbura,
Karla Flores,

Revisado por

INFORMACION GENERAL

Nombre del Puesto: Coordinador de Educación y Participación Ciudadana

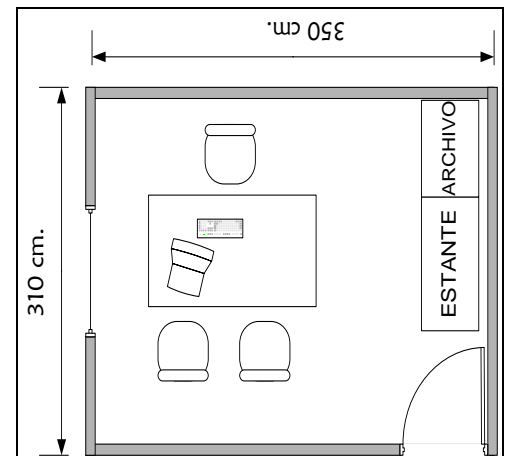
Nº de empleados en el puesto: 1 Coordinador

Puestos bajo su cargo:

- Técnico Educador

Objetivo del puesto: Organizar, dirigir y controlar las actividades y recursos necesarios para informar y educar a los consumidores sobre sus derechos y deberes.

Horario de trabajo: Lunes a Viernes 8:00a.m 4:00 p.m* .



FUNCIONES DEL PUESTO DE TRABAJO.

- Coordinar el Recurso humano, material y equipo necesario para llevar a cabo las campañas informativas y educativas par a los consumidores
- Realizar las actividades de campaña (Asesorías, Recepción de Denuncia, Gestiones, Derivaciones, Gestiones Domiciliares)
- Gestionar los permisos necesarios en los lugares o establecimientos a realizar las campañas
- Elaborar informes sobre el desarrollo de las actividades ejecutadas en campañas para informar y educar a los consumidores
- Impartir capacitaciones sobre los derechos y deberes de los consumidores
- Establecer medidas correctivas para las quejas y/o sugerencias recibidas del cliente externo
- Establecer medidas correctivas para las quejas y/o sugerencias recibidas del cliente interno

* Esta sujeta a cambios durante la realización de Campañas Educativas y/o Informativas

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO.

Sexo	Femenino/Masculino
Edad	30 años
Formación académica	
Conocimientos básicos	Educación media nivel Bachillerato
Conocimientos específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios superiores universitarios con especialidad en Lic. en Ciencias Jurídicas. • Manejo de Microsoft Office con especialidad en programas de Word y Excel.
Experiencia Laboral	1 a 2 años en puestos de atención al cliente y manejo de personal
Habilidades requeridas	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de terminología legal • Responsable • Organizado • Dinámico • Trabajo en equipo • Manejo de personal • Facilidad de expresión • Liderazgo • Proactivo
Esfuerzo requerido	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria y atención • Concentración

EQUIPO UTILIZADO EN EL PUESTO DE TRABAJO.

Mobiliario Utilizado		
Cant.	Concepto	Área
1	Escritorio	80 x 150 cm. = 1.20 m ²
1	Silla de escritorio	60 x 70 cm. = 0.42 m ²
2	Silla de espera	2 x 60 x 70 cm. = 0.84 m ²
1	Archivador	50 x 120 cm. = 0.60 m ²
1	Estante	30 x 75 cm. = 0.23 m ²
1	Modulo para computadora	50 x 100 cm. = 0.50 m ²
Espacios Utilizados		
Cant.	Concepto	Área
1	Pasillo lateral hacia escritorio	60 x 240 cm. = 1.44 m ²
1	Puerta (área de giro)	0.64 m ²
Área Total Empleada		5.87 m ²
Área Asignada (Despacho Privado)		265 x 300 cm. = 7.95 m ²
Holgura de Despacho privado		7.95 m ² - 5.87 m ² = 2.08 m ²

CONDICIONES DEL PUESTO DE TRABAJO.

- **Ubicación del puesto de trabajo:** segunda planta de la Oficina.
- **Iluminación:** Luz artificial generada por Luminarias fluorescente con pantalla de acrílico translúcida y luz natural que ingresa por la ventana que posee la oficina
- **Temperatura:** La oficina donde se encuentra el puesto de trabajo cuenta con aire acondicionado generando una temperatura de 22° C
- **Ruido:** El ambiente no se considera ruidoso debido a que no se alcancen niveles de orden mayores a los 55 decibeles
- **Orden y Limpieza:** El puesto de trabajo es limpio y ordenado.
- **Riesgos:** Las actividades ejecutadas por el Coordinador en la Oficina Regional no generan ningún tipo de peligro a la salud o seguridad de la persona. Durante la ejecución de las actividades que se realizan en el exterior de la Oficina el Coordinador esta expuesto a las condiciones climatológicas.

Elaborado por: Wendy Dahbura
Karla Flores

Revisado por:

INFORMACION GENERAL

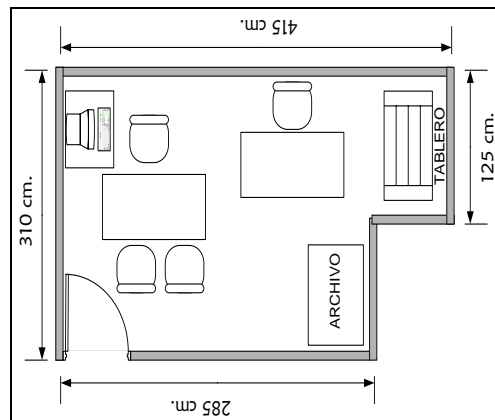
Nombre del Puesto: Técnico Educador

Nº de empleados en el puesto: 1 Técnico Educador

Puestos bajo su cargo: No posee ningún puesto bajo su cargo

Objetivo del puesto: Desarrollar las actividades necesarias para informar y educar a los consumidores sobre sus derechos y deberes

Horario de trabajo: Lunes a Viernes 8:00a.m 4:00 p.m*.



FUNCIONES DEL PUESTO DE TRABAJO.

- Ejecutar las actividades destinadas a informar y educar a los consumidores de la Zona Occidental
- Realizar las actividades de campaña (Asesorías, Recepción de Denuncia, Gestiones, Derivaciones, Gestiones Domiciliares)
- Apoyar al Coordinado de EPC en la elaboración de informes del desarrollo de las actividades ejecutadas para informar y educar a los consumidores en campañas
- Apoyar al Coordinado de EPC al impartir capacitaciones sobre los derechos de los consumidores
- Apoyar en el establecimiento de medidas correctivas para las quejas y/o sugerencias recibidas del cliente externo e interno

* Esta sujeta a cambios durante la realización de Campañas Educativas y/o Informativas

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO.

Sexo	Femenino/Masculino
Edad	25 años
Formación académica	
Conocimientos básicos	Educación media nivel Bachillerato
Conocimientos específicos	Educación media nivel Bachillerato
Experiencia Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios superiores universitarios con especialidad en Lic. en Ciencias Jurídicas. • Manejo de Microsoft Office con especialidad en programas de Word y Excel.
Habilidades requeridas	1 a 2 años en puestos de atención al cliente
Esfuerzo requerido	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de terminología legal • Responsable - Organizado - Dinámico - Trabajo en equipo - Facilidad de expresión

EQUIPO UTILIZADO EN EL PUESTO DE TRABAJO.

Mobiliario Utilizado		
Cant	Concepto	Área
2	Escritorio	2 x 80 x 150 cm. = 2.40 m ²
1	Modulo para computadora	50 x 60 cm. = 0.30 m ²
2	Silla de escritorio	2 x 60 x 70 cm. = 0.84 m ²
2	Silla de espera	2 x 60 x 70 cm. = 0.84 m ²
1	Archivador	50 x 70 cm. = 0.35 m ²
1	Tablero	50 x 50 cm. = .25 m ²
Espacios Utilizados		
Cant	Concepto	Área
1	Pasillo lateral hacia escritorio	60 x 245 cm. = 1.47 m ²
1	Puerta (área de giro)	0.64 m ²
Área Total Empleada		4.35 m ²
Área Asignada (Despacho Privado)		260 x 300 cm. = 7.80 m ²
Holgura de Despacho privado		7.80 m ² - 4.35 m ² = 3.45 m ²

CONDICIONES DEL PUESTO DE TRABAJO.

- **Ubicación del puesto de trabajo:** segunda planta de la Oficina.
- **Iluminación:** Luminarias fluorescente con pantalla de acrílico traslucida
- **Temperatura:** La oficina donde se encuentra el puesto de trabajo cuenta con aire acondicionado generando una temperatura de 22° C
- **Ruido:** El ambiente no se considera ruidoso debido a que no se alcancen niveles de orden mayores a los 55 decibeles
- **Orden y Limpieza:** El puesto de trabajo es limpio y ordenado.
- **Riesgos:** Las actividades ejecutadas por el Técnico educador en la Oficina Regional no generan ningún tipo de peligro a la salud o seguridad de la persona. Durante la ejecución de las actividades que se realizan en el exterior de la Oficina el Técnico educador esta expuesto a las condiciones climatológicas.
- **Otros:** En la oficina donde se encuentra el puesto de trabajo del Técnico educador posee el tablero del Sistema informático de la Oficina

Elaborado por: Wendy Dahbura
Karla Flores

Revisado por:

INFORMACION GENERAL

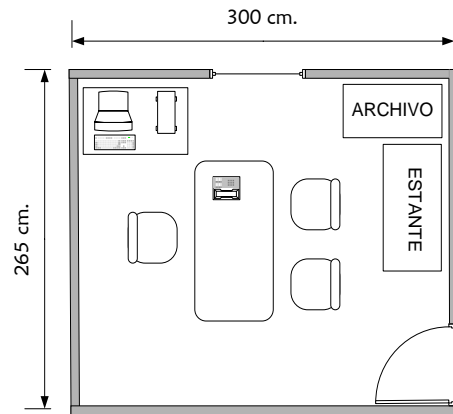
Nombre del Puesto: Coordinador de Verificación y Vigilancia

Nº de empleados en el puesto: 1 Coordinador

Puestos bajo su cargo: Inspector de Verificación y Vigilancia

Objetivo del puesto: planificar, coordinar y ejecutar las inspecciones a realizar para verificar el cumplimiento de la Ley por parte de los establecimientos.

Horario de trabajo: Lunes a Viernes 8:00 a.m. 4:00 p.m.



FUNCIONES DEL PUESTO DE TRABAJO.

- Realizar programación de las inspecciones a realizar.
- Impartir las instrucciones de las actividades a ejecutar por los inspectores.
- Inspeccionar establecimientos de la zona occidental para verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor
- Elaborar actas de inspección
- Elaborar listas de chequeo
- Revisar actas de inspección.
- Registrar el tiempo invertido en la ejecución de las inspecciones
- Elaborar informe sobre las inspecciones realizadas diariamente.
- Elaborar expedientes de establecimientos que incumplen Ley de Protección al Consumidor
- Realizar sondeos sobre situaciones emergentes que afectan al consumidor
- Establecer medidas correctivas para las quejas y/o sugerencias recibidas por parte del cliente interno

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO.

Sexo	Femenino/Masculino
Edad	30 años
Formación académica	
Conocimientos básicos	Educación media nivel Bachillerato
Conocimientos específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios superiores universitarios con especialidad de Lic. en Ciencias Jurídicas. • Manejo de Microsoft Office con especialidad en programas de Word y Excel.
Experiencia Laboral	• 2-3 años en puestos con actividades de control o inspección y manejo de personal.
Habilidades requeridas	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de terminología legal • Conocimientos de nomenclatura del Departamento de Santa Ana • Responsable • Organizado • Manejo de personal • Trabajo en equipo
Esfuerzo requerido	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria y atención • Concentración • Fuerza física • Postura Estar de pie

EQUIPO UTILIZADO EN EL PUESTO DE TRABAJO.

Mobiliario Utilizado		
Cant.	Concepto	Área
1	Escritorio	80 x 150 cm. = 1.20 m ²
1	Silla de escritorio	60 x 70 cm. = 0.42 m ²
2	Silla de espera	2 x 60 x 70 cm. = 0.84 m ²
1	Archivador	50 x 120 cm. = 0.60 m ²
1	Estante	30 x 75 cm. = 0.23 m ²
1	Modulo para computadora	50 x 100 cm. = 0.50 m ²
Espacios Utilizados		
Cant.	Concepto	Área
1	Pasillo lateral hacia escritorio	60 x 240 cm. = 1.44 m ²
1	Puerta (área de giro)	0.64 m ²
Área Total Empleada		5.87 m ²
Área Asignada (Despacho Privado)		265 x 300 cm. = 7.95 m ²
Holgura de Despacho privado		7.95 m ² - 5.87 m ² = 2.08 m ²

CONDICIONES DEL PUESTO DE TRABAJO.

- **Ubicación del puesto de trabajo:** segunda planta de la Institución.
- **Iluminación:** posee 1 par de luminaria fluorescente con pantalla de acrílico traslucida.
- **Temperatura:** la oficina cuenta con 1 aire acondicionado y este presenta una temperatura de 22°C.
- **Ruido:** no se presenta ningún tipo de ruido generado del exterior del edificio, por lo que se cuenta con unidades de orden inferior a los 55 decibeles.
- **Orden y Limpieza:** La oficina se encuentra totalmente limpia y esta ordenado.
- **Riesgos:** Las actividades ejecutadas por el Coordinador no incurren en ningún tipo de peligro a la salud o seguridad

Otros:

- La oficina ocupada por la coordinadora posee una ventana a través de la cual observa las actividades que realizan los inspectores en dicha área.

Elaborado por: Wendy Dahbura
Karla Flores

Revisado por:

INFORMACION GENERAL

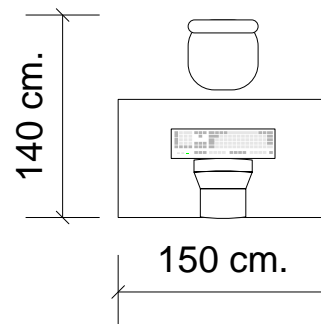
Nombre del Puesto: Inspector de Verificación y Vigilancia

Nº de empleados en el puesto: 5 inspectores

Puestos bajo su cargo: Ninguno

Objetivo del puesto: realizar la verificación del cumplimiento de los requisitos de la Ley de Protección al Consumidor por parte de los establecimientos.

Horario de trabajo: Lunes a Viernes 8:00a.m 4:00 p.m.



FUNCIONES DEL PUESTO DE TRABAJO.

- Realizar las inspecciones en los establecimientos
- Elaborar listas de chequeo
- Elaborar actas de inspección.
- Confirma los hechos ocurridos en un determinado lugar para realizar una constatación de las condiciones bajo las cuales se da el suceso.
- Realizar sondeos de granos básicos
- Realizar sondeos sobre situaciones emergentes que afectan al consumidor

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO.

Sexo	Femenino/Masculino
Edad	años
Formación académica	
Conocimientos básicos	Educación media nivel Bachillerato
Conocimientos específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios superiores universitarios con especialidad de Lic. en Ciencias Jurídicas. • Manejo de Microsoft Office con especialidad en programas de Word y Excel.
Experiencia Laboral	1 a 2 años en puestos con actividades de control o inspección
Habilidades requeridas	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de terminología legal • Conocimientos de nomenclatura del Departamento de Santa Ana • Responsable • Organizado • Amable • Excelentes relaciones interpersonales • Trabajo en equipo
Esfuerzo requerido	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria y atención • Concentración • Fuerza física • Postura Estar de pie

EQUIPO UTILIZADO EN EL PUESTO DE TRABAJO.

Mobiliario Utilizado		
Cant	Concepto	Área
1	Escritorio	80 x 150 cm. = 1.20 m ²
1	Silla de escritorio	60 x 70 cm. = 0.42 m ²
Espacios Utilizados		
Cant	Concepto	Área
1	Pasillo lateral hacia escritorio	60 x 245 cm. = 1.47 m ²
Área Total Empleada		3.10 m ²
Área Asignada		(no tiene asignado cubículo)

CONDICIONES DEL PUESTO DE TRABAJO.

- **Ubicación del puesto de trabajo:** segunda planta de la Institución.
- **Iluminación:** posee 3 pares de luminaria fluorescente con pantalla de acrílico traslucida.
- **Temperatura:** la oficina cuenta con 1 aire acondicionado y este presenta una temperatura de 22°C.
- **Ruido:** no se presenta ningún tipo de ruido generado del exterior del edificio, por lo que se cuenta con unidades de orden inferior a los 55 decibeles.
- **Orden y Limpieza:** La oficina se encuentra totalmente limpia y esta ordenado.
- **Riesgos:** Las actividades ejecutadas por los inspectores no incurren en ningún tipo de peligro a la salud o seguridad

Otros:

- La oficina ocupada por la coordinadora posee una ventana a través de la cual observa las actividades que realizan los inspectores en dicha área.

Elaborado por: Wendy Dahbura
Karla Flores

Revisado por:

5.6 MEDICIÓN Y CONTROL DE LOS PROCESOS

Efectuadas las mejoras a los procesos es necesario el establecimiento de mecanismos que permitan el seguimiento y control de los mismos con el objetivo de medir sus resultados en relación a los planes adoptados y diagnosticar si fuere el caso, las desviaciones a las referencias establecidas con el fin de señalar las debilidades y errores para rectificarlos e impedir que se produzca nuevamente.

Es decir el Control es “aseguramiento”, por lo que podemos decir que controlar el proceso es asegurar que lograremos el objetivo trazado. Por lo tanto, al hablar de control de proceso, nos referimos al control de nuestro trabajo.

La medición y control de los procesos se realizara a través de 3 factores importantes ya que al tener estos factores bajo control, la Institución conocerá si el objetivo propuesto se esta alcanzando:

- a) Evaluación del cliente interno y externo: las medidas de la satisfacción del cliente deben considerarse vitales para la evaluación del desempeño de de la organización.
- b) Indicadores de procesos ¿Cómo saber si se esta logrando el objetivo? La respuesta se da a través de los indicadores, los indicadores son índices numéricos que permiten conocer el grado de cumplimiento de los objetivos.

Para tal fin se establecen la ficha del indicador las cuales contienen la información necesaria para el cálculo del indicador y los estándares que facilitaran el análisis del resultado obtenido.

- c) Auditorias de calidad a los expedientes se establece una lista de chequeo para realizar las auditorias a los expedientes en el CSC, la cual se elabora de acuerdo a los requisitos de calidad que deben de cumplir los expedientes.

El control nos permitirá conocer si se trabaja dentro de los parámetros de calidad y productividad establecidos y alcanzar los objetivos planeados, por lo que si nos preguntamos “¿Se están logrando sistemáticamente los objetivos de nuestro trabajo?”

Si la respuesta es SI entonces se tiene bajo control el trabajo que se realiza y además los objetivos están orientados a la satisfacción de sus clientes.

Si la respuesta es NO entonces se necesita controlar el trabajo, esto es, detectar que hace fallar para alcanzar las metas y resolverlo, es decir, aplicar el uso de la mejora continua en los procesos.

8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.

Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto.

8.2.1 Satisfacción del cliente (Norma ISO 9001:2000)

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

8.2.2 Auditoría interna (Norma ISO 9001:2000)

La organización debe llevar a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- a) es conforme con las disposiciones planificadas (véase 7.1), con los requisitos de esta norma internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y*
- b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.*

8.2.4 Seguimiento y medición del producto (Norma ISO 9001:2000)

La organización debe medir y hacer un seguimiento de las características del producto/servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas (véase 7.1).

Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto (véase 4.2.4)

5.6.1 EVALUACION DE LA SATISFACCION DE LOS CLIENTES

5.6.1.1 REPRESENTACIÓN GRÁFICA EN CASCADA

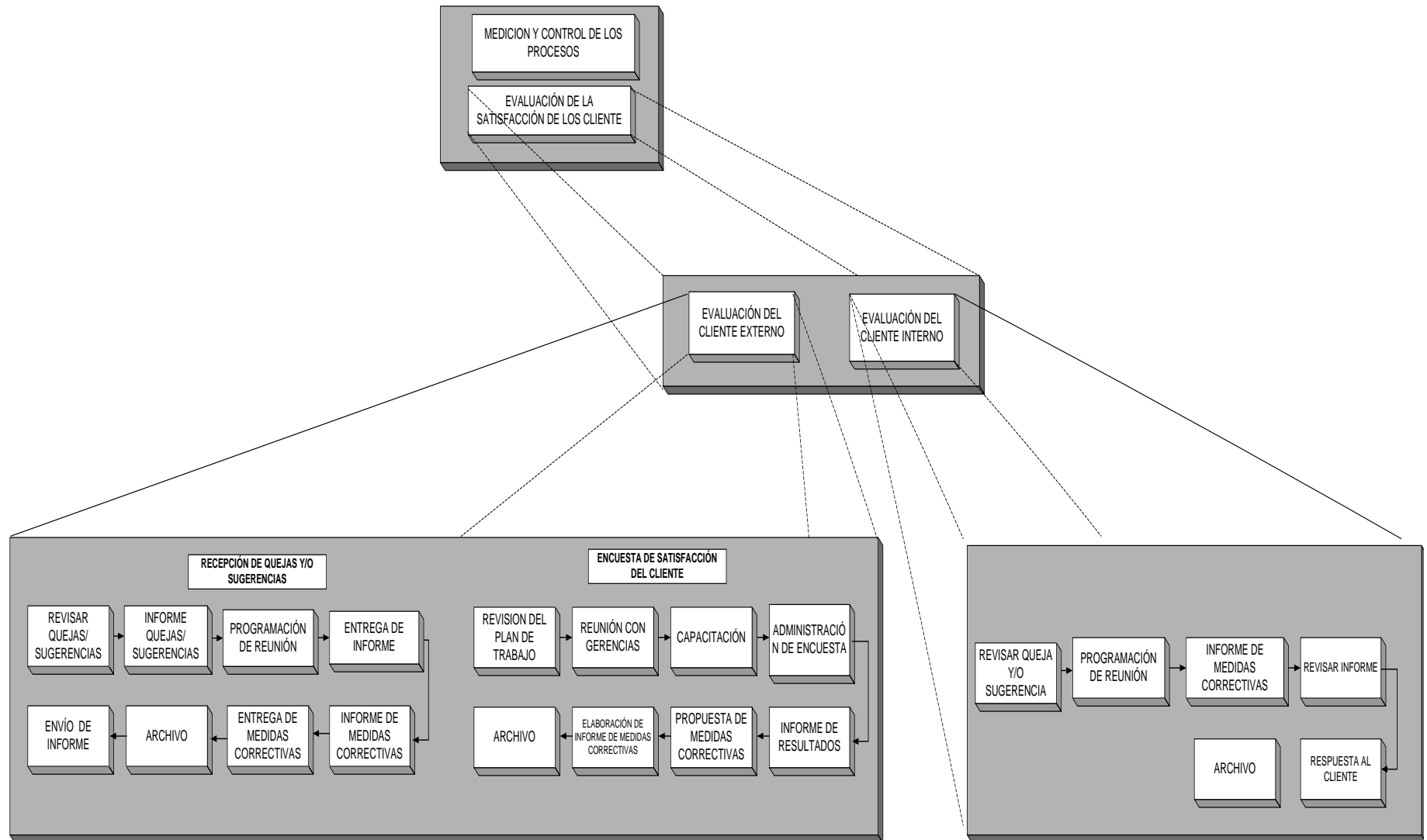


Fig. 58

5.6.2 PROCESO: EVALUACION DEL CLIENTE EXTERNO

5.6.2.1 SUB-PROCESO: RECEPCIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS

LIMITES DEL PROCESO SUB-PROCESO

Cuadro N° 350

Proveedor: Consumidor de la zona Occidental
Entrada: <ul style="list-style-type: none">• Hoja de quejas y/o sugerencias
Sub-Proceso: Recepción de Quejas y/o Sugerencias
Salida: <ul style="list-style-type: none">• Informe Final de Medidas Correctivas
Usuario: Cliente Interno <ul style="list-style-type: none">• Dirección de Descentralización

REQUISITOS DE CALIDAD A CUMPLIR EN EL PROCESO

Cuadro N° 351

ENTRADA

- Hoja de quejas y/o sugerencias
 - ~ Nombre del Consumidor (no es indispensable)
 - ~ Teléfono del Consumidor (no es indispensable)
 - ~ Correo electrónico del Consumidor (no es indispensable)
 - ~ Clasificación de la queja y/o sugerencia
 - ~ Queja y/o sugerencia
 - ~

PROCESO

- Acta de quejas y/o sugerencias
 - ~ Lugar de elaboración del acta
 - ~ Fecha de elaboración del acta
 - ~ Hora de elaboración del acta
 - ~ Detalle de Recepción de quejas y/o sugerencias
 - ~ Nombre Gerente Oficina Regional
 - ~ Firma Gerente Oficina Regional
- Registro de quejas y/o sugerencias
 - ~ Fecha elaboración
 - ~ Medio a través del cual se recibe la queja y/o sugerencia
 - ~ Área a la cual pertenece la queja y/o sugerencia
 - ~ Clasificación del tipo de la queja y/o sugerencia
 - ~ Descripción de la la queja y/o sugerencia
 - ~ Datos del Consumidor (si la queja y/o sugerencia los posee)
- Informe de Medidas Correctivas por área
 - ~ Fecha de elaboración
 - ~ Lugar donde se elabora el informe
 - ~ Detalle de medidas correctivas
 - ~ Nombre del Coordinador
 - ~ Firma del Coordinador

SALIDA

- Informe Final de Medidas Correctivas
 - ~ Fecha de elaboración
 - ~ Detalle de medidas correctivas
 - ~ Nombre del Gerente de la Oficina Regional
 - ~ Firma del Gerente de la Oficina Regional
 - ~ Acta de quejas y/o sugerencias
 - ~ Registro de quejas y/o sugerencias



HOJA DE PROCESO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS
Código del Proceso: ES-CE- Q/SE

Elaboración: Mayo 2008
Revisión: Mayo 2008
Pág.: 1/2

FINALIDAD: Identificar y establecer las inconformidades y necesidades que manifiestan los consumidores que hacen uso de los servicios que ofrece la Oficina Regional de Occidente a través de los buzones de sugerencias y el número del consumidor 910.

APLICA A: Personal Oficina Regional de Occidente

MARCO REFERENCIAL: Norma ISO 9001:2000 Apartado 8.2. 1 satisfacción del cliente

Ejecutor	Flujograma	Descripción
1. Gerente		
2. Gerente		<p>1. Al finalizar cada mes se revisaran las Hojas de quejas y/o Sugerencias (FD-Q/SE-01) recibidas a través del buzón de quejas y/o sugerencias del CSC, el buzón de quejas y/o sugerencias de campaña y las hojas de quejas y/o sugerencias recibidas del 910.</p>
		<p>2. Si no se recibieron ninguna queja y/o sugerencia por ninguno de los tres medios se elabora acta de quejas y/o sugerencias (FD-Q/SE-02) dejando constancia del hecho se imprime, firma y sella acta</p>
3. Gerente		<p>3. Si se reciben quejas y/o sugerencias emitidas por los consumidores se elabora acta de quejas y/o sugerencias (FD-Q/SE-02). Las quejas y/o sugerencias se ordenan de acuerdo al medio a través del cual se recibieron y al servicio que la origino y se elabora el registro de quejas y/o sugerencias (FD-Q/SE-03). Finalizado se imprimen y archivan temporalmente.</p>
4. Gerente		<p>4. Se programa una reunión para la entrega de los informes de las medidas correctivas por cada coordinador se establece fecha y hora para la realización de dicha reunión y las Hojas de quejas y/o Sugerencias (FD-Q/SE-01) se entregan al coordinador del servicio que las origino para que proceda a su análisis y determine las acciones a tomar para su solución o de una respuesta que aclare la queja o reclamo recibido.</p>
5. Coordinador		
		<p>5. Si la queja y/o sugerencia posee los datos del consumidor se le agradecerá vía telefónica o a través de correo electrónico la queja y/o sugerencia emitida indicándole que la observación será tomada en cuenta para las mejora de los servicios que brinda la Oficina Regional de Occidente.</p>

Ejecutor	Flujograma	Descripción
6. Coordinador		6. Si la queja y/o sugerencia no posee los datos del consumidor y/o realizado el agradecimiento, se elabora un informe con las medidas correctivas por cada coordinador especificando las causas que provocaron las deficiencias en el servicio que originaron la queja del consumidor y las medidas correctivas a tomar para la mejora del servicio y/o el análisis de la sugerencias emitidas por los consumidores.
7. Coordinador		7. En la reunión se entrega el informe de medidas correctivas en físico y electrónico al gerente de la Oficina Regional y expone las acciones a realizar para la mejora del servicio
8. Coordinador		8. Si las medidas correctivas propuestas no brindan una solución adecuada al problema, el coordinador deberá de reformular las medidas para encontrar una solución adecuada.
9. Técnico		9. Después de presentado el informe de medidas correctivas por cada coordinador y una vez aprobadas las acciones a seguir, se elabora e informe final de medidas correctivas integrando las acciones propuestas por cada coordinador para la mejora de los servicios se imprime y se anexan al acta de quejas y/o sugerencias (FD-Q/SE-02) y el registro de quejas y/o sugerencias (FD-Q/SE-03) se archivan y se guarda copia en digital. Si no se recibieran quejas y/o sugerencias se archivara el acta y se guarda copia en digital.
10. Técnico		10. El informe final de medidas correctivas o el acta de quejas y/o sugerencias (FD-Q/SE-02) según corresponda se envía a la jefe de la Dirección de Descentralización para su conocimiento.

Elaborado por: Wendy Dahbura
Karla Flores


RECURSOS EMPLEADOS EN EL PROCESO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS

Cuadro N° 353

PROCESO	RECURSO HUMANO		RECURSO FISICO				
	Cant.	Puesto de Trabajo	Cant.	Equipo	Cant.	Material	Intangible
Recepción de Quejas y/o Sugerencias	1	Gerente de la Oficina Regional	4	Escritorio	-	Hojas de Quejas y/o Sugerencias	Software Microsoft Office 2000 Windows Programa Word
	3	Coordinador	4	Sillas	-	Resmas de papel	
			4	Computadora	4	Engrapadoras	
			2	Impresor	4	Lápices	
			1	Fotocopiadora	4	Lapiceros	
			2	Buzón de Sugerencias	4	Borradores	
					4	Perforadores	
					-	Caja de fastener	
					-	Folders	
					4	Sellos	

FICHA DEL PROCESO

Cuadro N° 354

 <p>Defensoría del consumidor La Razón... ¡A quien la tiene!</p>	OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE Ficha de Proceso		ES-CE- Q/SE
Propietario Coordinador CSC	PROCESO RECEPCIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS		FRECUENCIA: 1 vez por mes
<p>FINALIDAD: Identificar y establecer las inconformidades y necesidades que manifiestan los consumidores que hacen uso de los servicios que ofrece la Oficina Regional de Occidente a través de los buzones de sugerencias y el número del consumidor 910.</p>			
ALCANCE	<ul style="list-style-type: none"> • Inicia: Revisión quejas y/o sugerencias. • Finaliza: Envío de informes 	MARCO REFERENCIAL Norma ISO 9001:2000 Apartado 8.2.1 satisfacción del cliente	
<p>PROCESOS CON LOS QUE SE RELACIONA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción del cliente 			
<p>ENTRADA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoja de quejas y/o sugerencias <p>PROVEEDOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consumidor de la zona occidental 			
<p>SALIDA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Final de Medidas Correctivas <p>CLIENTE INTERNO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Descentralización 			
<p>FORMATOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoja de quejas/sugerencias FD- Q/SE -01 • Acta de quejas y sugerencias FD- Q/SE -02 • Registro de quejas y sugerencias FD- Q/SE -03 			
<p>INDICADORES:</p> $Eficacia\ en\ atencion\ de\ quejas = \frac{Número\ total\ de\ quejas\ resueltas\ /mes}{Número\ total\ de\ quejas\ recibidas\ /mes} * 100$ $Nivel\ de\ Calidad\ del\ Servicio = \frac{Número\ de\ quejas\ recibidas\ /mes}{Número\ de\ servicios\ brindados\ /mes} * 100$			

* Ver ficha de indicador

5.6.2.2 SUB-PROCESO: ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE

LIMITES DEL SUB-PROCESO

Cuadro N° 355

Proveedor: Gerente de la Oficina Regional de Occidente
Entrada: <ul style="list-style-type: none">• Plan de Trabajo Anual
Sub-Proceso: Encuesta de Satisfacción del Cliente
Salida: <ul style="list-style-type: none">• Informe de resultados de encuesta de satisfacción del cliente• Informe de medidas correctivas
Usuario: Cliente interno <ul style="list-style-type: none">• Dirección de Descentralización Defensoría del Consumidor San Salvador

REQUISITOS DE CALIDAD DEL SUBPROCESO

Cuadro N° 356

ENTRADA:

- Plan de trabajo:
 - Nombre del proceso
 - Objetivo a lograr
 - Fecha de realización de la encuesta
 - Lugar de realización de la encuesta


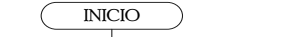






SUB-PROCESO:

- Capacitación
 - Método de cómo solicitar la colaboración del encuestado
 - Responsable de impartir capacitación
 - Tema de la capacitación
 - Departamento o Municipio donde se realiza la encuesta
 - Establecer la cantidad de encuestas a ser administrada por cada encuestador
- Encuesta
 - Nombre de la encuesta
 - Justificación de porque se lleva a cabo la encuesta
 - Objetivos de la encuesta
 - Preguntas generales
 - Preguntas referentes a los servicios del CSC
 - Preguntas referentes a los servicios del EPC
 - Preguntas referentes a los servicios del VYV
 - Conclusiones

SALIDA:

- Informe de Resultados de encuesta
 - Fecha de realización de la encuesta
 - Departamento o Municipio donde se realizo la encuesta
 - Calculo de universo y muestra
 - Objetivo de la encuesta
 - Tabulación de datos
 - Análisis de resultados
- Informe de medidas correctivas
 - Fecha de elaboración
 - Informe de Resultados de encuesta
 - Propuesta y descripción de mejoras correctivas a realizar
 - Nombre del gerente de la Oficina Regional de Occidente
 - Firma del gerente de la Oficina Regional de Occidente

Cuadro N° 357

 <p>Defensoría del consumidor La Razón... ¡A quien la tiene!</p>	<p>HOJA DE PROCESO DE ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE Código del proceso: ES-CE-Enc</p>		<p>Elaboración: Mayo 2008 Revisión: Mayo 2008 Pág.: 1/2</p>
<p>FINALIDAD: Identificar y establecer las inconformidades y necesidades que manifiestan los consumidores que hacen uso de los servicios que ofrece la Oficina Regional de Occidente a través de encuestas.</p>		<p>APLICA A: El personal que labora en la Oficina Regional de Occidente</p>	<p>MARCO REFERENCIAL: Norma ISO 9001:2000 Apartado 8.21 Satisfacción del Cliente</p>
Ejecutor	Flujograma	Descripción	
1 Gerente		<p>1. Se revisa el plan anual de trabajo de la Oficina Regional de Occidente, en el que se establece la calendarización para la realización de la encuesta de satisfacción del cliente y se convoca a una reunión a los coordinadores y personal requerido para la aplicación de dicha encuesta</p>	
2 Gerente		<p>2. Se informa a los coordinadores y personal requerido sobre la aplicación de la encuesta de satisfacción de los usuarios de los servicios de la Oficina, y se revisa la metodología a seguir para la realización del proceso, identificando quienes participaran, la realización del calculo de la muestra*, los instrumentos a utilizar, la capacitación a impartir y el periodo de ejecución.</p>	
3 Gerente		<p>3. Se les impartirá una capacitación a las personas que administraran la encuesta, indicándoles la forma correcta para su aplicación y se establecerá la programación de la fecha de realización, a los encuestadores se les entregara un carnet que los identifique que son parte del personal que labora en la Defensoría del Consumidor de Occidente y se les indicara los lugares donde deberán se ubicarse para realizar la encuesta.</p>	
4 Encuestadores		<p>4. A los encuestadores debidamente identificados se les entregara en la oficina una cantidad de encuestas a realizar por día. Se desplazaran de la Institución al lugar asignado y se acercaran a los consumidores solicitándoles su cooperación para administrarles el cuestionario, hasta completar el número de consumidores a encuestar.</p>	
5 Encuestadores		<p>5. Finalizada la aplicación de la encuesta se tabularan los datos obtenidos y se elabora informe de resultados, el cual será entregado al gerente y a los coordinadores de la Oficina Regional de Occidente.</p>	
		<p>5. Finalizada la aplicación de la encuesta se tabularan los datos obtenidos y se elabora informe de resultados, el cual será entregado al gerente y a los coordinadores de la Oficina Regional de Occidente.</p>	
			

* Ver el calculo de la muestra

Ejecutor	Flujograma	Descripción
<p>6. Gerente</p> <p>7. Gerente y Coordinadores</p> <p>8. Gerente</p> <p>9. Gerente</p>	<pre> graph TD A[A] --> B{RESULTADOS SATISFACTORIOS} B -- SI --> C[PRESENTACIÓN DE RESULTADOS A PERSONAL 6] B -- NO --> D[PROPUESTA DE MEDIDAS CORRECTIVAS 7] D --> E[/INFORME DE MEDIDAS CORRECTIVAS 8/] E --> F[ARCHIVO 9] C --> F F --> G([FIN]) </pre>	<p>6. En el caso que los resultados obtenidos no presenten ninguna inconformidad por parte de los consumidores se convocara a una reunión al personal y se hará de su conocimiento el logro de los objetivos. Y se enviara vía Internet dicho informe a la jefe de la Dirección de Descentralización Defensoría del Consumidor San Salvador.</p> <p>7. El gerente convocara a una reunión al personal de la Oficina regional de occidente para el análisis de los resultados de la aplicación de la encuesta y la determinación de diferentes medidas correctivas para mejorar aquellos puntos críticos en los cuales los consumidores manifiestan algún tipo de inconformidad.</p> <p>8. Después de establecidas las medidas correctivas se realizara un informe el cual será anexado a los resultados de la encuesta y será enviado vía internet a la jefe de la Dirección de Descentralización Defensoría del Consumidor San Salvador.</p> <p>9. Enviado el respectivo informe a la Dirección de Descentralización se archiva para tener un respaldo en físico y se guardara copia en Digital.</p>

Elaborado por: Wendy Dahbura
Karla Flores

RECURSOS EMPLEADOS EN EL SUB-PROCESO

Cuadro N° 358

PROCESO	RECURSO HUMANO		RECURSO FISICO				
	Cant.	Puesto de Trabajo	Cant.	Equipo	Cant.	Material	Intangible
Encuesta de Satisfacción del cliente	1	Gerente	5	Escritorio	*	Cuestionarios	Software Microsoft Office Windows 2000 Programa Word Excel
	3	Coordinadores	7	Sillas	7	Manual de Procedimientos	
	3	Estudiantes de horas sociales	1	Impresor	*	Material publicitario	
			1	Fotocopiadora	7	Lapiceros	
			1	Mesa de reunion	7	Lápices	
			5	Computadora	7	Borradores	
					~	Resmas de Papel	
					~	Caja de Fastener	
					~	Carpetas	
					~	Resmas de Papel	
					3	Tabla de Apoyo	
					1	Engrapadora	

* Están en función del calculo de la muestra

FICHA DE PROCESO

Cuadro N° 359

 <p>Defensoría del consumidor La Razón... ¡A quien la tiene!</p>	OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE Ficha de Proceso		ES-CE-Enc
Propietario Gerente de la Oficina Regional de Occidente		SUB-PROCESO ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE	Frecuencia 2 veces por año
FINALIDAD: Identificar y establecer las inconformidades y necesidades que manifiestan los consumidores que hacen uso de los servicios que ofrece la Oficina Regional de Occidente a través de encuestas.			
ALCANCE	<ul style="list-style-type: none"> • Inicia: Plan de Trabajo Anual • Finaliza: Archivo de informe 		MARCO REFERENCIAL Norma ISO 9001:2000 Apartado 8.2.1 Satisfacción del Cliente
PROCESOS CON LOS QUE SE RELACIONA: Recepción de Quejas y/o Sugerencias			
ENTRADA: <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Trabajo Anual PROVEEDOR: <ul style="list-style-type: none"> • Gerente de la Oficina Regional de Occidente 			
SALIDA: <ul style="list-style-type: none"> • Informe final de encuesta de satisfacción al cliente • Informe de Medidas correctivas CLIENTE INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Descentralización Defensoría del Consumidor San Salvador 			
FORMATOS: <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario * 			

* Ver anexo 20: Cuestionario

5.6.3 PROCESO: EVALUACION DEL CLIENTE INTERNO

LIMITES DEL PROCESO

Cuadro N° 360


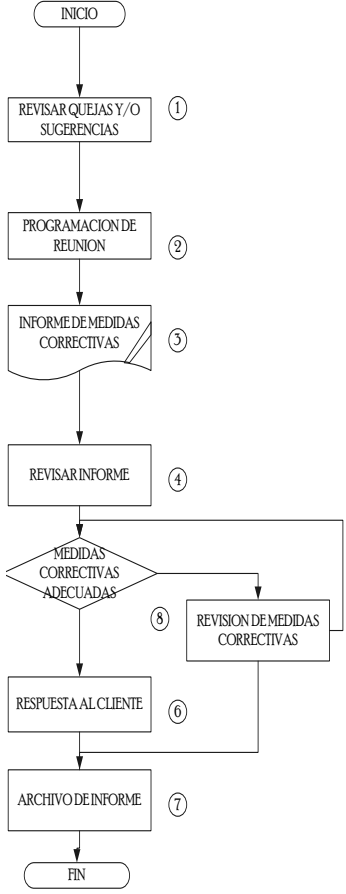
Proveedor: <ul style="list-style-type: none">• Áreas/Direcciones/Departamentos que reciben el servicio brindado por la Oficina Regional de Occidente
Entrada: <ul style="list-style-type: none">• Formato de quejas y/o sugerencias internas
Proceso: Evaluación del cliente interno
Salida: <ul style="list-style-type: none">• Respuesta al cliente interno
Usuario: Cliente interno <ul style="list-style-type: none">• Áreas/Direcciones/Departamentos que reciben el servicio brindado por la Oficina Regional de Occidente

REQUISITOS DE CALIDAD DEL PROCESO

Cuadro N° 361


ENTRADA: <ul style="list-style-type: none">• <u>Formatos de quejas y/o sugerencias internas:</u><ul style="list-style-type: none">- Fecha cuando se emite la queja y/o sugerencia- Nombre del Áreas/Direcciones/Departamentos que emite la queja y/o sugerencia- Nombre del Jefe/Coordinador del lugar donde se emite la queja y/o sugerencia- Descripción de la queja y/o sugerencia emitida
PROCESO: <ul style="list-style-type: none">• <u>Informe de medidas correctivas</u><ul style="list-style-type: none">- Fecha de elaboración del informe- Lugar donde se elabora el informe- Detalle de las medidas correctivas- Nombre del coordinador- Firma del coordinador
SALIDA: <ul style="list-style-type: none">• <u>Respuesta al cliente</u><ul style="list-style-type: none">- Envío de informe de medidas correctivas a cliente interno vía internet- Adjuntar memorándum

Cuadro N° 362

 <p>Defensoría del consumidor La Razón... ¡A quien la tiene!</p>	<p>HOJA DE PROCESO DE EVALUACION DEL CLIENTE INTERNO Código del proceso: ES-CI</p>	<p>Elaboración: Mayo 2008 Revisión: Mayo 2008 Pág.: 1/2</p>	
<p>FINALIDAD: Identificar y establecer las inconformidades y necesidades que manifiestan los clientes internos a través de sus quejas.</p>		<p>APLICA A: El personal que labora en la Oficina Regional de Occidente</p>	<p>MARCO REFERENCIAL: Norma ISO 9001:2000 Apartado 8.2.1 Satisfacción del Cliente</p>
Ejecutor	Flujograma	Descripción	
<p>1 Gerente 2 Coordinador 3 Coordinador 4. Gerente 5. Gerente 6. Coordinador 7. Coordinador</p>	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[REVISAR QUEJAS Y/O SUGERENCIAS ①] 1 --> 2[PROGRAMACION DE REUNION ②] 2 --> 3[/INFORME DE MEDIDAS CORRECTIVAS ③/] 3 --> 4[REVISAR INFORME ④] 4 --> 5{MEDIDAS CORRECTIVAS ADECUADAS ⑤} 5 -- No --> 8[REVISION DE MEDIDAS CORRECTIVAS ⑧] 8 --> 3 5 -- Sí --> 6[RESPUESTA AL CLIENTE ⑥] 6 --> 7[ARCHIVO DE INFORME ⑦] 7 --> FIN([FIN]) </pre>	<p>1. Si existe inconformidad por el trabajo realizado por el personal de la Oficina Regional de Occidente se formula queja o sugerencia haciendo uso del formato de quejas internas (FD-Q/SI-01) la cual será enviada vía internet al gerente de la Oficina Regional de Occidente quien las revisara y la envía al Coordinador de acuerdo al lugar donde se origino la queja</p> <p>2. Recibida la queja se lee y se imprime y luego se programa reunión con el personal para exponer la queja recibida</p> <p>3. Se informara al personal de la queja o sugerencia recibida para identificar las causas que la originan y establecer las mejoras a la inconformidad manifestada por el cliente interno. Y se elabora informe de medidas correctivas cliente interno para ser entregado al gerente y se adjunta queja recibida.</p> <p>4. Se analizara si las medidas correctivas propuestas dan solución a la queja Formulada por el cliente interno.</p> <p>5. En el caso que las medidas correctivas propuestas no brinden una solución adecuada a la problemática del cliente interno, se le enviara al coordinador un memorándum especificando las medidas que deberán ser reFormuladas.</p> <p>6. Después de establecidas las medidas correctivas se enviara una respuesta al cliente interno vía internet para hacer de su conocimiento las mejoras realizadas con el objetivo de brindar un buen servicio.</p> <p>7. Brindada una respuesta al cliente interno se archivara para tener un respaldo físico y se guardara copia en digital.</p>	

FICHA DE PROCESO

Cuadro N° 363

 <p>Defensoría del consumidor La Razon... ¡A quien la tiene!</p>	OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE Ficha de Proceso		ES-CI
Propietario Gerente de la Oficina Regional de Occidente	PROCESO EVALUACION DEL CLIENTE INTERNO		Frecuencia Diaria
FINALIDAD: Identificar y establecer las inconformidades y necesidades que manifiestan los clientes internos a través de sus quejas.			
ALCANCE	<ul style="list-style-type: none"> • Inicia: Revisar quejas y/ o sugerencias • Finaliza: Archivo de informe 	MARCO REFERENCIAL Norma ISO 9001:2000 Apartado 8.2.1 Satisfacción del Cliente	
PROCESOS CON LOS QUE SE RELACIONA: No tiene relación con ningún proceso.			
ENTRADA: <ul style="list-style-type: none"> • Formato de quejas y/ o sugerencias internas PROVEEDOR: <ul style="list-style-type: none"> • Áreas/Dirección/Departamentos que reciben los servicios de la Oficina Regional de Occidente. 			
SALIDA: <ul style="list-style-type: none"> • Respuesta al cliente interno CLIENTE INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> • Áreas/Dirección/Departamentos que reciben los servicios de la Oficina Regional de Occidente. 			
FORMATOS: <ul style="list-style-type: none"> • Formato de quejas y/ o sugerencias internas 			
INDICADORES: $\text{Nivel de calidad del servicio} = \frac{\text{Número total de quejas recibidas /mes}}{\text{Número total de servicios brindados /mes}} * 100$ $\text{Eficacia en atencion de quejas} = \frac{\text{Número total de quejas resueltas /mes}}{\text{Número total de quejas recibidas /mes}} * 100$			

* Ver ficha de indicador

FORMATOS UTILIZADOS*

Cuadro N° 364

CODIGO	DESCRIPCION
FD-Q/SE-01	Formato Defensoría Hoja para registrar las quejas/sugerencias
FD-Q/SE-02	Formato Defensoría para Acta de quejas y/o sugerencias
FD-Q/SE-03	Formato Defensoría para el Registro de quejas y/o sugerencias
FD-Cues-01	Formato Defensoría Cuestionario para realizar la Encuesta de Satisfacción del Cliente externo
FD-Q/SI-01	Formato Defensoría para registrar las quejas y/o sugerencias internas
FD-RRRev-01	Formato Defensoría para el registro de las revisiones a los procesos normalizados

* Ver anexo 33: Formatos y Descripción del llenado de formatos

TERMINOLOGIA EMPLEADA

Buzón de quejas y/o Sugerencias

Un buzón es una caja alargada con una ranura por donde se introduce las quejas o sugerencias emitidas por el cliente externo

Cliente interno

Departamento/Área/Dirección de la Defensoría del Consumidor, que presenta una o varias quejas o sugerencias originadas por la inconformidad o insatisfacción en la prestación del servicio recibido.

Cliente externo

Consumidor que presenta una o varias quejas o sugerencias originadas por la inconformidad o insatisfacción en la prestación del servicio recibido.

Cuestionario

Es la principal herramienta que se utiliza en las encuestas; el cual incluye una serie de preguntas elaboradas en un orden pre-establecido e indicaciones claras para guiar la obtención de respuestas.

Encuesta

Es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.

Formatos

Documento en el que se presenta los resultados obtenidos o proporciona evidencia de la/las actividades realizadas

Macroproceso

Conjunto de Procesos interrelacionados y con un objetivo general común.

Queja

Expresión de insatisfacción originada por la conducta o la acción de los servicios brindados por parte del proveedor, lo que genera posteriormente un mecanismo formal con el que se comienzan las investigaciones para mejorar esa insatisfacción.

Sugerencia

Es un concejo o propuesta que Fórmula un usuario para le mejoramiento de los servicios de la Institución

5.6.4 MEDICION Y CONTROL DE LOS PROCESOS

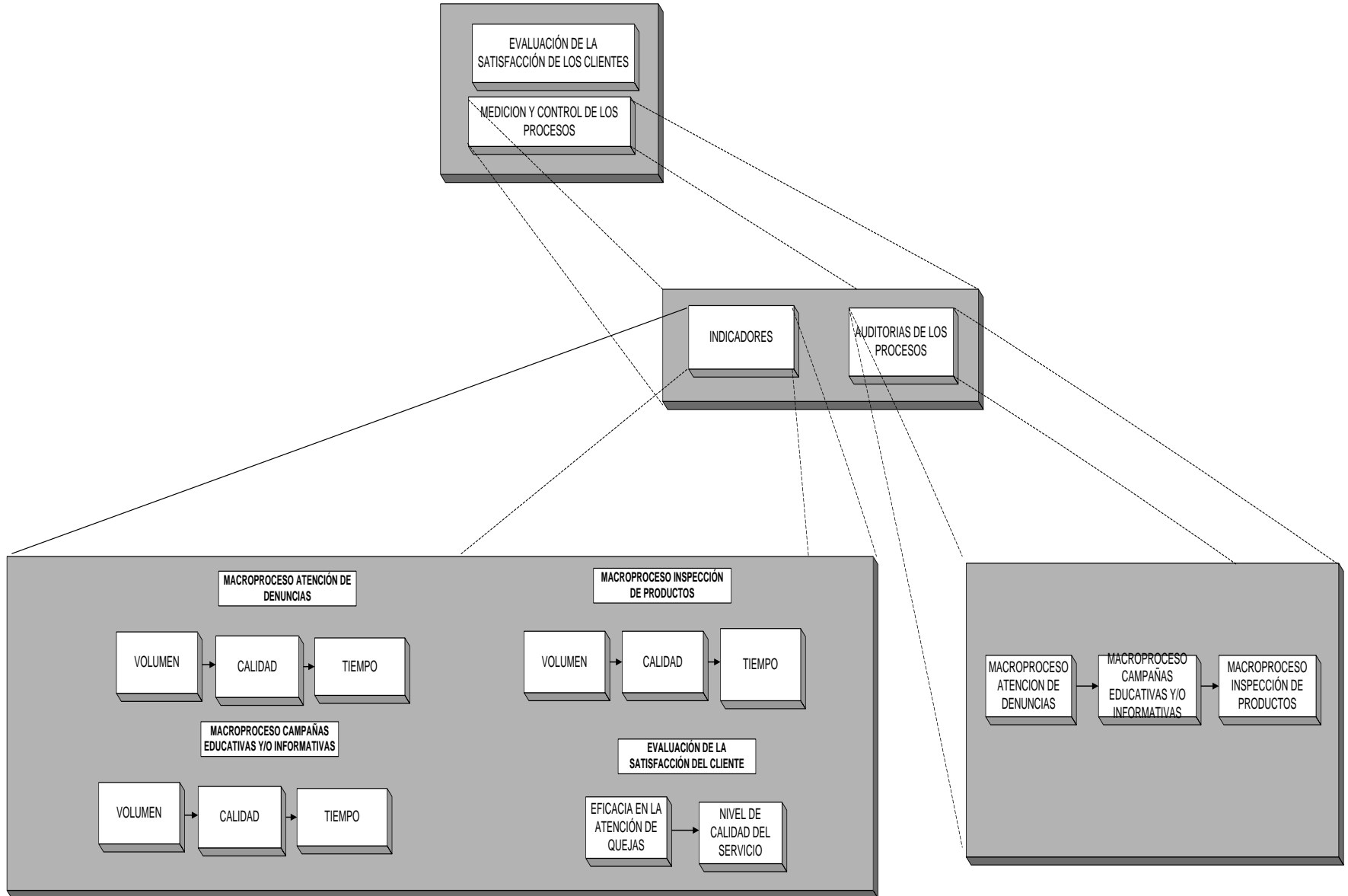





Fig. 59




5.6.4.1 FICHA DE INDICADORES DE LOS PROCESOS

5.6.4.1.1 Macroproceso: ATENCION DE DENUNCIA




Cuadro N° 365

 Defensoría del consumidor <small>La Razon... ¡A quien la tiene!</small>	OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE Ficha de Indicador del Proceso	Rec.
CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN	
Proceso	Recepción de Denuncia	
Nombre del Indicador	Volumen del proceso de Recepción de Denuncia	
Finalidad	Identificar en que medida las denuncias interpuestas por los consumidores de la zona occidental son admitidas por el CSC para determinar cuantas cumplen con los requisitos de ley	
Responsable	Coordinador de CSC	
Fuentes de Información	<p>Los datos para el cálculo del indicador serán tomados de:</p> <p>El Sistema Informático de la Defensoría del Consumidor (SIDECON), proporciona el número de denuncias admitidas en el mes es decir es decir el número de denuncias que cumplen los requisitos de la ley, el número de denuncias que están en prevención por requisitos de ley incompletos y el número de denuncia prevenidas que no fueron subsanadas.</p>	
Periodicidad	1 vez por mes.	
Fórmula	$Volumen = \frac{\text{Número total de denuncias admitidas/mes}}{\text{Número total de denuncias recibidas/mes}} * 100$	
Numerador	Es el número total de las denuncias que cumplen los requisitos de ley expresados en el art. 109 de la ley de protección al consumidor	
Denominador	Son las denuncias que cumplen los requisitos de ley expresados en el art. 109 de la ley de protección al consumidor más el número de denuncias que estan en prevencion por requisitos incompletos y el número de denuncia prevenidas que no fueron subsanadas.	
Estándar	<p>= 100% Indica que las denuncia que son recibidas son admitidas porque cumplen todos los requisitos de ley</p> <p>< 100% indica que existe un porcentaje de las denuncias recibidas que no son admitidas porque no cumplen con los requisitos de ley. Y se deberá de analizar la razón por la cual la meta no se logro.</p>	
Presentación de Resultados	Gráfico de Pastel  , Gráfico de Barras  .	




Cuadro N° 366

 Defensoría del consumidor <small>La Razón... ¡A quien la tiene!</small>	OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE Ficha de Indicador del Proceso	Rec.
CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN	
Proceso	Recepción de Denuncia	
Nombre del Indicador	Cumplimiento de los requisitos de calidad del proceso de Recepción de Denuncia	
Finalidad	Establecer si las constancias de denuncia admitidas por el CSC son elaboradas correctamente para que al comparar el resultado obtenido con el estándar conocer el nivel de cumplimiento de la meta	
Responsable	Coordinador de CSC	
Fuentes de Información	Los datos para el cálculo del indicador serán tomados de: <ul style="list-style-type: none"> • El Sistema Informático de la Defensoría del Consumidor (SIDECON), proporciona el número de denuncias admitidas en el mes es decir el número de constancias de recepción que cumplen requisitos de ley. • Resultados de las Auditorías realizadas por la Dirección de Descentralización al CSC, que establece la cantidad de constancias que cumplen requisitos de calidad. 	
Periodicidad	Trimestralmente.	
Fórmula	$Calidad = \frac{\text{Número de constancias que cumplen requisitos de calidad}}{\text{Número total de denuncias admitidas}} * 100$	
Numerador	Es el resultado de la auditoría a los expedientes del CSC realiza por la Dirección de Descentralización que establece el número de constancias que cumplen con los requisitos de calidad para su elaboración.	
Denominador	Es el número total de las denuncias que cumplen los requisitos de ley expresados en el art. 109 de la ley de protección al consumidor	
Estándar	= 100% Indica que las constancias de recepción de denuncias cumplen todos los requisitos de calidad establecidos. < 100% Indica que existe un porcentaje de las constancias de recepción de denuncias que no cumplen todos los requisitos establecidos. Y se deberá de analizar la razón por la cual la meta no se logro.	
Presentación de Resultados	Gráfico de Pastel  , Gráfico de Barras  .	



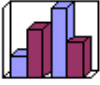
Cuadro N° 367

 Defensoría del consumidor <small>La Razón... ¡A quien la tiene!</small>	OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE Ficha de Indicador del Proceso	Rec.
CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN	
Proceso	Recepción de Denuncia	
Nombre del Indicador	Tiempo del proceso de Recepción de Denuncia	
Finalidad	Conocer si el tiempo que transcurre desde el ingreso de consumidor hasta finalizar la recepción de la denuncia sobrepasa al tiempo establecido para que al comparar el resultado obtenido con el estándar conocer el nivel de cumplimiento de la meta	
Responsable	Coordinador de CSC	
Fuentes de Información	Los datos para el cálculo del indicador serán tomados de: <ul style="list-style-type: none"> • Estudio de tiempos a las actividades del proceso que proporciona el tiempo real transcurrido en la atención a los consumidores • Carta de derechos para los consumidores de La Defensoría del Consumidor que proporciona el tiempo establecido por la Institución para la atención de los consumidores 	
Periodicidad	Trimestralmente.	
Fórmula	$Tiempo = \frac{Tiempo\ real\ en\ la\ atención\ de\ denuncia}{Tiempo\ establecido\ para\ la\ atención\ de\ denuncias} * 100$	
Numerador	Son los minutos que transcurren desde el ingreso del consumidor a las Oficina hasta que la denuncia fue admitida	
Denominador	la Carta de Derechos del Consumidor establece 45 minutos desde el ingreso del consumidor a las Oficina hasta que la denuncia fue admitida	
Estándar	<p>= 100% Indica que el tiempo establecido en la Carta de Derechos para la admisión de las denuncias se cumple</p> <p>< 100% Indica que el tiempo utilizado en la admisión de las denuncias es menor que el tiempo establecido en la Carta de Derechos</p> <p>> 100% Indica que el tiempo utilizado en la admisión de las denuncias es mayor que el tiempo establecido en la Carta de Derechos. Y se deberá de analizar la razón por la cual la meta no se logro.</p>	
Presentación de Resultados	Gráfico de Pastel  , Gráfico de Barras 	




Cuadro N° 368

 Defensoría del consumidor <small>La Razón... ¡A quien la tiene!</small>	OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE Ficha de Indicador del Proceso	Ave.
CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN	
Proceso	Avenimiento	
Nombre del Indicador	Volumen del proceso de Avenimiento	
Finalidad	Identificar en que medida las denuncias interpuestas por los consumidores de la zona occidental obtienen una solución en el proceso de Avenimiento.	
Responsable	Coordinador de CSC	
Fuentes de Información	Los datos para el cálculo del indicador serán tomados de: <ul style="list-style-type: none"> El Sistema Informático de la Defensoría del Consumidor (SIDECON), proporciona el número de denuncias admitidas en el mes es decir el número de denuncias que cumplen los requisitos de la ley y el número de casos cerrados en el proceso de Avenimiento en el mes 	
Periodicidad	1 vez por mes.	
Fórmula	$\text{Volumen} = \frac{\text{Número total de casos cerrados en avenimiento}}{\text{Número total de denuncias admitidas}} * 100$	
Numerador	Son las denuncias se solucionan a traves de un acuerdo entre ambas partes sin que se hicieran presentes a la Oficina Regional de Occidente	
Denominador	Son las denuncias que cumplen los requisitos de ley expresados en el art. 109 de la ley de proteccion al consumidor.	
Estándar	= 100% Indica que las denuncia recibidas en el CSC obtienen solución a través del proceso de Avenimiento < 100% Indica que solo existe un porcentaje de las denuncias recibidas que obtienen solución a través del proceso de Avenimiento.	
Presentación de Resultados	Gráfico de Pastel  , Gráfico de Barras  .	




Cuadro N° 369

 Defensoría del consumidor <small>La Razón... ¡A quien la tiene!</small>	OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE Ficha de Indicador del Proceso	Ave.
CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN	
Proceso	Avenimiento	
Nombre del Indicador	Cumplimiento de los requisitos de calidad del proceso del proceso de Avenimiento	
Finalidad	Establecer si los expedientes conformados cuando se logra un acuerdo en el proceso son elaboradas correctamente para que al comparar el resultado obtenido con el estándar conocer el nivel de cumplimiento de la meta	
Responsable	Coordinador de CSC	
Fuentes de Información	Los datos para el cálculo del indicador serán tomados de: <ul style="list-style-type: none"> • El Sistema Informático de la Defensoría del Consumidor (SIDECON), proporciona el número de casos cerrados en el proceso de Avenimiento • Resultados de las Auditorías realizadas por la Dirección de Descentralización al CSC, que establece la cantidad expedientes conformados correctamente 	
Periodicidad	Trimestralmente.	
Fórmula	$\text{Calidad} = \frac{\text{Número de expedientes cerrados en avenimiento conformados correctamente}}{\text{Número total de casos cerrados en avenimiento}} * 100$	
Numerador	Es el resultado de la auditoría a los expedientes del CSC realizada por la Dirección de Descentralización que establece el número de expedientes de Avenimiento que cumplen con los requisitos de calidad.	
Denominador	Son las denuncias en el que las partes llegaron a un acuerdo sin necesidad de hacerse presentes a la Oficina Regional de Occidente.	
Estándar	<p>= 100% Indica que los expedientes que se elaboran al obtener un acuerdo en el proceso de avenimiento son conformados correctamente cumpliendo todas los requisitos de calidad establecidos.</p> <p>< 100% Indica que existe un porcentaje de los expedientes que se elaboran al obtener un acuerdo en el proceso de avenimiento que no son conformados correctamente y no cumplen con todas las características establecidas. Y se deberá de analizar la razón por la cual la meta no se logro.</p>	
Presentación de Resultados	Gráfico de Pastel  , Gráfico de Barras  .	




Cuadro N° 370

 Defensoría del consumidor <small>La Razón... ¡A quien la tiene!</small>	OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE Ficha de Indicador del Proceso	Ave.
CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN	
Proceso	Avenimiento	
Nombre del Indicador	Tiempo del proceso de Avenimiento	
Finalidad	Conocer si los días promedios empleados por los técnicos para obtener un acuerdo con el proveedor en el proceso de Avenimiento sobrepasan los días establecidos para que al comparar el resultado obtenido con el estándar conocer el nivel de cumplimiento de la meta.	
Responsable	Coordinador de CSC	
Fuentes de Información	Los datos para el cálculo del indicador serán tomados de: <ul style="list-style-type: none"> • El Sistema Informático de la Defensoría del Consumidor (SIDECON), proporciona la fechas en que se admitió la denuncia y la fecha en que se obtuvo acuerdo en avenimiento • Carta de derechos para los consumidores de La Defensoría del Consumidor que proporciona los días que debería de tardarse un técnico en obtener un acuerdo en avenimiento 	
Periodicidad	Trimestralmente.	
Fórmula	$\text{Tiempo} = \frac{\text{Días reales para obtener acuerdo en avenimiento}}{\text{Días reales establecidos para obtener acuerdo en avenimiento}} * 100$	
Numerador	Son los días que en promedio emplean los técnicos para llegar a un acuerdo en Avenimiento	
Denominador	la Carta de Derechos del Consumidor establece 5 días para lograr un acuerdo en avenimiento	
Estándar	= 100% Indica que los días establecidos en la Carta de Derechos para obtener un acuerdo en avenimiento se cumplen < 100% indica los días empleados para obtener un acuerdo en avenimiento son menos que los días establecidos en la Carta de Derechos > 100% indica que se emplean mas días para obtener un acuerdo en avenimiento que los días establecidos en la Carta de Derechos. Y se deberá de analizar la razón por la cual la meta no se logro.	
Presentación de Resultados	Gráfico de Pastel  , Gráfico de Barras 	




Cuadro N° 371

 Defensoría del consumidor <small>La Razón... ¡A quien la tiene!</small>	OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE Ficha de Indicador del Proceso	Con.
CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN	
Proceso	Conciliación	
Nombre del Indicador	Volumen del proceso de Conciliación	
Finalidad	Identificar en que medida las denuncias interpuestas por los consumidores de la zona occidental obtienen una solución en el proceso de Conciliación	
Responsable	Coordinador de CSC	
Fuentes de Información	Los datos para el cálculo del indicador serán tomados de: <ul style="list-style-type: none"> • El Sistema Informático de la Defensoría del Consumidor (SIDECON), proporciona el número de denuncias admitidas en el mes es decir el número de denuncias que cumplen los requisitos de la ley y el número de casos cerrados en el proceso de Conciliación en el mes 	
Periodicidad	1 vez por mes.	
Fórmula	$\text{Volumen} = \frac{\text{Número total de casos cerrados en conciliación}}{\text{Número total de denuncias admitidas}} * 100$	
Numerador	Son las denuncias que solucion a traves de un acuerdo entre ambas partes logrado en las instalaciones de la Oficina Regional de Occidente a traves de 1° o 2° Audiencia de Conciliación	
Denominador	Son las denuncias que cumplen los requisistos de ley expresados en el art. 109 de la ley de proteccion al consumidor.	
Estándar	= 100% Indica que las denuncia recibidas en el CSC obtienen solución a través del proceso de Conciliación < 100% Indica que existe un porcentaje de las denuncias recibidas que obtienen solución a través del proceso de Conciliación.	
Presentación de Resultados	Gráfico de Pastel  , Gráfico de Barras  .	

Cuadro N° 372




 Defensoría del consumidor <small>La Razón... ¡A quien la tiene!</small>	OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE Ficha de Indicador del Proceso	Con.
CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN	
Proceso	Conciliación	
Nombre del Indicador	Cumplimiento de los requisitos de calidad del proceso del proceso de Conciliación	
Finalidad	Establecer si los expedientes conformados al obtener acuerdo en el proceso de Conciliación son correctamente integrados para que al comparar el resultado obtenido con el estándar conocer el nivel de cumplimiento de la meta.	
Responsable	Coordinador de CSC	
Fuentes de Información	Los datos para el cálculo del indicador serán tomados de: <ul style="list-style-type: none"> • El Sistema Informático de la Defensoría del Consumidor (SIDECON), proporciona el número de casos cerrados en el proceso de Conciliación • Resultados de las Auditorías realizadas por la Dirección de Descentralización al CSC, que establece la cantidad de expedientes elaborados correctamente 	
Periodicidad	Trimestralmente.	
Fórmula	$Calidad = \frac{\text{Número de expedientes conformados correctamente}}{\text{Número total de casos cerrados en conciliación}} * 100$	
Numerador	Es el resultado de la auditoría a los expedientes del CSC realizada por la Dirección de Descentralización que establece el número de expedientes cerrados en el proceso de Conciliación que cumple con los requisitos de un conformado correcto	
Denominador	Son las denuncias que se solucionan a través de un acuerdo entre ambas partes logrado en las instalaciones de la Oficina Regional de Occidente a través de 1° o 2° Audiencia de Conciliación	
Estándar	<p>= 100% Indica que los expedientes conformados al obtener un acuerdo en el proceso de Conciliación son integrados correctamente cumpliendo los requisitos de calidad establecidos</p> <p>< 100% Indica que existe un porcentaje de los expedientes conformados al obtener un acuerdo en el proceso de Conciliación que no cumplen con los requisitos de calidad. Y se deberá de analizar la razón por la cual la meta no se logro.</p>	
Presentación de Resultados	Gráfico de Pastel  , Gráfico de Barras  .	

Cuadro N° 373




 Defensoría del consumidor <small>La Razón... ¡A quien la tiene!</small>	OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE Ficha de Indicador del Proceso	Con.
CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN	
Proceso	Conciliación	
Nombre del Indicador	Tiempo del proceso de Conciliación	
Finalidad	Conocer si los días promedios empleados por los técnicos para obtener un acuerdo en el proceso de Conciliación sobrepasan los días establecidos para que al comparar el resultado obtenido con el estándar conocer el nivel de cumplimiento de la meta..	
Responsable	Coordinador de CSC	
Fuentes de Información	Los datos para el cálculo del indicador serán tomados de: <ul style="list-style-type: none"> • El Sistema Informático de la Defensoría del Consumidor (SIDECON), proporciona la fechas en que se admitió la denuncia y la fecha en que se obtuvo acuerdo en Conciliación • Carta de derechos para los consumidores de La Defensoría del Consumidor que proporciona los días que deberían de emplearse en obtener un acuerdo en Conciliación 	
Periodicidad	Trimestralmente.	
Fórmula	$\text{Tiempo} = \frac{\text{Días reales para obtener acuerdo en conciliación}}{\text{Días establecidos para obtener acuerdo en conciliación}} * 100$	
Numerador	Son los días que en promedio los técnicos emplean para llegar a un acuerdo en el proceso de Conciliación	
Denominador	la Carta de Derechos del Consumidor establece 30 días para lograr un acuerdo en Conciliación	
Estándar	<p>= 100% Indica que los días establecidos en la Carta de Derechos para obtener un acuerdo en Conciliación se cumplen</p> <p>< 100% Indica los días empleados para obtener un acuerdo en Conciliación son menos que los días establecidos en la Carta de Derechos</p> <p>> 100% Indica que se emplean mas días para obtener un acuerdo en Conciliación que los días establecidos en la Carta de Derechos. Y se deberá de analizar la razón por la cual la meta no se logro.</p>	
Presentación de Resultados	Gráfico de Pastel  , Gráfico de Barras 	

5.6.4.12 Macroproceso: CAMPAÑAS EDUCATIVAS Y/O INFORMATIVAS




Cuadro N° 374

 Defensoría del consumidor <small>La Razón... ¡A quien la tiene!</small>	OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE Ficha de Indicador del Proceso	GC
CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN	
Proceso	Gestión de Campaña Educativa y/o Informativa	
Nombre del Indicador	Volumen del proceso de Gestión de Campaña Educativa y/o Informativa	
Finalidad	Evaluar la cantidad de informes de campaña que realmente se elaboran en un periodo semestral, para que al comparar el resultado obtenido con el estándar, conocer el nivel de cumplimiento de la meta.	
Responsable	Coordinador EPC	
Fuentes de Información	Los datos para el cálculo del indicador serán tomados de: <ul style="list-style-type: none"> • Del archivo de EPC determinando la cantidad de informes de campaña elaborados en los seis meses previos. • Los planes de campaña enviados por la dirección de EPC 	
Periodicidad	Semestralmente.	
Fórmula	$\text{Volumen} = \frac{\text{Número total de informes elaborados por campaña /semestral}}{\text{Número total de campañas realizadas /semestral}} * 100$	
Numerador	Es el número total de informes que describen las actividades realizadas para llevar a cabo las campañas y son elaborados cuando estas finalizan.	
Denominador	Es el número de los diferentes planes de campaña archivados por EPC que corresponden a los temas de las campañas llevadas a cabo	
Estándar	= 100% Indica que por cada campaña realizada se ha elaborada su respectivo informe de campaña < 100% Indica que existe un porcentaje de informes de campaña que no han sido elaborados cuando se han realizado campañas. Y se deberá de analizar la razón por la cual la meta no se logro.	
Presentación de Resultados	Gráfico de Pastel  , Gráfico de Barras  .	




Cuadro N° 375

 Defensoría del consumidor <small>La Razón... ¡A quien la tiene!</small>	OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE Ficha de Indicador del Proceso	GC
CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN	
Proceso	Gestión de Campaña Educativa y/o Informativa	
Nombre del Indicador	Cumplimiento de los requisitos de calidad del proceso de Gestión de Campaña Educativa y/o Informativa	
Finalidad	Evaluar que porcentaje de los informes de campaña cumplen con los requisitos de calidad para que al comparar el resultado obtenido con el estándar, conocer el nivel de cumplimiento de la meta.	
Responsable	Coordinador EPC	
Fuentes de Información	Los datos para el cálculo del indicador serán tomados de: <ul style="list-style-type: none"> • Del archivo de EPC determinando la cantidad de informes de campaña elaborados. • Resultados de la evaluación del cliente interno a través del registro de las quejas y/o sugerencias internas elaborados y enviados por la Dirección de EPC sobre los informes de campaña 	
Periodicidad	Semestralmente	
Fórmula	$\text{Calidad} = \frac{\text{Número total de informes de campaña que cumplen requisitos de calidad /semestral}}{\text{Número total de informes elaborados en campaña /semestral}} * 100$	
Numerador	Resultados de la evaluación del cliente interno a través del registro de las quejas y/o sugerencias internas sobre los informes de campaña. Sino se recibe ninguna queja o sugerencia de la Dirección de EPC, indica que los informes son elaborados correctamente.	
Denominador	Es el número total de informes que describen las actividades realizadas para llevar a cabo las campañas y son elaborados cuando estas finalizan.	
Estándar	= 100% Indica que los informes de campaña que se elaboran cumplen todos los requisitos establecidos y no generan quejas internas < 100% Indica que existe un porcentaje de los informes de campaña que se elaboran que no cumplen todos los requisitos establecidos y generan quejas internas. Y se deberá de analizar la razón por la cual la meta no se logro.	
Presentación de Resultados	Gráfico de Pastel  , Gráfico de Barras  .	




Cuadro N° 376

 Defensoría del consumidor <small>La Razón... ¡A quien la tiene!</small>	OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE Ficha de Indicador del Proceso	GC
CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN	
Proceso	Gestión de Campaña Educativa y/o Informativa	
Nombre del Indicador	Tiempo del proceso de Gestión de Campaña Educativa y/o Informativa	
Finalidad	Evaluar la cantidad de tiempo que se invierten para gestionar la realización de las campañas, para que al comparar el resultado obtenido con el estándar, conocer el nivel de cumplimiento de la meta.	
Responsable	Coordinador EPC	
Fuentes de Información	Los datos para el cálculo del indicador serán tomados de: <ul style="list-style-type: none"> • Estudio de tiempos del proceso de gestión de campaña que proporciona el tiempo real transcurrido en el desarrollo de las actividades • Tiempo estándar establecido a través del estudio de tiempos para la normalización del proceso 	
Periodicidad	Semestralmente	
Fórmula	$\text{Tiempo} = \frac{\text{Tiempo total empleado para realizar gestión de campaña}}{\text{Tiempo total establecido para realizar gestión de campaña}} * 100$	
Numerador	Es el tiempo que se emplean en el proceso durante los 9 días que comprende la gestión de una campaña	
Denominador	Es el tiempo establecido a través de las mejoras efectuadas al proceso para la gestión de una campaña	
Estándar	<p>= 100% Indica que el tiempo establecido para la gestión de una campaña educativa y/o informativa se cumple</p> <p>< 100% Indica que el tiempo utilizado para la gestión de una campaña educativa y/o informativa es menor que el tiempo establecido</p> <p>> 100% Indica que el tiempo utilizado para la gestión de una campaña educativa y/o informativa es mayor que el tiempo establecido. Y se deberá de analizar la razón por la cual la meta no se logro.</p>	
Presentación de Resultados	Gráfico de Pastel  , Gráfico de Barras 	




Cuadro N° 377

 Defensoría del consumidor <small>La Razón... ¡A quien la tiene!</small>	OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE Ficha de Indicador del Proceso	Rec-C
CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN	
Proceso	Recepción de Denuncia en Campaña	
Nombre del Indicador	Volumen del proceso de Recepción de Denuncia en Campaña	
Finalidad	Identificar en que medida las denuncias interpuestas por los consumidores de la zona occidental en campaña son admitidas para determinar cuantas cumplen con los requisitos de ley	
Responsable	Coordinador EPC	
Fuentes de Información	Los datos para el cálculo del indicador serán tomados de: <ul style="list-style-type: none"> • El informe de campaña que proporciona el número de denuncias admitidas en la campaña es decir el número de denuncias que cumplen los requisitos de la ley, el número de denuncias que están en prevención por requisitos de ley incompletos y el número de denuncia prevenidas que no fueron subsanadas especificando cuantas han sido entregadas al CSC.. 	
Periodicidad	Trimestralmente	
Fórmula	$Volumen = \frac{Número\ total\ de\ denuncias\ admitidas\ /campaña}{Número\ total\ de\ denuncias\ recibidas\ /campaña} * 100$	
Numerador	Es el número total de las denuncias que cumplen los requisitos de ley expresados en el art. 109 de la Ley de Protección al Consumidor y que fueron admitidas en campaña.	
Denominador	Es el número total de denuncias que cumplen los requisitos de ley expresados en el art. 109 de la Ley de Protección al Consumidor más el número de denuncias que se encuentran prevenidas por requisitos incompletos y el número de denuncia prevenidas que no fueron subsanadas cuyos casos fueron atendidos durante el desarrollo de la campaña.	
Estándar	= 100% Indica que las denuncia recibidas en campaña son admitidas porque cumplen todos los requisitos de ley < 100% Indica que existe un porcentaje denuncias que son recibidas en campaña que no son admitidas porque no cumplen con los requisitos de Ley de Protección al Consumidor. Y se deberá de analizar la razón por la cual la meta no se logro.	
Presentación de Resultados	Gráfico de Pastel  , Gráfico de Barras  .	




Cuadro N° 378

 Defensoría del consumidor <small>La Razón... ¡A quien la tiene!</small>	OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE Ficha de Indicador del Proceso	Rec-C
CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN	
Proceso	Recepción de Denuncia en Campaña	
Nombre del Indicador	Cumplimiento de los requisitos de calidad del proceso de Recepción de Denuncia en Campaña	
Finalidad	Evaluar que porcentaje de las constancias de recepción de denuncia realizadas en campaña cumplen con los requisitos de calidad para que al comparar el resultado obtenido con el estándar, conocer el nivel de cumplimiento de la meta.	
Responsable	Coordinador EPC	
Fuentes de Información	<p>Los datos para el cálculo del indicador serán tomados de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El informe de campaña que proporciona el número de denuncias admitidas en la campaña es decir el número de denuncias que cumplen los requisitos de la ley, el número de denuncias que se encuentran prevenidas por requisitos de ley incompletos y el Número de denuncia prevenidas que no fueron subsanadas especificando cuantas han sido entregadas al CSC. • Resultados de la evaluación del cliente interno a través del registro de las quejas y/o sugerencias internas elaborados y enviados por el CSC sobre las constancias de recepción de denuncia elaboradas en campaña 	
Periodicidad	Trimestralmente	
Fórmula	$Calidad = \frac{\text{Número de constancias que cumplen requisitos de calidad}}{\text{Número total de denuncias admitidas}} * 100$	
Numerador	Resultados de la evaluación del cliente interno a través del registro de quejas y/o sugerencias internas sobre las constancias de recepción de denuncias elaboradas en campaña y entregadas al coordinador del CSC para realizar Avenimiento. Sino se recibe ninguna queja o sugerencia del CSC indica que las constancias de recepción de denuncia son elaboradas correctamente.	
Denominador	Es el número total de denuncias que cumplen los requisitos de ley expresados en el art. 109 de la Ley de Protección al Consumidor	
Estándar	<p>= 100% Indica que las constancias de recepción de denuncias elaboradas en campaña cumplen todos los requisitos establecidos</p> <p>< 100% Indica que existe un porcentaje de las constancias de recepción de denuncias elaboradas en campaña que no cumplen todos los requisitos de calidad establecidos. Y se deberá de analizar la razón por la cual la meta no se logro.</p>	
Presentación de Resultados	Gráfico de Pastel  , Gráfico de Barras  .	




Cuadro N° 379

 Defensoría del consumidor <small>La Razón... ¡A quien la tiene!</small>	OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE Ficha de Indicador del Proceso	Rec-C
CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN	
Proceso	Recepción de Denuncia en Campaña	
Nombre del Indicador	Tiempo del proceso de Recepción de Denuncia en Campaña	
Finalidad	Conocer si el tiempo que se invierten en la ejecución de recepción de las denuncias en campaña sobrepasa al tiempo establecido para que al comparar el resultado obtenido con el estándar conocer el nivel de cumplimiento de la meta	
Responsable	Coordinador EPC	
Fuentes de Información	Los datos para el cálculo del indicador serán tomados de: <ul style="list-style-type: none"> • Estudio de tiempos del proceso de recepción de denuncia en campaña que proporciona el tiempo real • Tiempo estándar establecido a través del estudio de tiempos para la normalización del proceso 	
Periodicidad	Trimestralmente.	
Fórmula	$Tiempo = \frac{Tiempo\ actual\ en\ la\ atención\ de\ denuncia}{Tiempo\ establecido\ para\ la\ atención\ de\ denuncia} * 100$	
Numerador	Tiempo total que transcurren desde la atención del consumidor en campaña hasta que la denuncia fue admitida	
Denominador	Es el tiempo establecido con las mejoras efectuadas al proceso para la recepción de denuncias en campaña desde la atención del consumidor hasta que se admite la denuncia	
Estándar	= 100% Indica que el tiempo establecido para la recepción de denuncias en campaña se cumple < 100% Indica que el tiempo utilizado en la recepción de denuncias en campaña es menor que el tiempo establecido > 100% Indica que el tiempo utilizado en la recepción de denuncias en campaña es mayor que el tiempo establecido. Y se deberá de analizar la razón por la cual la meta no se logro.	
Presentación de Resultados	Gráfico de Pastel  , Gráfico de Barras 	




Cuadro N° 380

 Defensoría del consumidor <small>La Razón... ¡A quien la tiene!</small>	OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE Ficha de Indicador del Proceso	Ase-C
CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN	
Proceso	Asesoría en Campaña	
Nombre del Indicador	Volumen del proceso de Asesoría en Campaña	
Finalidad	Identificar que porcentaje de los casos atendidos en campaña representan las asesorías realizadas	
Responsable	Coordinador EPC	
Fuentes de Información	Los datos para el cálculo del indicador serán tomados de: <ul style="list-style-type: none"> • El informe de campaña que proporciona el número de Asesoría , Gestiones, Derivaciones y Gestiones Domiciliarias realizadas y el nmero de denuncias receptadas en campañas 	
Periodicidad	Trimestralmente	
Fórmula	$\text{Volumen} = \frac{\text{Número total de asesorías realizadas / campaña}}{\text{Número total de casos recibidas / campaña}} * 100$	
Numerador	Es el número total de casos en los que no se identifica violación a los derechos de los consumidores por lo cual son asesorados.	
Denominador	Es la suma de las Asesorías, Gestiones, Derivaciones y Gestiones Domiciliarias realizadas mas las Denuncias receptadas en la campaña	
Estándar	= 100% Indica que del total de los casos recibidos en campañas todos han sido clasificados como asesorías < 100% Indica que existe un porcentaje de los casos recibidos en campaña que han sido clasificados como asesorías	
Presentación de Resultados	Gráfico de Pastel  , Gráfico de Barras  .	

Cuadro N° 381




 Defensoría del consumidor <small>La Razón... ¡A quien la tiene!</small>	OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE Ficha de Indicador del Proceso	Ase-C
CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN	
Proceso	Asesoría en Campaña	
Nombre del Indicador	Cumplimiento de los requisitos de calidad del proceso de Asesoría en Campaña	
Finalidad	Establecer si las constancias de asesorías realizadas en campaña son elaboradas correctamente cumpliendo los requisitos de calidad para que al comparar el resultado obtenido con el estándar conocer el nivel de cumplimiento de la meta	
Responsable	Coordinador EPC	
Fuentes de Información	Los datos para el cálculo del indicador serán tomados de: <ul style="list-style-type: none"> • El informe de campaña que proporciona el número de Asesoría realizadas • Resultados de la evaluación del cliente interno a través del registro de las quejas y/o sugerencias internas elaborados y enviados por el CSC sobre las constancias de asesoría elaboradas en campaña 	
Periodicidad	Trimestralmente	
Fórmula	$Calidad = \frac{\text{Número de constancias que cumplen requisitos de calidad}}{\text{Número total de asesorías realizadas}} * 100$	
Numerador	Resultados de la evaluación del cliente interno a través del registro de las quejas y/o sugerencias internas sobre las constancias de asesorías elaboradas en campaña y entregadas al coordinador del CSC para ser archivadas. Sino se recibe ninguna queja o sugerencia del CSC indica que las constancias de asesorías son elaboradas correctamente.	
Denominador	Es el número total de casos en los que no se identifica violación a los derechos de consumidores y son asesorados en campaña	
Estándar	= 100% Indica que las constancias de asesorías elaboradas en campaña cumplen todos los requisitos establecidos < 100% Indica que existe un porcentaje de las constancias de asesorías elaboradas en campaña que no cumplen todos los requisitos de calidad establecidos. Y se deberá de analizar la razón por la cual la meta no se logro.	
Presentación de Resultados	Gráfico de Pastel  , Gráfico de Barras  .	

Cuadro N° 382

 Defensoría del consumidor <small>La Razón... ¡A quien la tiene!</small>	OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE Ficha de Indicador del Proceso	Ase-C
CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN	
Proceso	Asesoría en Campaña	
Nombre del Indicador	Tiempo del proceso de Asesoría en Campaña	
Finalidad	Conocer si el tiempo invertido al realizar las asesorías en campaña sobrepasa al tiempo establecido para que al comparar el resultado obtenido con el estándar conocer el nivel de cumplimiento de la meta	
Responsable	Coordinador EPC	
Fuentes de Información	Los datos para el cálculo del indicador serán tomados de: <ul style="list-style-type: none"> • Estudio de tiempos del proceso de Asesoría en campaña que proporciona el tiempo real • Tiempo estándar establecido a través del estudio de tiempos para la normalización del proceso 	
Periodicidad	Trimestralmente.	
Fórmula	$\text{Tiempo} = \frac{\text{Tiempo actual en la atención de asesorías}}{\text{Tiempo establecido para la atención de asesorías}} * 100$	
Numerador	Es el tiempo que transcurren desde la atención del consumidor hasta que finaliza la asesoría brindada al consumidor	
Denominador	Es el tiempo establecido con las mejoras efectuadas al proceso para brindar asesoría en campaña desde la atención del consumidor hasta que finaliza la asesoría brindada	
Estándar	<p>= 100% Indica que el tiempo establecido para la realización de las asesorías en campaña se cumple</p> <p>< 100% indica que el tiempo utilizado para la realización de las asesorías en campaña es menor que el tiempo establecido</p> <p>> 100% indica que el tiempo utilizado para la realización de las asesorías en campaña es mayor que el tiempo establecido. Y se deberá de analizar la razón por la cual la meta no se logro.</p>	
Presentación de Resultados	Gráfico de Pastel  , Gráfico de Barras 	




5.6.4.1.3 Macroproceso: INSPECCION DE PRODUCTOS

Cuadro N° 383



 Defensoría del consumidor <small>La Razón... ¡A quien la tiene!</small>	OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE Ficha de Indicador del Proceso	Ins-PS
CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN	
Sub-Proceso	Inspección de Publicidad en Supermercados	
Nombre del Indicador	Volumen de inspecciones realizadas de Publicidad en Supermercados	
Finalidad	Evaluar la cantidad de establecimientos que realmente se inspeccionaron en el mes, para que al comparar el resultado obtenido con el estándar, conocer el nivel de cumplimiento de la meta.	
Responsable	Coordinador de Verificación y Vigilancia	
Fuentes de Información	Los datos para el cálculo del indicador serán tomados de: <ul style="list-style-type: none"> • Programación de establecimientos a ser visitados: planificación de los establecimientos inspeccionados por semana para verificar si cumplen requisitos de la Ley de Protección al Consumidor. • Registro de establecimientos inspeccionados: formato en el cual se realiza el registro de establecimientos que se inspeccionan diariamente durante el mes. 	
Periodicidad	1 vez por mes.	
Fórmula		
Numerador	Cantidad de supermercados en los que el gerente permitió el ingreso a sus instalaciones para realizar la inspección.	
Denominador	Cantidad total de supermercados en los que el coordinador planifico que se realizaria inspección.	
Estándar	= 100% Indica que de los supermercados que se planifico inspeccionar todos se inspeccionaron. <100% Indica que los supermercados que se planifico inspeccionar no cumplió en su totalidad. Y se deberá de analizar la razón por la cual la meta no se logro.	
Presentación de Resultados	Gráfico de Pastel  , Gráficos de Barras  .	

* Para conocer el numero de establecimientos inspeccionados revisar formato de registro de establecimientos



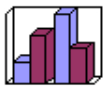
Cuadro N° 384

 Defensoría del Consumidor <small>La Razón... ¡A quien la tiene!</small>	OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE Ficha de Indicador del Proceso	Ins-PS
CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN	
Sub-Proceso	Inspección de Publicidad en Supermercados	
Nombre del Indicador	Cumplimiento de los requisitos de calidad en la elaboración de actas de Publicidad en Supermercados	
Finalidad	Evaluar que porcentaje de las actas elaboradas cumplen con los requisitos de calidad para que al comparar el resultado obtenido con el estándar, conocer el nivel de cumplimiento de la meta.	
Responsable	Coordinador de Verificación y Vigilancia	
Fuentes de Información	Los datos para el cálculo del indicador serán tomados de: <ul style="list-style-type: none"> • Registro de establecimientos inspeccionados: formato en el cual se realiza el registro de establecimientos que se inspeccionan diariamente durante el mes. • Registro de quejas y/o sugerencias de cliente interno 	
Periodicidad	1 vez por mes.	
Fórmula	$Calidad = \frac{Número\ total\ de\ actas\ elaboradas\ correctamente / mes}{Número\ total\ de\ actas\ elaboradas / mes} * 100$	
Numerador	Cantidad total de las actas elaboradas de las inspecciones realizadas que cumplen con los requisitos de calidad, resultado de la evaluación del cliente interno	
Denominador	Cantidad total de actas elaboradas por las inspecciones realizadas.	
Estándar	<p>= 100% Indica que todas las actas que se elaboraron cumplen los requisitos de calidad.</p> <p><100% Indica que existen un porcentaje de actas al elaborarlas no cumplen con los requisitos de calidad. Y se deberá de analizar la razón por la cual la meta no se cumplió.</p>	
Presentación de Resultados	Gráfico de Pastel  , Gráficos de Barras  .	

Cuadro N° 385




 Defensoría del consumidor <small>La Razón... ¡A quien la tiene!</small>	OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE Ficha de Indicador del Proceso	Ins-PS
CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN	
Sub-Proceso	Inspección de Publicidad en Supermercados	
Nombre del Indicador	Tiempo de ejecución de la inspección de Publicidad en Supermercados	
Finalidad	Evaluar la cantidad de tiempo que se invierten en la ejecución de la inspección, para que al comparar el resultado obtenido con el estándar, conocer el nivel de cumplimiento de la meta.	
Responsable	Coordinador de Verificación y Vigilancia	
Fuentes de Información	<p>Los datos para el cálculo del indicador serán tomados de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de tiempo de ejecución de inspección: Formato en el cual se registra la hora de salida y de llegada de las parejas de trabajo, que invierten en realizar la inspección en el supermercado • El tiempo de las actividades posteriores a la inspección en el supermercado se obtendrá del Tiempo estándar establecido a través del estudio de tiempos para la normalización del proceso. 	
Periodicidad	1 vez por mes.	
Fórmula	$\text{Tiempo} = \frac{\text{Tiempo total empleado para realizar inspección / día}}{\text{Tiempo total establecido para realizar inspección / día}} * 100$	
Numerador	Es la suma del tiempo real que los inspectores invierten en realizar la inspección mas el tiempo que se emplea en las actividades posteriores a la inspección.	
Denominador	Es el tiempo disponible en el cual se debe de realizar la inspección de publicidad en supermercados.	
Estándar	<p>= 100% Indica que el tiempo invertido en la ejecución de la inspección cumple el tiempo meta establecido</p> <p><100% Indica que el tiempo invertido en la ejecución de la inspección es menor que el tiempo meta establecido.</p> <p>>100% Indica que el tiempo invertido en la ejecución de la inspección es mayor que el tiempo meta establecido. Y se deberá de analizar la razón por la cual la meta no se cumple.</p>	
Presentación de Resultados	Gráfico de Pastel  , Gráficos de Barras  .	

Cuadro N° 386




 Defensoría del consumidor <small>La Razón... ¡A quien la tiene!</small>	OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE Ficha de Indicador del Proceso	Ins-PEC
CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN	
Sub-Proceso	Inspección de Publicidad en Establecimientos Comerciales	
Nombre del Indicador	Volumen de inspecciones realizadas de Publicidad en Establecimientos Comerciales	
Finalidad	Evaluar la cantidad de establecimientos que realmente se inspeccionaron en el mes, para que al comparar el resultado obtenido con el estándar, conocer el nivel de cumplimiento de la meta.	
Responsable	Coordinador de Verificación y Vigilancia	
Fuentes de Información	Los datos para el cálculo del indicador serán tomados de: <ul style="list-style-type: none"> • Programación de establecimientos a ser visitados: planificación de los establecimientos inspeccionados por semana para verificar si cumplen requisitos de la Ley de Protección al Consumidor. • Registro de establecimientos inspeccionados: formato en el cual se realiza el registro de establecimientos que se inspeccionan diariamente durante el mes. 	
Periodicidad	1 vez por mes.	
Fórmula*	$\text{Volumen} = \frac{\text{Número total de establecimientos inspeccionados /mes}}{\text{Número total de establecimientos a inspeccionar /mes}} * 100$	
Numerador	Cantidad de establecimientos en los que el gerente permitió el ingreso a sus instalaciones para realizar la inspección.	
Denominador	Cantidad total de establecimientos en los que el coordinador planifico que se realizaria inspección.	
Estándar	= 100% Indica que los establecimientos que se planifico inspeccionar todos se inspeccionaron. <100% Indica que los establecimientos que se planifico inspeccionar no se realizo. Y se deberá de analizar la razón por la cual la meta no se logro.	
Presentación de Resultados	Gráfico de Pastel  , Gráficos de Barras  .	

* Para conocer el número de establecimientos inspeccionados revisar formato de registro de establecimientos



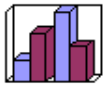
Cuadro N° 387

 Defensoría del Consumidor <small>La Razón... ¡A quien la tiene!</small>	OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE Ficha de Indicador del Proceso	Ins-PEC
CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN	
Sub-Proceso	Inspección de Publicidad en Establecimientos Comerciales	
Nombre del Indicador	Cumplimiento de los requisitos de calidad en la elaboración de actas de Publicidad en Establecimientos Comerciales	
Finalidad	Evaluar que porcentaje de las actas elaboradas cumplen con los requisitos de calidad para que al comparar el resultado obtenido con el estándar, conocer el nivel de cumplimiento de la meta.	
Responsable	Coordinador de Verificación y Vigilancia	
Fuentes de Información	Los datos para el cálculo del indicador serán tomados de: <ul style="list-style-type: none"> • Registro de establecimientos inspeccionados: formato en el cual se realiza el registro de establecimientos que se inspeccionan diariamente durante el mes. • Registro de quejas y/o sugerencias de cliente interno 	
Periodicidad	1 vez por mes.	
Fórmula	$Calidad = \frac{\text{Número total de actas elaboradas correctamente /mes}}{\text{Número total de actas elaboradas /mes}} * 100$	
Numerador	Cantidad total de las actas elaboradas de las inspecciones realizadas que cumplen con los requisitos de calidad, resultado de la evaluación del cliente interno	
Denominador	Cantidad total de actas elaboradas por las inspecciones realizadas.	
Estándar	<p>= 100% Indica que todas las actas que se elaboraron cumplen los requisitos de calidad.</p> <p><100% Indica que existen un porcentaje de actas al elaborarlas no cumplen con los requisitos de calidad. Y se deberá de analizar la razón por la cual la meta no se cumplió.</p>	
Presentación de Resultados	Gráfico de Pastel  , Gráficos de Barras  .	

Cuadro N° 388




 Defensoría del consumidor <small>La Razón... ¡A quien la tiene!</small>	OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE Ficha de Indicador del Proceso	Ins-PEC
CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN	
Sub-Proceso	Inspección de Publicidad en Establecimientos Comerciales	
Nombre del Indicador	Tiempo de ejecución de la inspección de Publicidad en Establecimientos Comerciales	
Finalidad	Evaluar la cantidad de tiempo que se invierten en la ejecución de la inspección, para que al comparar el resultado obtenido con el estándar, conocer el nivel de cumplimiento de la meta.	
Responsable	Coordinador de Verificación y Vigilancia	
Fuentes de Información	Los datos para el cálculo del indicador serán tomados de: <ul style="list-style-type: none"> • Registro de tiempo de ejecución de inspección: Formato en el cual se registra la hora de salida y de llegada de las parejas de trabajo, que invierten en realizar la inspección en el supermercado • El tiempo de las actividades posteriores a la inspección en el supermercado se obtendrá del Tiempo estándar establecido a través del estudio de tiempos para la normalización del proceso. 	
Periodicidad	1 vez por mes.	
Fórmula	$\text{Tiempo} = \frac{\text{Tiempo total empleado para realizar inspección / día}}{\text{Tiempo total establecido para realizar inspección / día}} * 100$	
Numerador	Es la suma del tiempo real que los inspectores invierten en realizar la inspección mas el tiempo que se emplea en las actividades posteriores a la inspección.	
Denominador	Es el tiempo disponible en el cual se debe de realizar la inspección de publicidad en supermercados.	
Estándar	=100% Indica que el tiempo invertido en la ejecución de la inspección cumple el tiempo meta establecido <100% Indica que el tiempo invertido en la ejecución de la inspección es menor que el tiempo meta establecido. >100% Indica que el tiempo invertido en la ejecución de la inspección es mayor que el tiempo meta establecido. Y se deberá de analizar la razón por la cual la meta no se cumple.	
Presentación de Resultados	Gráfico de Pastel  , Gráficos de Barras  .	

Cuadro N° 389




 Defensoría del consumidor <small>La Razón... ¡A quien la tiene!</small>	OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE Ficha de Indicador del Proceso	Ins-ET
CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN	
Sub-Proceso	Inspección de Etiquetado de Productos	
Nombre del Indicador	Volumen de inspecciones realizadas de Etiquetado de Productos	
Finalidad	Evaluar la cantidad de establecimientos que realmente se inspeccionaron en el mes, para que al comparar el resultado obtenido con el estándar, conocer el nivel de cumplimiento de la meta.	
Responsable	Coordinador de Verificación y Vigilancia	
Fuentes de Información	Los datos para el cálculo del indicador serán tomados de: <ul style="list-style-type: none"> • Programación de establecimientos a ser visitados: planificación de los establecimientos inspeccionados por semana para verificar si cumplen requisitos de la Ley de Protección al Consumidor. • Registro de establecimientos inspeccionados: formato en el cual se realiza el registro de establecimientos que se inspeccionan diariamente durante el mes. 	
Periodicidad	1 vez por mes.	
Fórmula*	$Volumen = \frac{\text{Número total de establecimientos inspeccionados /mes}}{\text{Número total de establecimientos a inspeccionar /mes}} * 100$	
Numerador	Cantidad de supermercados en los que el gerente permitio el ingreso a sus instalaciones para realizar la inspección.	
Denominador	Cantidad total de supermercados en los que el coordinador planifico que se realizaria inspección.	
Estándar	= 100% Indica que los supermercados que se planifico inspeccionar todos se inspeccionaron. <100% Indica que los supermercados que se planifico inspeccionar no se realizo. Y se deberá de analizar la razón por la cual la meta no se logro.	
Presentación de Resultados	Gráfico de Pastel  , Gráficos de Barras  .	

* Para conocer el número de establecimientos inspeccionados revisar formato de registro de establecimientos

Cuadro N° 390




 Defensoría del consumidor <small>La Razón... ¡A quien la tiene!</small>	OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE Ficha de Indicador del Proceso	Ins-ET
CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN	
Sub-Proceso	Inspección de Etiquetado de Productos	
Nombre del Indicador	Cumplimiento de los requisitos de calidad en la elaboración de de actas sobre Etiquetado de Productos	
Finalidad	Evaluar que porcentaje de las actas elaboradas cumplen con los requisitos de calidad para que al comparar el resultado obtenido con el estándar, conocer el nivel de cumplimiento de la meta.	
Responsable	Coordinador de Verificación y Vigilancia	
Fuentes de Información	Los datos para el cálculo del indicador serán tomados de: <ul style="list-style-type: none"> • Registro de establecimientos inspeccionados: formato en el cual se realiza el registro de establecimientos que se inspeccionan diariamente durante el mes. • Registro de quejas y/o sugerencias de cliente interno 	
Periodicidad	1 vez por mes.	
Fórmula	$Calidad = \frac{Número\ total\ de\ actas\ elaboradas\ correctamente\ /mes}{Número\ total\ de\ actas\ elaboradas\ /mes} * 100$	
Numerador	Cantidad total de las actas elaboradas de las inspecciones realizadas que cumplen con los requisitos de calidad, resultado de la evaluación del cliente interno	
Denominador	Cantidad total de actas elaboradas por las inspecciones realizadas.	
Estándar	<p>=100% Indica que todas las actas que se elaboraron cumplen los requisitos de calidad.</p> <p><100% Indica que existen un porcentaje de actas al elaborarlas no cumplen con los requisitos de calidad. Y se deberá de analizar la razón por la cual la meta no se cumplió.</p>	
Presentación de Resultados	Gráfico de Pastel  , Gráficos de Barras  .	

Cuadro N° 391




 Defensoría del consumidor <small>La Razón... ¡A quien la tiene!</small>	OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE Ficha de Indicador del Proceso	Ins-ET
CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN	
Sub-Proceso	Inspección de Etiquetado de Productos	
Nombre del Indicador	Tiempo de ejecución de la inspección sobre Etiquetado de Productos	
Finalidad	Evaluar la cantidad de tiempo que se invierten en la ejecución de la inspección, para que al comparar el resultado obtenido con el estándar, conocer el nivel de cumplimiento de la meta.	
Responsable	Coordinador de Verificación y Vigilancia	
Fuentes de Información	Los datos para el cálculo del indicador serán tomados de: <ul style="list-style-type: none"> • Registro de tiempo de ejecución de inspección: Formato en el cual se registra la hora de salida y de llegada de las parejas de trabajo, que invierten en realizar la inspección en el supermercado • El tiempo de las actividades posteriores a la inspección en el supermercado se obtendrá del Tiempo estándar establecido a través del estudio de tiempos para la normalización del proceso. 	
Periodicidad	1 vez por mes.	
Fórmula	$\text{Tiempo} = \frac{\text{Tiempo total empleado para realizar inspección/día}}{\text{Tiempo total establecido para realizar inspección/día}} * 100$	
Numerador	Es la suma del tiempo real que los inspectores invierten en realizar la inspección mas el tiempo que se emplea en las actividades posteriores a la inspección.	
Denominador	Es el tiempo disponible en el cual se debe de realizar la inspección de publicidad en supermercados.	
Estándar	<p>=100% Indica que el tiempo invertido en la ejecución de la inspección cumple el tiempo meta establecido</p> <p><100% Indica que el tiempo invertido en la ejecución de la inspección es menor que el tiempo meta establecido.</p> <p>>100% Indica que el tiempo invertido en la ejecución de la inspección es mayor que el tiempo meta establecido. Y se deberá de analizar la razón por la cual la meta no se cumple.</p>	
Presentación de Resultados	Gráfico de Pastel  , Gráficos de Barras  .	

5.6.4.14 Macroproceso: EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE




Cuadro N° 392

 <p>Defensoría del consumidor La Razón... ¡A quien la tiene!</p>	<p>OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE</p> <p>Ficha de Indicador del Proceso</p>	<p>ES-CE-Q/SE</p>
<p>CARACTERÍSTICA</p>	<p>DESCRIPCIÓN</p>	
<p>Proceso</p>	<p>Recepción de Quejas y/o Sugerencias</p>	
<p>Nombre del Indicador</p>	<p>Eficacia en la Atención de Quejas y/o Sugerencias</p>	
<p>Finalidad</p>	<p>Identificar en que medida las quejas recibidas obtienen una solución o son analizadas a fin de lograr brindar un mejor servicio por la Oficina Regional de Occidente</p>	
<p>Responsable</p>	<p>Gerente Oficina Regional de Occidente</p>	
<p>Fuentes de Información</p>	<p>Los datos para el cálculo del indicador serán tomados de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Final de Medidas Correctivas en el que se establecen las soluciones a la inconformidad con el servicio prestado • Formato de Registro de Quejas y/o Sugerencias en el que se establece el total de quejas recibidas mensualmente. 	
<p>Periodicidad</p>	<p>1 vez por mes.</p>	
<p>Fórmula</p>	$Eficacia\ en\ atencion\ de\ quejas = \frac{Número\ total\ de\ quejas\ resueltas\ /mes}{Número\ total\ de\ quejas\ recibidas\ /mes} * 100$	
<p>Numerador</p>	<p>Es el Número de quejas que fueron analizadas y a las cuales se les establecieron medidas correctivas</p>	
<p>Denominador</p>	<p>Es el Número total de quejas recibidas por la Oficina Regional de Occidente a través de el buzón de quejas y/o sugerencias del CSC, buzón de quejas y/o sugerencias de Campaña, el teléfono amigo del consumidor 910</p>	
<p>Estándar</p>	<p>=100% Indica que el 100% de las Quejas y/o Sugerencias recibidas obtienen solución</p> <p>< 100% indica que existe un porcentaje de las Quejas y/o Sugerencias que no obtienen solución</p>	
<p>Presentación de Resultados</p>	<p>Gráfico de Pastel  , Gráfico de Barras </p>	




Cuadro N° 393

 Defensoría del consumidor <small>La Razón... ¡A quien la tiene!</small>	OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE Ficha de Indicador del Proceso	ES-CE-Q/SE
CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN	
Proceso	Recepción de Quejas y/o Sugerencias	
Nombre del indicador	Nivel de Calidad del Servicio	
Finalidad	Identificar en que grado los servicios brindados por la Oficina Regional de Occidente no logra cumplir con las necesidades o expectativas de los consumidores o usuarios.	
Responsable	Gerente Oficina Regional de Occidente	
Fuentes de Información	Los datos para el cálculo del indicador serán tomados de: <ul style="list-style-type: none"> • Formato de Registro de Quejas y/o Sugerencias en el que se establece el total de quejas recibidas mensualmente. • Informe campaña que establece la cantidad de servicios brindados en la campaña realizada en el mes • Informe mensual de CSC que establece la cantidad de casos atendidos en el mes • Informes de inspecciones realizadas en el mes 	
Periodicidad	1 vez por mes.	
Fórmula	$\text{Nivel de Calidad del Servicio} = \frac{\text{Número de quejas recibidas /mes}}{\text{Número de servicios brindados /mes}} * 100$	
Numerador	Es el Número total de quejas recibidas por la Oficina Regional de Occidente a través de el buzón de quejas y/o sugerencias del CSC, buzón de quejas y/o sugerencias de Campaña, el teléfono amigo del consumidor 910	
Denominador	Es el Número total de servicios brindados por la Oficina Regional de Occidente a través del Centro de Solucion de Controversias, Educacion y Participacion Ciudadana y Verificacion y Vigilancia	
Estándar	<p>= 100% Indica que cada servicio que brindo la oficina se presento una queja por no cumplir con las expectativas o necesidades de los consumidores.</p> <p>< 100% indica que aun existen algunos servicios que la Institución brinda que no cumplen con las expectativas o necesidades de los consumidores y hay que mejorarlos.</p> <p>> 100% Indica que existen una cantidad extensa de quejas por los servicios brindados porque no cumplen con las expectativas o necesidades de los consumidores.</p>	
Presentación de Resultados	Gráfico de Pastel  , Gráfico de Barras  .	

Cuadro N° 394

 Defensoría del consumidor <small>La Razón... ¡A quien la tiene!</small>	OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE Ficha de Indicador del Proceso	ES-CI
CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN	
Proceso	Evaluación del cliente interno	
Nombre del Indicador	Eficacia en la Atención de Quejas y/o Sugerencias cliente interno	
Finalidad	Identificar en que medida las quejas recibidas obtienen una solución o son analizadas a fin de brindar un mejor servicio por parte de la Oficina Regional de Occidente	
Responsable	Gerente Oficina Regional de Occidente	
Fuentes de Información	Los datos para el cálculo del indicador serán tomados de: <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Medidas Correctivas cliente interno, en el que se establecen las soluciones a la inconformidad presentada con relación al servicio prestado • Formato de Quejas y/o Sugerencias internas, en el que se establece la queja recibida. 	
Periodicidad	1 vez por mes.	
Fórmula	$\text{Eficacia en atención de quejas} = \frac{\text{Número total de quejas resueltas /mes}}{\text{Número total de quejas recibidas /mes}} * 100$	
Numerador	Es el número de quejas que fueron analizadas y a las cuales se les establecieron medidas correctivas	
Denominador	Es el número total de quejas de los clientes internos recibidas en la Oficina Regional de Occidente vía internet	
Estándar	= 100% Indica que el 100% de las Quejas y/o Sugerencias recibidas obtienen solución < 100% indica que existe un porcentaje de las Quejas y/o Sugerencias que no obtuvieron solución	
Presentación de Resultados	Gráfico de Pastel  , Gráfico de Barras  .	

Cuadro N° 395

 Defensoría del consumidor <small>La Razón... ¡A quien la tiene!</small>	OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE Ficha de Indicador del Proceso	ES-CI
CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN	
Proceso	Evaluación del cliente interno	
Nombre del Indicador	Nivel de Calidad del Servicio cliente interno	
Finalidad	Identificar en que grado los servicios brindados por la Oficina Regional de Occidente no logra cumplir con las necesidades o expectativas de los clientes internos.	
Responsable	Gerente Oficina Regional de Occidente	
Fuentes de Información	Los datos para el cálculo del indicador serán tomados de: <ul style="list-style-type: none"> • Formato de Registro de Quejas y/o Sugerencias internas • Informe campaña que establece la cantidad de servicios brindados en la campaña realizada en el mes • Informes de inspecciones realizadas en el mes • SIDECON que proporciona el número de casos enviados al Tribunal Sancionador /mes 	
Periodicidad	1 vez por mes.	
Fórmula	$\text{Nivel de Calidad del Servicio} = \frac{\text{Número de quejas recibidas /mes}}{\text{Número de servicios brindados /mes}} * 100$	
Numerador	Es el número total de quejas internas recibidas por la Oficina Regional de Occidente vía internet	
Denominador	Es el número total de servicios brindados por la Oficina Regional de Occidente a través de Educación y Participación Ciudadana y Verificación y Vigilancia y CSC	
Estándar	<p>= 100% Indica que por cada servicio que brindo la oficina se presento una queja por no cumplir con las expectativas o necesidades de los consumidores.</p> <p>< 100% indica que aun existen un porcentaje de servicios que la Institución brinda y que no cumplen con las expectativas o necesidades de los clientes internos y hay que mejorarlos.</p> <p>> 100% Indica que existen una cantidad grande de quejas recibidas por los servicios que brinda la Institución debido a que estos no cumplen con las expectativas o necesidades de los clientes internos.</p>	
Presentación de Resultados	Gráfico de Pastel  , Gráfico de Barras  .	

5.6.4.2 AUDITORIAS

A continuación se presentan las listas de chequeo que se utilizarán para realizar las auditorías a los expedientes que se generan de los macroprocesos de Atención de denuncias y de Inspección de productos y los informes de campañas generados del macroproceso de Campañas Informativas y/o Educativas

LISTA DE CHEQUEO PARA AUDITORIA DEL MACROPROCESO DE ATENCION DE DENUNCIAS

Oficina: _____

Fecha: _____

Auditado por: _____

Descripción	Número de expediente Proceso en el que se cerró la denuncia	
	SI	NO
Constancia de Recepción de Denuncia		
Datos del denunciante		
Tipo de denuncia		
Motivo de denuncia		
Fecha de recepción de denuncia		
Datos de denuncia		
Nombre del Técnico		
Firma de Técnico		
Sello técnico		
Firma del Consumidor		
Avenimiento		
Fotocopia DUI Consumidor con sello de confrontado		
Acta de Avenimiento		
Firma del técnico en Acta de Avenimiento		
Sello del técnico en Acta de Avenimiento		
Firma del Consumidor (Si se encontraba presente)		
Fotocopia facturas sello de confrontado		
Formulario de prevención (Si fuera el caso)		
Comprobante de Entrega de Acta de Avenimiento		
Conciliación		
Datos del Avenimiento.		
Auto de Ratificación de Denuncia.		
Comprobantes de Entrega de Convocatorias para 1° Audiencia de Conciliación Consumidor		
Firma del Notificado en comprobante de consumidor		
Comprobantes de Entrega de Convocatorias para 1° Audiencia de Conciliación Proveedor		
Firma del Proveedor en comprobante de notificación		

**LISTA DE CHEQUEO PARA AUDITORIA DEL MACROPROCESO DE CAMPAÑA INFORMATIVA
Y/O EDUCATIVA**

Oficina: _____

Fecha: _____

Auditado por: _____

Campaña Número

Descripción	SI	NO
Tema de campaña realizada		
Lugar donde se realizo la campaña		
Período de realización de campaña		
Duración en días de la campaña		
Nombre de Ejecutores de Campaña		
Número correlativo de los días de campaña		
Fecha de realización por día de campaña		
Nombre del lugar o establecimiento donde se llevo a cabo la campaña		
Cantidad de Denuncias receptadas por cada día de campaña		
Cantidad de Asesorías, Gestiones y Derivaciones realizadas por cada día de campaña		
Total de Denuncias receptadas en campaña		
Total de Asesorías, Gestiones y Derivaciones realizadas por campaña		
Cantidad de Material informativo y educativo entregado por día de campaña		
Total de Material informativo y educativo entregado en campaña		
Número de casos entregados a CSC		
Observaciones de los casos no entregados a CSC (si existieran)		
Nombre de responsable de elaboración de informe de campaña		
Firma y sello de responsable de elaboración de informe de campaña		
Nombre de la persona que revisa el informe de campaña		
Firma y sello de la persona que revisa el informe de campaña		

LISTA DE CHEQUEO PARA AUDITORIA DEL MACROPROCESO DE INSPECCION DE PRODUCTOS

Oficina: _____

Fecha: _____

Auditado por: _____

	Número de expediente	
	Tipo de inspección realizada	
Descripción	SI	NO
Inspección realizada		
Lista de chequeo(publicidad engañosa)		
Fecha de realización		
Nombre del inspector que elabora lista de chequeo		
Nombre del producto que se inspecciono		
Datos del anuncio		
Redacción del anuncio		
Datos de inspección		
Precio de oferta del producto		
Condición física del producto ofertado (no aplica en publicidad engañosa en supermercados)		
Existencia del producto ofertado (no aplica en publicidad engañosa en supermercados)		
Lista de chequeo(etiquetado de producto)		
Fecha de realización		
Nombre del inspector que elabora lista de chequeo		
Nombre del producto que se inspecciono		
Información general		
Nombre del producto		
Contenido Neto		
Lista de ingredientes		
Instrucciones para la conservación del producto		
Instrucciones para el uso del producto		
Registro sanitario		
Identificación del lote		
Código de barras		
País de origen		
Nombre y domicilio del fabricante y/o distribuidor		
Fecha de vencimiento del producto		
Precio del producto		
Acta de inspección		
Fecha de realización de la inspección		
Departamento y Municipio donde se ubica el establecimiento a ser inspeccionado		
Hora en la que se redacta el acta		
Nombre del establecimiento		
Dirección del establecimiento		
Tipo de inspección a realizar o realizada		

5.7 MEJORA CONTINUA

La mejora a los procesos surge cuando los resultados de su evaluación indican que no se alcanzaron los objetivos planteados, entonces lo primero será buscar su mejoramiento y la norma ISO 9001:2000 establece en su apartado 0.2 que puede aplicarse a todos los procesos el círculo de Deming conocido por sus siglas PHVA para lograr así una mejora continua en los diferentes procesos que se llevan a cabo en una organización; es decir la mejora continua implica el hacerlo cada vez mejor.

Definición

“Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir requisitos ”.

Norma ISO 9000:2000

Según la familia ISO 9000 del 2000, el objetivo de la mejora continua es incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes

Cuando en un proceso se aplica el ciclo de mejora continua “PDCA” por sus siglas en ingles, se adoptan una serie de acciones que permiten ejecutar el proceso de forma que la capacidad del mismo aumente (y por tanto su eficacia). A través de la verificación de las acciones adoptadas (etapa C del ciclo PDCA), se puede conocer si las mismas han servido para mejorar el proceso o no.

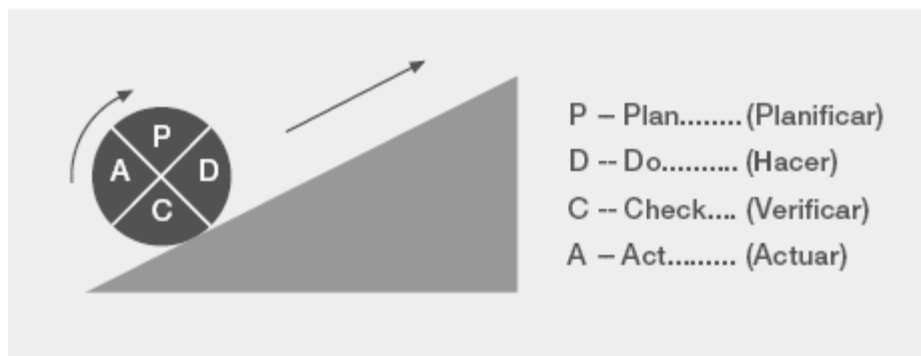


Fig. 60

El gráfico anterior ilustra el ciclo de mejora continua PDCA. Este ciclo considera cuatro grandes pasos para establecer la mejora continua en los procesos.

P. Planificar

La etapa de planificación implica establecer qué se quiere alcanzar (objetivos) y cómo se pretende alcanzarlos (planificación de las acciones). Esta etapa se puede descomponer, a su vez, en las siguientes sub-etapas:

- Identificación y análisis de la situación.
- Establecimiento de las mejoras a alcanzar (objetivos).
- Identificación, selección y programación de las acciones.

D. Hacer

En esta etapa se lleva a cabo la implantación de las acciones planificadas según la etapa anterior.

C. Verificar

En esta etapa se comprueba la implantación de las acciones y la efectividad de las mismas para alcanzar las mejoras planificadas (objetivos).

A. Actuar

En función de los resultados de la comprobación en la fase anterior, en esta etapa se realizan las correcciones necesarias (ajustes) o se convierten las mejoras alcanzadas en una “*forma estabilizada*” de ejecutar el proceso (estandarización).

REQUISITOS PARA APLICAR LA MEJORA CONTINUA

Para la aplicación de la mejora continua a los procesos que se ejecutan en la Oficina Regional de Occidente se deberá de cumplir los siguientes requisitos:

- ***Formación de un equipo de calidad***

Se debe de formar equipo de trabajo con carácter multidisciplinario y sus funciones serán:

- Planificación de reuniones de trabajo
- Análisis de resultados
- Aprobación de las propuesta de acciones correctivas y preventivas
- Coordinar la puesta en marcha de las acciones de mejora de los procesos

- ***Establecer programación de reuniones***

Se deberá de realizar una planificación que indique la frecuencia con la cual se celebraran las reuniones para la revisión de los informes de resultados de indicadores

- ***Resultados de indicadores***

Los coordinadores deberán de presentan en las reuniones de trabajo un informe sobre los resultados del calculo y el análisis de los indicadores.

- ***Conocimientos de los objetivos***

El personal que labora en la Oficina deberá de conocer los objetivos de los procesos que ejecutan.

5.7.2 METODOLOGIA PARA LA APLICACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA

La mejora continua es una cultura de trabajo que desarrollara el personal que labora en la Oficina Regional de Occidente, y será entendida como la actitud que tiene el personal al no permitir que las cosas sean como han sido, buscando una mejor forma de trabajar y de lograr resultados óptimos. Lo que ahora se realiza siempre podrá mejorarse con menos esfuerzo, recursos, tiempo y con más calidad; este convencimiento es el que lleva a la búsqueda y encuentro, casi siempre de nuevas formas de desempeñarse.

Por todo lo anterior, es importante aprender hacer uso de la metodología sobre la aplicación del ciclo PHVA, ya que llevara a desarrollar la capacidad de análisis para cualquier situación por resolver, fomentara la capacidad para tomar decisiones, así mismo, tomar acciones con base en hechos reales. Y los pasos que deberán de seguir para su aplicación se presentan a continuación:

Primer paso: “Definición del problema”

Es importante definir el problema con los datos que se poseen, tratando de describir lo mejor posible el efecto que se ha detectado, en este punto no se debe tratar de encontrara las causas, ni mucho menos soluciones, todo lo que se debe hacer es describir el problema con los datos que se tiene y no manejar supuestos, en este paso solo contestaremos a la pregunta ¿qué pasa?

Segundo paso: “Alcance del problema”

En este paso lo importante es clasificar al problema en su exacta dimensión. El objetivo es saber como sucede, se manifiesta, cuando se presenta, si sucede con todos los clientes, o se puede particularizar el problema en alguna de las áreas de la institución. Se deberán de contestar las siguientes preguntas:

¿El problema es real? En ocasiones se formula un problema que al momento de investigar nos damos cuenta que el problema es diferente a como lo habíamos definido

¿El problema es general o particular? Seré general si se presenta en todas las áreas de la institución, será partículas se solo se presenta en una área.

¿Es importante el problema? La idea es conocer si el problema justifica realmente la atención de un equipo para resolverlo, se trata de cuantificar su impacto, podría medirse en tiempo, volumen, etc.

*Técnica: 5W como, cuando, quien, donde, cuanto.

Tercer paso: “Detectando las causas”

Es indispensable detectar las causas y no solo los efectos que la generaron. Si sólo resolvemos el efecto, tarde o temprano reaparecerán; el reto de este paso es encontrar y analizar las causas reales que originaron el problema en estudio.

*Técnica: Tormenta de ideas y diagrama causa-efecto.

Cuarto paso: “Soluciones posibles”

Es una realidad que un problema tendrá mas de una solución, no debemos limitar las ideas a las mejores solamente sino considerar las que tengan posibilidades de resultar. Aquí es donde se pone de manifiesto la creatividad del equipo. Debemos ser capaces de generar todas las ideas posibles y de esta forma tener un grupo de soluciones posibles para cada una de las causas.

Posteriormente de plantear las posibles soluciones se deberá de seleccionar la que parezca más lógica y viable.

*Técnica: Tormenta de ideas, lista de chequeo sobre verificación de acciones correctivas/preventivas

Quinto paso: “Evaluación de soluciones”

Después de tener seleccionadas las soluciones viables debe hacerse una evaluación de cada una de estas, con la finalidad de asegurar sus resultados.

*Técnica: Proceso jerárquico analítico.

Sexto paso: “Implementación de la solución”

Este paso es el más importante ya que la solución se deberá de implementar, presentando la programación para tal fin. Esta programación y su tiempo de realización la haremos mediante un grafico de Gantt.

*Técnica: Gráfico de Gantt.

* Ver descripción de técnica en Marco conceptual

Séptimo paso: *"Comprobación de resultados"*

Una vez implementadas las soluciones se deberán medir los resultados alcanzados, a través de los indicadores del proceso, presentando datos de cómo estábamos antes y como estamos ahora para esto se pueden utilizar gráficos.

*Técnica: Indicador de procesos y gráficos de pastel o barra.

Octavo paso: *"Estandarización de la solución"*

Después de implementada la solución y comprobado que se logró resolver el problema se deberá estandarizar su solución y evitar su reaparición. Estandarizar la solución es documentar los cambios surgidos en un procedimiento para no volver a caer en situaciones que ya habíamos corregido.

*Técnica: Hoja de procesos.

PROGRESO DE LA MEJORA CONTINUA (PHVA)

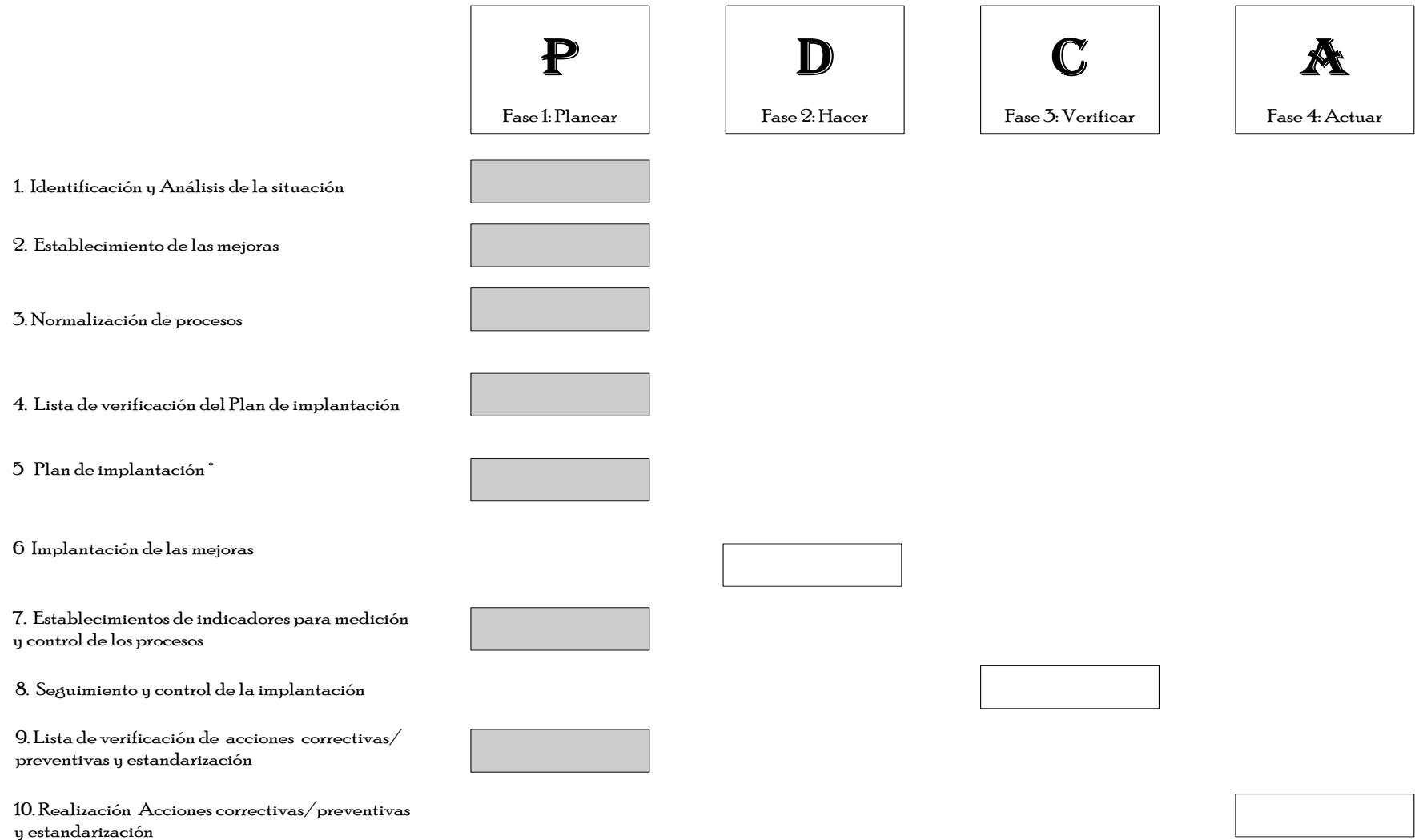


Fig. 61

* El plan de implantación se presenta en el capítulo de Evaluaciones

Nota: Los cuadros que se encuentran vacíos representan etapas que serán ejecutadas por el personal de la Oficina Regional de Occidente

1. Identificación y Análisis de la situación

Este primer paso constituye un soporte fundamental, ya que es un proceso analítico que permite establecer la situación existente en la Institución en un momento dado y así descubrir problemas y áreas de oportunidad, con el fin de corregir dichos problemas y aprovechar la oportunidades, es decir es esencial conocer en forma detallada el funcionamiento real del sistema en estudio.

2. Establecimiento de las mejora

Se evalúan los componentes del proceso, actividades y sus características de calidad con el fin de simplificar al máximo los procedimientos y eliminar en lo posible todo aquello que no aporte valor, planteando las modificaciones necesarias y adecuadas para su implantación.

3. Normalización de los procesos

El tercer paso es la documentación de las actividades secuenciales que integran a los procesos que se realizan, obteniendo así una estructura coherente de estos, los cuales representan el funcionamiento de la Institución logrando la homogeneidad y por lo tanto una reducción en la variabilidad y la heterogeneidad.

4. Lista de verificación del Plan de implantación

Antes de elaborar el plan de implantación se deberán de verificar si se cuenta con la información adecuada y correcta, para lo cual se hará uso de una lista de chequeo^{*}.

5. Plan de implantación

El plan de implantación considera las medidas a seguir para poner en marcha las mejoras efectuadas en la normalización de los procesos, definiéndose los recursos necesarios para la implantación del proceso como: tiempo, legales, materiales y equipo, humano, etc.

6. Implantación

La Implantación tiene como objetivo principal, que la Institución desarrolle sistemáticamente las mejoras que se han diseñado para aumentar la calidad en los servicios que brindan y lograr cumplir en mayor grado los requerimientos de los clientes.

^{*} Ver Anexo 29: Lista de Chequeo para la Planificación de la Implantación

7. Establecimiento de indicadores para medición y control de los procesos

El enfoque basado en procesos pone de manifiesto la importancia de llevar a cabo un seguimiento y medición de los procesos con el fin de conocer los resultados que se están obteniendo. Estos resultados se podrán medir a través de *indicadores*, los cuales se determinan y Fórmula de manera que permitan el aporte de información de cómo el proceso se orienta hacia el cumplimiento de su misión u objetivo.

Recomendación: Realizar una revisión de los estándares establecidos en la propuesta de diseño para cada indicador

8. Seguimiento y control de la implantación

Los datos recopilados del seguimiento y la medición de los procesos deben ser analizados con el fin de conocer las características y la evolución de los procesos. Y se realizara a través de:

- Indicadores de procesos
- Evaluación de la Satisfacción del cliente
- Auditorias Internas

De este análisis de datos se debe obtener la información relevante para conocer:

- 1.º Qué procesos no alcanzan los resultados planificados, y
- 2.º Dónde existen oportunidades de mejora para la Institución.

9. Lista de verificación de acciones correctivas/preventivas y estandarización

Antes de establecer las mejoras se deberá de verificar si se cuenta con la información adecuada y correcta, para lo cual se hará uso de una lista de chequeo* .

10. Acciones correctivas/preventivas y estandarización

Cuando un proceso no alcanza sus objetivos, la Institución deberá establecer las acciones correctivas para eliminar la causa que originan las no conformidades con el fin de que no vuelvan a ocurrir y asegurar que las salidas de los procesos alcancen los resultados planificados.

Puede ocurrir que, aún cuando un proceso esté alcanzando los resultados planificados, la organización identifique una oportunidad de mejora en dicho proceso por su importancia, relevancia o impacto en la mejora global de la Institución y por lo tanto deberá analizarse la mejor forma de que se realice.

Si se obtienen los resultados planificados, se deberá de formalizar los cambios en el proceso como consecuencia de la mejora producida, lo que conlleva a una nueva forma de ejecutarlo. A esta nueva forma con la que se ejecutara el proceso se le puede denominar como el “*estándar*” del proceso.

* Ver Anexo 34: Lista de Chequeo para la Planificación de Acciones Correctivas / Preventivas



Capitulo VI: EVALUACIONES

6.1 METODOLOGIA DE LA EVALUACION



Fig. 62

Evaluación Económica

Se establecen las inversiones necesarias para la aplicación del Enfoque Basado en Procesos en la Oficina Regional de Occidente y posteriormente realizar el análisis económico de los costos de prestar el servicio.

Evaluación Social

Tiene por objeto listar los beneficios que genera el proyecto al entorno social es decir a los consumidores de la zona occidental que hacen uso de los servicios que brinda la Oficina Regional de Occidente.

Evaluación de Calidad

Tiene por objeto realizar la medición del nivel de calidad de los procesos claves en relación a las mejoras establecidas a través de la aplicación del Enfoque Basado en Procesos en los servicios que brinda la Oficina Regional de Occidente.

Plan de implementación

Elaborar una propuesta de implantación del proyecto, en la que se definan aspectos como las actividades a ser realizadas, programación del tiempo de ejecución y control de las mismas; para la aplicación del Enfoque Basado en Procesos en la Oficina Regional de Occidente.

6.2 ESTUDIO ECONOMICO

Para llevar a cabo la implementación de la aplicación del Enfoque Basado en Procesos en la Oficina Regional de Occidente es necesario asignar a su realización una cantidad de variados recursos que se pueden agrupar en dos tipos: los que requiere la instalación de la aplicación del enfoque y los requeridos para la etapa de funcionamiento propiamente dicha.

Los recursos necesarios para la instalación del proyecto constituyen la inversión fija y los recursos que requiere el funcionamiento constituyen el capital de trabajo; por lo tanto la inversión del proyecto se refiere a la asignación de recursos para hacer realidad el mismo. Dichos recursos deben ser identificados para que al momento de implementar el proyecto evitar que surjan problemas que afecte dicha implementación.

6.2.1 INVERSIONES

La palabra inversión se refiere a la cuantificación monetaria de todos los recursos (humano, equipo, materiales) necesarios para la implementación del proyecto.

Las inversiones fijas son las inversiones relacionadas con todos los recursos que se requieren en la fase inicial del proyecto y que comprende la adquisición de todos los activos fijos o tangibles y los intangibles necesarios para iniciar las operaciones de la empresa. Es decir a las inversiones se les puede denominar como el conjunto de bienes en la Institución que no son objeto de comercialización y que se adquieren una vez durante la etapa de implantación del proyecto siendo utilizadas la mayoría de las veces a lo largo de su vida útil. A continuación se detallan las inversiones tangibles e intangibles del proyecto

6.2.1.1 INVERSIONES FIJAS TANGIBLES

Son todos los rubros materiales que se emplean para que la aplicación del enfoque opere y están sujetos a depreciación, amortización y obsolescencia. Las inversiones fijas tangibles están constituidas por los terrenos, obras civiles, maquinaria y equipo; y mobiliario y equipo de oficina a continuación se desglosan las inversiones fijas tangibles para la aplicación del enfoque basado en procesos:

- **Terrenos, Obras civiles y Mobiliario y equipo de oficina**

Estos rubros no serán considerados sus cálculos debido a que la Institución ya los posee así que no será necesario adquirirlos.

- **Equipo, Herramientas y Materiales**

Este rubro comprende todos aquellos aspectos relacionados con la adquisición equipos, herramientas y materiales que serán indispensables para la instalación del proyecto.

Los datos se obtuvieron del apartado de recursos empleados para la ejecución de los procesos

Cuadro N° 396

Equipo, Herramientas y Materiales	Cantidad	Precio	Valor Aproximado en relación al precio***	Total a Invertir \$
Computadora portátil (Laptop) TOSHIBA A205-SP5815*	1	679.00	700.00	700.00
Teléfonos celulares**	4	20.79	21.00	84.00
Calculadora	1	9.92	10.00	10.00
Tablas con clip (Madera)	7	2.85	3.00	21.00
Sello	3	10.00	10.00	30.00
Buzón de Sugerencias	1	25.00	25.00	25.00
			Total	\$870.00

El costo de adquisición de la computadora portátil, incluye el costo de la licencia para el uso de Windows Vista Home Basic y por lo tanto no se presenta un costo adicional por adquisición del sistema operativo.

6.2.12 INVERSIONES FIJAS INTANGIBLES

Se refiere a las inversiones que se realizan por la adquisición de servicios o el pago de derechos legales que son necesarios para la puesta en marcha del proyecto como investigación y estudios previos, gastos de organización legal, administración del proyecto y puesta marcha. Es decir son todos los rubros no materiales que por ende no están sujetos a amortización dentro de la empresa.

- **Investigaciones y estudios previos**

Este rubro no forma parte de la inversión inicial, ya que se considera parte de la preinversión. Es el rubro que involucra los costos o inversiones por la investigación y diseño del la aplicación del Enfoque basado en procesos. Es de aclarar que este costo representa los desembolsos en que incurriría la oficina si se contratara consultores que llevaran a cabo el estudio.

* Ver Anexo 35: Cotizaciones

** Ver Anexo 36: Cotizaciones Servicios de Compañías Telefónicas

*** Ver Anexo 37: Cálculo del precio promedio

Cuadro N° 397

Rubro	Cantidad	\$ Costo Unitario	\$ Costo Total
Salarios de Investigadores*	2	600.00	15,600.00
Viáticos por Transporte (San Salvador-Santa Ana-San Salvador)/ por cada investigador	30	5.00	300.00
Viáticos por Alimentación por cada investigador	60	5.00	600.00
Servicio de Electricidad*	-	50.00	650.00
Servicio de Teléfono* (Red fija y celular)	-	90.00	1,170.00
Servicio de Internet*	-	55.00	715.00
Servicio Agua*	-	10.00	130.00
Consultorías***	30	10.00	300.00
Bibliografía (Libros)	1	95.00	95.00
Folletos	10	5.00	50.00
Papelería (resmas)	7	4.00	28.00
Anillados/ Ampot	16	3.00	48.00
Fotocopias	8,000	0.02	160.00
Útiles varios (Lapiceros, lápices, borradores, etc.)	-	-	10.00
Tinta Cartuchos Negro	12	1.75	21.00
Tinta Cartuchos Color	4	3.00	12.00
<i>SUBTOTAL</i>	-	-	19,889.00
Imprevistos (5% Subtotal)	-	-	995.00
		Total	\$20,884.00*

* Este costo no será tomado en cuenta en el costo de las inversiones, debido a que ha sido proporcionado por los integrantes del Trabajo de Graduación.

- **Rediseño del SIDECON**

Este rubro involucra los costos de realizar el rediseño al sistema informático utilizado por el CSC (SIDECON) eliminando los formatos que no se utilizan y creando los nuevos formatos propuestos. Para el rediseño será necesario los servicios de un ingeniero en sistemas, los costos se calculan en función del tiempo que será necesario para el rediseño del sistema según estimación del Ingeniero Carlos Renderos quien labora en el área de Informática de la Defensoría del Consumidor.

Cuadro N° 398

Rubro	Cantidad	\$ Costo Unitario	\$ Costo Total
Salarios de Técnico Informática** (días)	15	30.47	458.00
Viáticos por Transporte (San Salvador-Santa Ana-San Salvador)	15	5.00	75.00
Viáticos por Alimentación (Tiempo de comida)	15	5.00	75.00
		Total	\$ 608.00*

* Este costo no será tomado en cuenta debido a que es parte de las funciones del técnico de Informática realizar las actualizaciones al sistema SIDECON

* Los costos han sido calculados para un periodo de 15 meses; tiempo de ejecución del estudio.

** Ver Anexo 38: Estimación de Salarios Personal Área de Informática

*** Incluye las consultorías brindadas por 3 especialistas en el tema, estos gastos son por refrigerios que se brindaron a los consultores

- **Puesta en marcha**

Este rubro comprende las actividades necesarias para dejar a la Institución en condiciones normales para comenzar a prestar el servicio a través de la aplicación del Enfoque basado en procesos, el cual incluye los gastos de recurso humano requerido en las capacitaciones, materiales para las capacitaciones y gastos de puesta en marcha.

Capacitación Operativa (técnicos e inspectores)

A continuación se detallan los costos de las actividades, materiales y herramientas necesarios para la ejecución de la capacitación a los técnicos e inspectores

Cuadro N° 399

Materiales	Cantidad	Precio ^{***} Promedio	Valor Aproximado	Total a Invertir \$
Paquete folder tamaño carta(25 unidades)	1	2.47	3.00	3.00
Caja lapiceros (12 unidades)	2	1.67	2.00	4.00
Cartulina(paquete 10 pliegos)	1	2.01	3.00	3.00
Manual de Procedimientos *	16	10.94	11.00	176.00
Refrigerios ^{**}	18	2.72	3.00	54.00
Cd´s (torre 20 unidades)	1	8.00	8.00	8.00
Total				\$254.00

Cuadro N° 400

Recurso Humano ^{****}	Cantidad	\$ Costo/ hora ^{*****}	Costo Recurso Humano	Valor Aproximado	Total a Invertir \$
Capacitador (Coordinadores)	3	5.71	94.22	95.00	95.00 ⁺
Técnicos / Inspectores	10	4.28	235.40	236.00	236.00 ^{**}
Notificadores / Edecanes	2	3.21	35.31	36.00	36.00 ^{**}
Gerente Oficina Regional	1	8.57	141.41	142.00	142.00 ^{**}
Total					\$509.00

⁺ Este costo no será tomado en cuenta en el costo de las inversiones, debido a que ha sido proporcionado por los integrantes del Trabajo de Graduación.

^{**} Este costo no será tomado en cuenta en el costo de las inversiones, debido a que se considera como una mejora a las capacidades del personal

* Ver Anexo 40: Costos de materiales para elaboración de manuales

** Ver Anexo 41: Costos de refrigerios para capacitaciones

*** Ver Anexo 37: Cálculo del precio promedio

**** La capacitación será impartida día sábado, la duración de la capacitación es de 5 horas 30 minutos y será impartida en 3 sesiones una por cada macroproceso, el capacitador serán los diferentes coordinadores y el gerente estará presente en las 3 sesiones

***** Ver Anexo 39: Estimación Costo / hora

Los costos en que se incurrirá para recibir los materiales adquiridos por la UACI en San Salvador para la realización de las capacitaciones y los costos por energía eléctrica requerida para las capacitaciones se detallan a continuación:

Cuadro N° 401

Gastos Capacitaciones	\$ Costo Total
Viáticos por Transporte (Recibir material)	7.00
Servicio de Electricidad*	14.00
Total	21.00

Nota: En este cuadro no se incluye el alquiler del local debido a que la capacitación será realizada en las instalaciones de la Oficina Regional de Occidente

El total a invertir para el desarrollo de las capacitaciones a los técnicos e inspectores de la Oficina Regional de Occidente se calcula a continuación

Cuadro N° 402

Capacitación Operativa	Total a Invertir \$
Gastos de capacitaciones	21.00
Recurso Humano	0.00
Materiales	254.00
Total	\$275.00

Capacitación Gerencial (Administración de la implementación)

A continuación se detallan los costos de las actividades, materiales y herramientas necesarios para la ejecución de la capacitación

Cuadro N° 403

Materiales	Cantidad	Precio ** Promedio	Valor Aproximado	Total a Invertir \$
Plumón pizarra blanca	2	2.97	3.00	6.00
Material Didáctico	4	5.00	5.00	20.00
Refrigerios***	4	2.50	3.00	12.00
			Total	\$38.00

* Dato proporcionado por Gerente Oficina Regional, estudio Horas Sociales utilización de Servicios Básicos.

** Ver Anexo 37: Cálculo del precio promedio

*** Ver Anexo 43: Costos de refrigerios para capacitaciones

Cuadro N° 404

Recurso Humano*	Cantidad	\$ Costo / hora****	Costo Recurso Humano	Valor Aproximado	Total a Invertir \$
Capacitadores**	2	10.40	93.60	94.00	94.00
Coordinadores	3	5.71	77.09	78.00	78.00
Gerente Oficina Regional	1	8.57	35.57	39.00	39.00
Total					\$211.00*

*Este costo no será tomado en cuenta en el costo de las inversiones, debido a que se considera como una mejora a las capacidades del personal

Los costos en que se incurrirá para la adquisición de los materiales para la realización de la capacitación y los costos por energía eléctrica requerida para la capacitación se detallan a continuación:

Cuadro N° 405

Gastos Capacitaciones	\$ Costo Total
Viáticos por Transporte (Recibir material)	7.00
Servicio de Electricidad***	12.00
Total	19.00

Nota: En este cuadro no se incluye el alquiler del local debido a que la capacitación será realizada en las instalaciones de la Oficina Regional de Occidente

El total a invertir para el desarrollo de la capacitación gerencial se calcula a continuación

Cuadro N° 406

Capacitación Gerencial	Total a Invertir \$
Gastos de capacitaciones	19.00
Recurso Humano	0.00
Materiales	38.00
Total	\$57.00

* La capacitación será impartida día sábado, la duración de la capacitación es de 4 horas 30 minutos, los capacitadores serán los integrantes del trabajo d graduación.

** Se asume que la capacitación será impartida por los integrantes del trabajo de graduación y este costo no será tomado en cuenta en las inversiones debido a que será un aporte de los integrantes del Trabajo de Graduación.

*** Dato proporcionado por Gerente Oficina Regional, estudio Horas Sociales utilización de Servicios Básicos.

**** Ver Anexo 39: Estimación Costo / hora

Costos de trámites de adquisición del equipo

Los costos en que se incurrirá por el encargado de compras para recibir el equipo y herramientas necesarias para la implementación del enfoque basado en procesos para la prestación de los servicios de la Oficina Regional de Occidente se detallan a continuación:

Cuadro N° 407

Costos de tramites de adquisición del equipo y herramientas	\$ Costo Total
Viáticos por Transporte (Recibir material)	15.00
Total	\$15.00

Aplicación del Enfoque Basado en Procesos

Los costos en que se incurrirá en la fase de adaptación y prueba de la aplicación del Enfoque Basado en Procesos, incluye los gastos fijos, mano de obra, materiales necesarios.

Cuadro N° 408

Aplicación del Enfoque Basado en Procesos	Total a Invertir \$
Materiales	\$1,359.00
Salarios	\$40,146.00
Servicios Básicos	\$7,403.00
Otros	\$930.00
Total	\$49,838.00*

* Este costo no será tomado en cuenta en el costo de las inversiones, debido a que no son costos adicionales para que la Oficina Regional preste los servicios que actualmente brinda

A continuación se presenta el presupuesto para la puesta en marcha de la aplicación del enfoque basado en procesos:

Cuadro N° 409

Puesta en Marcha	\$ Costo Total
Capacitación Operativa	275.00
Capacitación Gerencial	57.00
Gastos de adquisición de equipo y herramientas	15.00
Aplicación del Enfoque Basado en Procesos	0.00
Total	\$347.00

- **Administración del Proyecto**

Se requiere de personal para que desarrolle todas las actividades necesarias para el buen funcionamiento de la implementación del proyecto en la Oficina Regional de Occidente. Para ello se necesita una buena organización que ejecute las actividades en forma adecuada por lo cual este rubro considera los salarios de este personal. La implantación del proyecto se realizara en 6 meses en función del tiempo necesario para el cálculo de algunos indicadores y tomando como referencia el tiempo sugerido por el libro “Gestión por Procesos y Atención al Usuario en los Establecimientos del Sistema Nacional de Salud*” el cual indica que la aplicación se realice en un periodo de 4 a 6 meses.

Así mismo para la administración del proyecto se requerirán materiales necesarios para su desarrollo y el control del mismo.

Cuadro N° 410

Recurso Humano	Cantidad	\$ Cargo real por mes (por Salario)	Meses	Total a Invertir \$
Gerente Oficina Regional	1	\$1,371.00	6 meses	8,226.00
Coordinadores	3	\$914.00	6 meses	16,452.00
Total				24,678.00*

*Este costo no será tomado en cuenta debido a que el personal que labora en la Institución será el mismo que se encargue de llevar a cabo la administración del proyecto.

Cuadro N° 411

Materiales	Cantidad	Precio * Promedio	Valor Aproximado	Total a Invertir \$
Paquete folder tamaño carta(25 unidades)	1	2.47	3.00	3.00
Caja Grapas (5000 grapas)	1	1.56	2.00	2.00
Caja lapiceros (12 unidades)	1	1.67	2.00	2.00
Resmas de papel Tamaño Carta (500 hojas)	1	4.42	5.00	5.00
Torner copiadora	1	67.96	68.00	68.00
Tinta impresora	1	43.20	44.00	44.00
Caja Fastener (50 unidades)	1	2.13	3.00	3.00
Total				\$127.00

Nota: Estos materiales se utilizara para el control del avance físico del proyecto.

* Ver Anexo 37: cálculo del precio promedio

Cuadro N° 412

Administración del Proyecto	\$ Costo Total
Recurso Humano	0.00
Materiales	127.00
Total	\$127.00

- **Imprevistos**

Los imprevistos tienen como finalidad afrontar las variaciones en lo planificado es decir variaciones que pueden sufrir los precios de las inversiones a llevar a cabo en la etapa de implantación de la aplicación del Enfoque Basado en Procesos en la Oficina Regional de Occidente.

A los imprevistos se les asignara un 10% del monto total, tomando en consideración la opinión del Ing. Ricardo Siliezar, encargado de Gestión y Evaluación de Proyectos en la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad de El Salvador, quien manifestó que para la asignación del porcentaje a los imprevistos se debe de analizar la tendencia de inflación de los precios en el país, debido al actual crecimiento acelerado en los precios como consecuencia del aumento en los costos del petróleo a nivel mundial.

El análisis de la variación de los precios al consumidor en el país para el primer semestre del año 2008, reflejo que la tendencia de la tasa de inflación de precios es creciente y el ultimo valor de la tasa reportado por el Banco Central de Reserva para el mes de Junio de 2008 es de 9.0% *; es por ello que para la realización del proyecto se establece un porcentaje del 10% para los imprevistos. A continuación se muestra el cuadro resumen de las inversiones para la Aplicación del Enfoque Basado en Procesos en la Oficina Regional de Occidente.

* Ver Anexo 56: Banco Central de Reserva, Tasa de Inflación, Índice de Precios al Consumidor

Para llevar a cabo el proyecto de la Aplicación del Enfoque basado en Procesos en la Oficina Regional de Occidente no será necesario contratar personal adicional así también no se requerirá la adquisición de una gran cantidad de materiales extra debido a que se utilizarán materiales y recursos que se encuentran disponibles para la Oficina Regional de Occidente es por este motivo que el costo de inversión del proyecto es reducido.

El costo total a invertir se presenta a continuación en el siguiente cuadro.

Cuadro N° 413

Inversión Fija	Total a Invertir \$
Inversiones fijas Tangibles	
Equipo, herramientas y materiales	\$870.00
Inversiones fijas Intangibles	
Investigaciones y estudios previos	\$0.00
Rediseño SIDECON	\$0.00
Puesta en marcha	\$347.00
Administración del Proyecto	\$127.00
Sub Total	\$1,344.00
Imprevistos 10%	\$135.00
Total	\$1,479.00

RESUMEN DE INVERSION

A continuación se presenta el cuadro resumen de las inversiones requeridas para la Aplicación del Enfoque Basado en Procesos en la Oficina Regional de Occidente.

Cuadro N° 414

Inversión	Total a Invertir \$
Inversión Fija	\$1,479.00
Total	\$1,479.00

6.2.2 ESTIMACION DE COSTOS

Para establecer el cálculo de los costos, es necesario asignar precios a los recursos requeridos, estos recursos han sido establecidos en la etapa de Diseño del proyecto. Es por ello que es necesario llevar un control de los costos incluidos y la información deberá ordenarse y clasificarse de tal manera que permita visualizar todos sus componentes y calcular los montos totales, por lo tanto para el proyecto se debe de establecer la estructura de costos. La estructura de asignación de costos a utilizar es costeo absorbente.

6.2.2.1 COSTEO ABSORBENTE*

En este tipo de costeo, todos los costos indirectos de fabricación tanto fijos como variables, se tratan como costos del producto o servicio. En este tipo de costeo el costo de los artículos o servicios esta compuesto de materiales directos, mano de obra directa y costos indirectos de fabricación variables y fijos.

Busca incluir dentro del costo del producto o servicio todos los costos de la función productiva, sean de naturaleza fija o variable, basándose en que ambos tipos de costos contribuyeron a la producción o prestación del servicio excluye los costos aplicables a los gastos de venta y de administración. Por lo tanto el costo de los artículos o servicios incluye los costos de depreciación y los demás costos indirectos de fabricación fijos, además de los materiales directos, la mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación variables.

6.2.2.2 COSTEO ABSORBENTE PROCEDENCIA DE LOS FONDOS PARA LLEVAR A CABO EL PROYECTO

En los costos por prestar el servicio no se consideran los costos por financiamiento debido a que la Institución no necesitara de un financiamiento para la realización del proyecto, esto debido a que el proyecto se encuentra considerado en el plan anual de trabajo de la Oficina Regional de Occidente del año 2009. El proyecto estará financiado por fondos propios de la Defensoría del Consumidor.

6.2.2.3 COSTOS DE PRESTAR EL SERVICIO

Son los costos en los que se incurrirán para que la Oficina Regional de Occidente de la Defensoría del Consumidor preste el servicio a los habitantes de la zona occidental. Los costos de prestar el servicio se obtienen cuantificando los recursos utilizados para la operación de los procesos.

* Guía Materia Formulación y Evaluación de Proyectos.

- **Materiales**

Se consideran los materiales necesarios para el desarrollo de los diferentes procesos claves de la Oficina Regional de Occidente para la atención de los usuarios de la zona occidental. Estos se dividen en materiales directos y materiales indirectos.

Materiales Directos

Se incluyen todos los materiales necesarios para la ejecución de los procesos claves de a Oficina Regional de Occidente para la prestación del servicios a los consumidores y que forman parte de el como son: papel, tinta, carpetas, etc.

Materiales Indirectos

Representa los costos de los materiales que se utilizan en el desarrollo de las actividades de la Oficina Regional de Occidente

- ✓ ***Materiales Auxiliares***

Se consideran como materiales auxiliares aquellos que contribuyen en la ejecución de los procesos claves de la Oficina Regional de Occidente para la prestación del servicios a los consumidores, pero estos no forman parte directa en la ejecución de estos.

- ✓ ***Suministros***

Se establecen los costos por suministros, es decir aquellos bienes que no intervienen en la prestación del servicio pero son necesarios en la Oficina Regional de Occidente.

- **Mano de Obra**

Se consideran el recurso humano necesarios para el desarrollo de los diferentes procesos en la Oficina Regional de Occidente para la atención de los usuarios de la zona occidental. Estos se dividen en Mano de Obra directa y Mano de Obra indirecta.

Mano de Obra Directa

Representa los sueldos del personal que trabaja directamente en la prestación del servicio, es decir las personas que ejecutan los procesos claves de la Oficina Regional de Occidente.

Mano de Obra Indirecta

Representa los costos en que se incurre por el personal que no trabajan directamente en la prestación del servicio, pero que desarrollan algún trabajo contribuyendo de forma indirecta en la ejecución de los servicios de la Oficina Regional de Occidente.

✓ *Servicios Contratados*

Son los costos de contratación de los servicios externos a la Oficina Regional de Occidente, que contribuyen indirectamente en la prestación de los servicios que brinda la Institución.

✓ *Personal Administrativo de la Oficina Regional*

Representa los costos por los salarios del personal administrativo de la Oficina que no participa en la prestación del servicio pero que contribuyen de forma indirecta en la realización del mismo.

• **Depreciación***

Se refiere a la pérdida de valor que tienen los bienes debido al uso, tiempo, obsolescencia. La finalidad de la depreciación es formar una reserva que permita reponer los equipos cuya vida útil ha terminado a fin de preservar la inversión inicial realizada.

Definición

La depreciación corresponde a la pérdida de valor que experimentan los bienes de larga duración, como consecuencia del uso y desgaste, accidentes, agentes atmosféricos u otros factores de carácter económico, cuyo efecto se reflejara en contabilidad.

Los bienes muebles o inmuebles destinados a las actividades Institucionales, deberán depreciarse anualmente aplicando el método de depreciación basado en el cálculo lineal o constante.

En el método de depreciación en línea recta se considera que el activo se desgasta por igual durante cada periodo contable, por lo que se basa en el número de años de vida útil del activo, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Depreciación Anual} = \frac{(\text{Costo Original} - \text{Costo Residual})}{\text{Vida Útil Probable}}$$

Donde:

Costo Original: costo de adquisición del activo

Costo Residual: el valor que se espera tenga el activo al final de su vida útil

Vida Útil Probable: periodo de tiempo que se estima durara el activo

El porcentaje del valor de recuperación será del 10% del valor inicial del bien material, lo anterior sin perjuicio de mantener un control físico de los bienes al término de la vida útil, en tanto continúe prestando servicio en las actividades Institucionales.

* Ver anexo 44: Págs. 67, 68, 77, 78 Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado.

Según el Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado, la vida útil de los bienes se determinara de acuerdo con al siguiente cuadro:

Cuadro N° 415

Bienes	Plazo
Otros Bienes	5 Años
Maquinaria de Producción y Equipo de Transporte	10 Años

- **Mantenimiento**

Se consideran el recurso humano, materiales viáticos, etc.; necesarios para el mantenimiento del Sistema SIDECON necesario para la prestación de los servicios por el CSC de la Oficina Regional de Occidente a los usuarios de la zona occidental. Se incluye además el costo por el mantenimiento del sistema de aire acondicionado de la Oficina Regional de Occidente.

- **Servicios Básicos y Local**

Representa la estimación de los costos por los servicios de Agua, Energía Eléctrica, Teléfono fijo, Teléfono celular e internet necesarios para el funcionamiento de la Oficina Regional de Occidente e incluye los costos por arrendamiento del local.

- **Viáticos**

Costos por viáticos del transporte para el desarrollo de las actividades fuera de la Oficina Regional.

6.2.2.4 COSTOS FIJOS Y COSTOS VARIABLES

Los costos fijos son aquellos costos que independientemente del número de unidades que se produzcan estos permanecerán constantes y los costos variables como su nombre lo indica son los costos que varían en función del número de unidades producidas. Debido a que el detalle de este tipo de costos tiene como fin servir de herramienta para la presupuestar los costos en que se incurrirán, sin embargo como ese no es el objetivo final de este trabajo de graduación no se realiza el cálculo de estos costos, sin embargo se establecen los rubros que pertenecen a los costos fijos y costos variables.

Cuadro N° 416

Costos para la prestación de los servicios	
Fijos	Variables
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mano de obra indirecta ✓ Materiales Indirectos Suministros ✓ Depreciación ✓ Servicios básicos (cuota fija: agua, Internet, teléfono red fija, teléfono celular, electricidad) ✓ Alquiler de local ✓ Mantenimiento 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Materiales Indirectos Auxiliares ✓ Materiales Directos ✓ Viáticos ✓ Servicios básicos (cargo adicional: Teléfono red fija, teléfono celular, electricidad)

Nota: Los costos de prestar el servicio se presenta en un periodo de análisis trimestral debido a que el horizonte de estudio del proyecto es menor a dos años, esto en función del tiempo que transcurrirá hasta que la Institución inicie las actividades para la certificación de los procesos claves, por lo tanto utilizar periodos mayores no permitirá un análisis detallado.

PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACION DE COSTOS

1. Se establecen las cantidades de los requerimientos mensuales de los diferentes recursos necesarios para prestar el servicio por la Institución y se realiza el cálculo de sus costos.
2. Se establecen el porcentaje que representan los servicios brindados a través de los procesos claves en relación a todos los servicios brindados por la Institución, estableciendo que los procesos claves representan el 79%* de los servicios brindados.
3. Después de obtener el porcentaje que representan los servicios por los procesos claves se calculan los costos de realización de cada macroproceso para brindar los servicios.
4. Para el cálculo de los costos por materiales indirectos auxiliares el costo total se multiplica por el 79% que representan los servicios por los procesos claves y los materiales indirectos suministros se multiplican por 33% que corresponde al tiempo de los servicios por los procesos claves que se realizan en la Oficina**.

* Ver Anexo 45: Servicios brindados por la Oficina Regional de Occidente

** Ver Anexo 47: tiempo de los procesos claves para la prestación de los servicios que se realizan en la oficina

-
-
5. Para el cálculo de los costos por servicios contratados, mano de obra directa, personal administrativo, mantenimiento y servicios básicos el costo total se multiplica por el 79%* que representan los servicios por los procesos claves.
 6. Los costos por depreciación se asigna el 100% al macroproceso de Inspección de productos debido a que el bien pertenece a este macroproceso.
 7. Establecidos los costos por los procesos claves para brindar los servicios por la Institución se asignan los costos por los macroprocesos
 - 7.1 Para el cálculo de los materiales directos (resmas de papel, toner y tinta) se multiplica por el porcentaje que representan los servicios realizados por cada macroproceso**.
 - 7.2 Para el cálculo de los materiales directos (libro order book) se asigna el 100% al macroproceso de Atención de denuncias debido a que es de uso exclusivo para el macroproceso.
 - 7.3 Para el cálculo de los materiales directos (carpetas) se asigna de acuerdo a datos promedio del número de casos recibidos y expedientes de inspecciones enviados al área legal, asignando un 98% al macroproceso Atención de denuncias y un 2% al macroproceso Inspección de productos.
 - 7.4 Para el cálculo de los materiales indirectos (cajas de grapas, cajas fastener y tinta para sello) se multiplica por el porcentaje que representan los servicios realizados por cada macroproceso**.
 - 7.5 Para el cálculo de los materiales indirectos (cajas de lápices, cajas lapiceros y borradores) se multiplica por el porcentaje que representan el número de empleados que participa en cada macroproceso***.
 - 7.6 Para el cálculo del material indirecto (tirro) se asigna el 100% al macroproceso de Campañas Educativas e Informativas debido a que es de uso exclusivo para el macroproceso.

* Ver Anexo 45: Servicios brindados por la Oficina Regional de Occidente

** Ver Anexo 46: Servicios brindados por cada Macroproceso en relación a los servicios por los procesos claves

*** Ver Anexo 48: Número de empleados que participan en cada macroproceso

-
- 7.7 Para el cálculo de los materiales indirectos (cajas de clips, archivadores y paquetes de folders) se asigna un porcentaje equitativo de 33.33% debido a que a cada macroproceso se entrega la misma cantidad de materia.
- 7.8 Para el cálculo de los suministros (agua cristal, papel higiénico, café y azúcar) se multiplica por el porcentaje que representan el número de empleados que participa en cada macroproceso*.
- 7.9 Para el cálculo del suministro (conos de papel) se asigna el 100% al macroproceso de Atención de denuncias debido a que es de uso exclusivo para el macroproceso.
- 7.10 Para el cálculo de mano de obra directa se multiplica por el porcentaje que representan el número de empleados que participa en cada macroproceso*.
- 7.11 Para el cálculo de la mano de obra indirecta, servicios contratados (seguridad) se asigna un porcentaje equitativo de 33.33% debido a que al personal que participa en cada macroproceso se brinda la misma seguridad.
- 7.12 Para el cálculo de la mano de obra indirecta, servicios contratados (limpieza) se multiplica por el porcentaje que representan al área asignada para la realización de cada macroproceso**.
- 7.13 Para el cálculo de la mano de obra indirecta, personal administrativo se asigna un porcentaje equitativo de 33.33% debido a que al personal participa en cada macroproceso en la misma forma.
- 7.14 Los costos por depreciación se asigna el 100% al macroproceso de Inspección de productos debido a que la computadora se utilizara exclusivamente en este macroproceso.
- 7.15 Para el cálculo del mantenimiento del equipo informático se multiplica por el porcentaje que representan el número de computadoras asignadas en cada macroproceso***.

* Ver Anexo 48: Número de empleados que participan en cada macroproceso

** Ver Anexo 49: Distribución del área física por cada macroproceso

*** Ver Anexo 50: Número de computadoras asignadas por cada macroproceso

-
- 7.16 Para el cálculo del mantenimiento del aire acondicionado se multiplica por el porcentaje que representan el número de aires asignados en cada área de trabajo que utilizan los macroprocesos^{*}
- 7.17 Para el cálculo de los servicios básicos (Energía Eléctrica, Teléfono y Agua) se multiplica por el porcentaje que representan el tiempo de los servicios por los procesos claves que pertenecen a cada macroproceso^{**}.
- 7.18 Para el cálculo de los servicios básicos (alquiler de local e internet) se asigna un porcentaje equitativo de 33.33% debido a que los tres macroprocesos son parte de la Oficina.
- 7.19 Los costos de los servicios básicos (teléfono celular) se asigna el 100% al macroproceso de Inspección de productos debido a que se utilizaran exclusivamente en este macroproceso.
8. Establecidos los costos por los macroprocesos se asignan los costos por los procesos claves para brindar los servicios, el primer macroproceso al que se asignan los costos por cada servicio es Atención de Denuncias.
- 8.1 Para el cálculo de los materiales directos (carpetas) se asigna el 100% al servicio de Recepción de Denuncias debido a que se utilizaran exclusivamente en este proceso para prestar el servicio.
- 8.2 Para el cálculo de los materiales directos (libro order book) se asigna el 50% al servicio de Avenimiento Respuesta Favorable y 50% al servicio de Conciliación debido a que se utilizan exclusivamente en la prestación de estos servicios.
- 8.3 Para el cálculo de los materiales directos (resmas de papel, toner y tinta) se multiplica por el porcentaje que representan los servicios realizados por cada proceso en la prestación del servicio^{***}.
- 8.4 Para el cálculo de los materiales indirectos (cajas de grapas, cajas fastener, cajas de lápices, cajas lapiceros, borradores y tinta para sello) se multiplica por el porcentaje que representan los servicios realizados por cada proceso para la prestación del servicio en relación con el macroproceso^{***}.

* Ver Anexo 51: Número de aires acondicionados asignadas por cada macroproceso

** Ver Anexo 47: Tiempo de los servicios por los procesos claves que se realizan en la Oficina

*** Ver Anexo 46: Servicios brindados por cada Macroproceso en relación a los servicios por los procesos claves

-
- 8.5 Para el cálculo de los materiales indirectos (paquetes de folders) se asigna el 50% al servicio de Avenimiento Respuesta Favorable y 50% al servicio de Conciliación debido a que se utilizan exclusivamente en la prestación de estos servicios.
- 8.6 Para el cálculo de los materiales indirectos (cajas de clips) se asigna un porcentaje equitativo de 25% debido a que a cada proceso se entrega la misma cantidad de materiales para la prestación del servicio.
- 8.7 Para el cálculo del suministro se asigna un porcentaje equitativo de 25% debido a que están a disposición de los consumidores que hacen uso del CSC a través de cualquiera de sus servicios.
- 8.8 Para el cálculo de mano de obra directa se multiplica por el Porcentaje de participación por persona en cada servicio*.
- 8.9 Para el cálculo de la mano de obra indirecta, servicios contratados se asigna un porcentaje equitativo de 25% debido a que al personal que participa en cada servicio se le brinda el mismo tipo de limpieza y seguridad.
- 8.10 Para el cálculo de la mano de obra indirecta, personal administrativo se asigna un porcentaje equitativo de 25% debido a que al personal participa en cada servicio en la misma forma.
- 8.11 Para el cálculo del mantenimiento del equipo informático se multiplica por el porcentaje que representan el número de computadoras asignadas en cada servicio**.
- 8.12 Para el cálculo del mantenimiento del aire acondicionado se asigna un porcentaje equitativo de 25% debido a que tofo el personal se beneficia de los aires.
- 8.13 Para el cálculo de los servicios básicos (Energía Eléctrica, Alquiler de local y Agua) se asigna un porcentaje equitativo de 25% debido a que tofos los servicios utilizan los servicios básicos.

* Ver Anexo 52: Porcentaje de participación por persona en cada servicio

** Ver Anexo 53: Número de computadoras asignadas por cada servicio

-
- 8.14 Los costos de los servicios básicos (teléfono celular, teléfono red fija e Internet) se asigna el 50% al servicio de Avenimiento respuesta favorable y 50% al servicio de conciliación debido a que se utilizaran exclusivamente en estos servicios.
9. El segundo macroproceso al que se asignan los costos por cada servicio es Gestión de Campañas Educativas e Informativas.
- 9.1 Para el cálculo de los materiales directos se multiplica por el porcentaje que representan los servicios realizados por cada proceso en la prestación del servicio* .
- 9.2 Para el cálculo de los materiales indirectos (cajas de grapas, cajas fastener, cajas de lápices, cajas lapiceros, borradores y tinta para sello) se multiplica por el porcentaje que representan los servicios realizados por cada proceso para la prestación del servicio en relación con el macroproceso* .
- 9.3 Para el cálculo de los materiales indirectos (tirro, paquetes folders, archivadores, cajas de clips) se asigna el 100% al servicio de Gestión de Campañas Educativas e Informativas debido a que se utilizaran exclusivamente en este proceso para prestar el servicio.
- 9.4 Para el cálculo del suministro se asigna el 100% al servicio de Gestión de Campañas Educativas e Informativas debido a que se utilizaran exclusivamente en este proceso para prestar el servicio.
- 9.5 Para el cálculo de mano de obra directa se multiplica por el Porcentaje de participación por persona en cada servicio** .
- 9.6 Para el cálculo de la mano de obra indirecta, servicios contratados se asigna el 100% al servicio de Gestión de Campañas Educativas e Informativas debido a que se utilizaran exclusivamente en este servicio debido a que se realiza en la Oficina.
- 9.7 Para el cálculo de la mano de obra indirecta, personal administrativo se asigna un porcentaje equitativo de 33.33% debido a que al personal participa en cada servicio en la misma forma.

* Ver Anexo 46: Servicios brindados por cada Macroproceso en relación a los servicios por los procesos claves

** Ver Anexo 52: Porcentaje de participación por persona en cada servicio

-
- 9.8 Para el cálculo del mantenimiento se asigna el 100% al servicio de Gestión de Campañas Educativas e Informativas debido este servicio se realiza en la Oficina.
- 9.9 Para el cálculo de los servicios básicos (Energía Eléctrica, Alquiler de local, teléfono fijo, Internet y Agua) se asigna el 100% al servicio de Gestión de Campañas Educativas e Informativas debido este servicio se realiza en la Oficina.
- 9.10 Los costos de los servicios básicos (teléfono red fija) se asigna el 50% al servicio de Recepción de Denuncias en Campaña y 50% al servicio de Asesoría en Campaña debido a que se utilizaran exclusivamente en estos servicios.
- 9.11 Los costos por viáticos se asigna el 100% al servicio de Gestión de Campañas Educativas e Informativas debido a que en este proceso se consideran los transportes.
10. El último macroproceso al que se asignan los costos por cada servicio es Inspección de Productos.
- 10.1 Para el cálculo de los materiales directos (resmas de papel, toner y tinta) se multiplica por el porcentaje que representan los servicios realizados por cada proceso en la prestación del servicio*.
- 10.2 Para el cálculo de los materiales directos (carpetas) se asigna un porcentaje equitativo de 33.33% debido a que a cada proceso se entrega la misma cantidad de materiales para la prestación del servicio.
- 10.3 Para el cálculo de los materiales indirectos (cajas de grapas, cajas fastener, cajas de lápices, cajas lapiceros, borradores y tinta para sello) se multiplica por el porcentaje que representan los servicios realizados por cada proceso para la prestación del servicio en relación con el macroproceso*.
- 10.4 Para el cálculo de los materiales indirectos (paquetes de folders, cajas de clips y archivadores) se asigna un porcentaje equitativo de 33.33% debido a que a cada proceso se entrega la misma cantidad de materiales para la prestación del servicio.

* Ver Anexo 46: Servicios brindados por cada Macroproceso en relación a los servicios por los procesos claves

-
- 10.5 Para el cálculo del suministro se asigna un porcentaje equitativo de 33.33% debido a que cualquiera de sus servicios puede hacer uso de ellos.
- 10.6 Para el cálculo de mano de obra directa se multiplica por el Porcentaje de participación por persona en cada servicio*.
- 10.7 Para el cálculo de la mano de obra indirecta, servicios contratados se asigna un porcentaje equitativo de 33.33% debido a que al personal que participa en cada servicio se le brinda el mismo tipo de limpieza y seguridad.
- 10.8 Para el cálculo de la mano de obra indirecta, personal administrativo se asigna un porcentaje equitativo de 33.33% debido a que al personal participa en cada servicio en la misma forma.
- 10.9 Para el cálculo de la Depreciación se asigna un porcentaje equitativo de 33.33% debido a que todos los servicios hacen uso de la computadora en la misma forma.
- 10.10 Para el cálculo del mantenimiento del equipo informático se multiplica por el porcentaje que representan el uso de las computadoras por cada servicio**.
- 10.11 Para el cálculo del mantenimiento del aire acondicionado se asigna un porcentaje equitativo de 33.33% debido a que tofo el personal se beneficia de los aires.
- 10.12 Para el cálculo de los servicios básicos (Energía Eléctrica, Alquiler de local, Agua, Teléfono red fija y teléfono celular) se multiplica por el porcentaje que representan los servicios realizados por cada proceso en la prestación del servicio***.
- 10.13 Para el cálculo del de los servicios básicos (Internet) se asigna un porcentaje equitativo de 33.33% debido a que todos los servicios se benefician del mismo.
- 10.14 Los costos por viáticos se multiplica por el porcentaje que representan los servicios realizados por cada proceso en la prestación del servicio***.

* Ver Anexo 52: Porcentaje de participación por persona en cada servicio

** Ver Anexo 54: Uso de Computadoras por cada Servicio

*** Ver Anexo 46: Servicios brindados por cada Macroproceso en relación a los servicios por los procesos claves

6.2.3 ESTIMACION DE COSTOS DE PRESTAR EL SERVICIO POR LA INSTITUCIÓN

A continuación se detallan los costos por prestar el servicio por la Oficina Regional de Occidente a los consumidores de la zona occidental:

- **Materiales**

Materiales Directos

Cuadro N° 17

Materiales	Cantidad Trimestral	Precio* Promedio	Total a Invertir \$	Costos por Procesos Claves 79%
Libro Order Book	6	3.00	18.00	\$14.2
Resmas de papel tamaño carta (500 hojas)	30	5.00	150.00	\$118.5
Resmas de papel tamaño oficio (500 hojas)	30	5.00	150.00	\$118.5
Torner copiadora	3	68.00	204.00	\$161.2
Tinta impresora	3	44.00	132.00	\$104.3
Carpetas	1,200	0.20	240.00	\$189.6
Total			\$894.00	\$706.3

Materiales Indirectos

- ✓ *Materiales Auxiliares*

Cuadro N° 418

Materiales Auxiliares	Cantidad Trimestral	Precio* Promedio	Total a Invertir \$	Costos por Procesos Claves 79%
Cajas de Grapas (5000 grapas)	2	2.00	\$4.00	\$3.16
Caja lápices (12 unidades)	1	3.00	\$3.00	\$2.37
Cajas de Lapiceros (12 unidades)	1	2.00	\$2.00	\$1.58
Borradores (Paquete 6 unidades)	1	2.00	\$2.00	\$1.58
Caja Fastener (50 unidades)	30	3.00	\$90.00	\$71.10
Tinta para sello	2	3.00	\$6.00	\$4.74
Tirro	1	1.00	\$1.00	\$0.79
Paquete folder tamaño carta (25 unidades)	2	3.00	\$6.00	\$4.74
Archivadores (Ampots)	2	3.00	\$6.00	\$4.74
Caja Clips Gigante (100 unidades)	3	2.00	\$6.00	\$4.74
Caja Clips pequeño (100 unidades)	3	1.00	\$3.00	\$2.37
Total			\$129.00	\$101.91

* Ver Anexo 37: cálculo del precio promedio

✓ *Suministros*

Cuadro N° 419

Suministros	Cantidad	\$ Costo mensual	\$ Costo Trimestral	Costos por Procesos Claves 33%
Agua cristal(Garrafonos)	12	\$ 24.00	\$72.00	\$23.76
Papel higiénico (Rollos)	30	\$ 20.00	\$60.00	\$19.80
Café (libras)	10	\$ 50.00	\$150.00	\$49.50
Azúcar (libras)	15	\$ 8.00	\$24.00	\$7.92
Conos (Cajas)	3	\$10.00	\$30.00	\$9.90
Total			\$336.00	\$110.88

A continuación se presenta la tabla resumen de materiales indirectos

Cuadro N° 420

Materiales Indirectos	Total a Invertir \$
Materiales Auxiliares	\$101.91
Suministros	\$110.88
Total	\$212.79

- **Mano de Obra**

Mano de Obra Directa

Cuadro N° 421

Puesto	Estimación Salarios por mes			Cargo Real por mes
	Sueldo Mensual	ISSS*	AFP**	
Coordinador	\$800.00	\$60.00	\$54.00	\$914.00
Técnico / Inspector	\$600.00	\$45.00	\$40.50	\$685.50
Edecán	\$450.00	\$33.75	\$33.80	\$514.13
Notificador	\$450.00	\$33.75	\$33.80	\$514.13

* Aportación Patronal Seguridad Social Salud (ISSS) 7.5% Fuente: I Tabla para el cálculo de cotización al régimen de salud del Seguro Social

** Aportación Patronal Pensiones (AFP) 6.75% Fuente: Art. 14 Ley AFP

Cuadro N° 422

Mano de Obra Directa	Cant.	Cargo real por mes	Vacaciones*	Bonificación**	Aguinaldo***	Cargo real por Trimestre	Costos por Procesos Claves 79%
Coordinador	3	\$914.00	\$60.00	\$100.00	\$200.00	\$9,306.00	\$7,351.74
Técnico/Inspector	10	\$685.50	\$45.00	\$75.00	\$150.00	\$23,265.00	\$18,379.35
Edecán	1	\$514.13	\$33.75	\$56.25	\$112.50	\$1,744.89	\$1,378.46
Notificador	1	\$514.13	\$33.75	\$56.25	\$112.50	\$1,744.89	\$1,378.46
Total						\$36,060.78	\$28,488.02

Mano de Obra Indirecta✓ *Servicios Contratados*

Cuadro N° 423

Servicios Contratados	Cantidad	\$ Costo mensual	\$ Costo Trimestral	Costos por Procesos Claves 79%
Seguridad	2	\$160.00	\$960.00	\$758.40
Limpieza	1	\$200.00	\$600.00	\$474.00
Total			\$1,560.00	\$1,232.40

✓ *Personal Administrativo de la Oficina Regional*

Cuadro N° 424

Estimación Salarios por mes				
Puesto	Sueldo Mensual	ISSS****	AFP*****	Cargo real por mes
Gerente Oficina Regional	\$1,200.00	\$90.00	\$81.00	\$1,371.00
Encargado de Compras	\$600.00	\$45.00	\$40.50	\$685.50
Secretaria	\$450.00	\$33.75	\$33.80	\$514.13

* Reglamento Interno Defensoría del Consumidor = 1 salario (consideración trimestral)

** Reglamento Interno Defensoría del Consumidor = 50% salario pagado en Junio (consideración trimestral)

*** Reglamento Interno Defensoría del Consumidor = 10% salario por cada vacación (consideración trimestral)

**** Aportación Patronal Seguridad Social Salud (ISSS) 7.5% Fuente: I Tabla para el cálculo de cotización al régimen de salud del Seguro Social

***** Aportación Patronal Pensiones (AFP) 6.75% Fuente: Art. 14 Ley AFP

Cuadro N° 425

Personal Administrativo	Cant.	Cargo real por mes	Vacaciones *	Bonificación **	Aguinaldo ***	Cargo real por Trimestre	Costos por Procesos Claves 79%
Gerente Oficina Regional	1	\$1,371.00	\$90.00	\$150.00	\$300.00	\$4,653.00	\$3,675.87
Encargado de Compras	1	\$685.50	\$45.00	\$75.00	\$150.00	\$2,326.50	\$1,837.94
Secretaria	1	\$514.13	\$33.75	\$56.25	\$112.50	\$1,744.89	\$1,378.46
Total						\$8,724.39	\$6,892.27

A continuación se presenta la tabla resumen de mano de obra indirecta

Cuadro N° 426

Mano de Obra Indirecta	Total a Invertir \$
Servicios Contratados	\$1,232.40
Personal de la Oficina Regional	\$6,892.27
Total	\$8,124.67

- Depreciación

Cuadro N° 427

Equipo	Cantidad	Costo de Adquisición	Vida Útil	Valor de Recuperación	Depreciación Mensual	Depreciación Trimestral por Procesos Claves 100%
Computadora Portátil TOSHIBA A205-SP5815	1	\$700.00	5	\$70.00	\$126.00	\$378.00

* Reglamento Interno Defensoría del Consumidor = 1 salario (consideración trimestral)

** Reglamento Interno Defensoría del Consumidor = 50% salario pagado en Junio (consideración trimestral)

*** Reglamento Interno Defensoría del Consumidor = 10% salario por cada vacación (consideración trimestral)

- **Mantenimiento**

Cuadro N° 428

Mantenimiento	Cantidad	\$ Costo	\$ Costo Total	Costos por Procesos Claves 79%
Técnico Informática * (días)	1	\$41.54	\$42.00	\$33.18
Viáticos por Transporte (San Salvador-Santa Ana-San Salvador)	1	\$5.00	\$5.00	\$3.95
Viáticos por Alimentación (Tiempo de comida)	1	\$5.00	\$5.00	\$3.95
Técnico Aire Acondicionado (días)	1	\$100.00	\$100.00	\$79.00
Total			\$152.00	\$120.08

- **Servicios Básicos y Local**

Cuadro N° 429

Servicios Básicos y Local	\$ Costo mensual	\$ Costo Trimestral	Costos por Procesos Claves 79%
Energía Eléctrica	\$450.00	\$1,350.00	\$1,066.50
Teléfono	\$650.00	\$1,950.00	\$1,540.50
Teléfono Celular	\$62.00	\$248.00	\$195.92
Agua	\$7.00	\$21.00	\$16.59
Internet	\$8.00	\$24.00	\$18.96
Alquiler del Local	\$750.00	\$2,250	\$1,777.50
Total		\$5,843.00	\$4,615.97

- **Viáticos**

Cuadro N° 430

Viáticos por pagar	Costo Trimestral \$	Total a Invertir \$ por Procesos Claves 100%
Viáticos por Campaña	\$450.00	\$450.00
Viáticos por Inspección	\$4800.00	\$4800.00
Total	\$930.00	\$930.00

A continuación se muestra la tabla resumen de los costos por los Procesos claves para prestar el servicio por la Oficina Regional de Occidente de la Defensoría del Consumidor.

* Ver Anexo 38: Estimación de Salarios Personal Área de Informática

Cuadro N° 431

Costos por Prestar el Servicio Por la Oficina Regional de Occidente	\$ Total
Mano de Obra Directa	\$28,488.02
Mano de Obra Indirecta	\$8,124.67
Materiales Directos	\$706.3
Materiales Indirectos	\$212.79
Depreciación	\$378.00
Mantenimiento	\$120.08
Servicios Básicos y Local	\$4,615.97
Viáticos	\$930.00
Total	\$43,575.83

A continuación se presenta el detalle de la estimación de los costos por cada macroproceso y en forma más detallada los costos en que incurrirá la institución por cada uno de los diferentes servicios que brinda la Oficina Regional de Occidente.

6.2.3.1 COSTO DEL MACROPROCESO ATENCIÓN DE DENUNCIAS

- Materiales

Materiales Directos

Cuadro N° 432

Materiales	Total a Invertir \$	Factor % servicios brindados	Total a Invertir Atención de Denuncias
Libro Order Book	\$14.2	100%	\$14.20
Resmas de papel tamaño carta (500 hojas)	\$118.5	79%	\$93.62
Resmas de papel tamaño oficio (500 hojas)	\$118.5	79%	\$93.62
Torner copiadora	\$161.2	79%	\$127.35
Tinta impresora	\$104.3	79%	\$82.40
Carpetas	\$189.6	98%	\$185.81
Total	\$706.3		\$596.98

- Materiales

Materiales Indirectos

✓ *Materiales Auxiliares*

Cuadro N° 433

Materiales Auxiliares	Total a Invertir \$	Factor	Total a Invertir Atención de Denuncias
Cajas de Grapas (5000 grapas)	\$3.16	79%	\$2.50
Caja lápices (12 unidades)	\$2.37	43%	\$1.02
Cajas de Lapiceros (12 unidades)	\$1.58	43%	\$0.68
Borradores (Paquete 6 unidades)	\$1.58	43%	\$0.68
Caja Fastener (50 unidades)	\$71.10	79%	\$56.17
Tinta para sello	\$4.74	79%	\$3.74
Tirro	\$0.79	0%	\$0.00
Paquete folder tamaño carta(25 unidades)	\$4.74	33.33%	\$1.58
Archivadores (Ampots)	\$4.74	33.33%	\$1.58
Caja Clips Gigante (100 unidades)	\$4.74	33.33%	\$1.58
Caja Clips pequeño (100 unidades)	\$2.37	33.33%	\$0.79
Total	\$101.91		\$70.32

✓ *Suministros*

Cuadro N° 434

Suministros	\$ Costo Trimestral	Factor	Total a Invertir Atención de Denuncias
Agua cristal(Garrafondos)	\$23.76	43%	\$10.22
Papel higiénico (Rollos)	\$19.80	43%	\$8.51
Café (libras)	\$49.50	43%	\$21.29
Azúcar (libras)	\$7.92	43%	\$3.41
Conos (Cajas)	\$9.90	100%	\$9.90
	\$110.88		\$53.32

A continuación se presenta la tabla resumen de materiales indirectos

Cuadro N° 435

Materiales Indirectos	Total a Invertir Atención de Denuncias
Materiales Auxiliares	\$70.32
Suministros	\$53.32
Total	\$123.64

- Mano de Obra

Mano de Obra Directa

Cuadro N° 436

Mano de Obra Directa	Cargo real por Trimestre	Número de personas	Total a Invertir Atención de Denuncias
Coordinador	\$7,351.74	1	\$2,450.58
Técnico/Inspector	\$18,379.35	4	\$7,351.74
Edecán	\$1,378.46	1	\$1,378.46
Notificador	\$1,378.46	1	\$1,378.46
Total	\$28,488.02		\$12,559.24

Mano de Obra Indirecta

- ✓ *Servicios Contratados*

Cuadro N° 437

Servicios Contratados	Cantidad	\$ Costo Trimestral	Factor	Total a Invertir Atención de Denuncias
Seguridad	2	\$758.40	33.33%	\$252.8
Limpieza	1	\$474.00	59%	\$279.7
		\$1,232.40		\$532.50

- ✓ *Personal Administrativo de la Oficina Regional*

Cuadro N° 438

Personal Administrativo	Cargo real por Trimestre	Factor	Total a Invertir Atención de Denuncias
Gerente Oficina Regional	\$3,675.87	33.33%	\$1,225.17
Encargado de Compras	\$1,837.94	33.33%	\$612.59
Secretaria	\$1,378.46	33.33%	\$459.44
	\$6,892.27		\$2,297.19

A continuación se presenta la tabla resumen de mano de obra indirecta

Cuadro N° 439

Mano de Obra Indirecta	Total a Invertir \$
Servicios Contratados	\$532.50
Personal de la Oficina Regional	\$2,297.19
Total	\$2,829.69

- **Mantenimiento**

Cuadro N° 440

Mantenimiento	\$ Costo Total	Factor	Total a Invertir Atención de Denuncias
Técnico Informática (días)	\$33.18	55%	\$18.26
Viáticos por Transporte (San Salvador-Santa Ana-San Salvador)	\$3.95	55%	\$2.17
Viáticos por Alimentación (Tiempo de comida)	\$3.95	55%	\$2.17
Técnico Aire Acondicionado (días)	\$79.00	33.33%	\$26.33
	\$120.08		\$48.93

- **Servicios Básicos y Local**

Cuadro N° 441

Servicios Básicos y Local	\$ Costo Trimestral	Factor	Total a Invertir Atención de Denuncias
Energía Eléctrica	\$1,066.50	91%	\$970.52
Teléfono	\$1,540.50	91%	\$1,401.86
Teléfono Celular	\$195.92	0%	\$0
Agua	\$16.59	91%	\$15.10
Internet	\$18.96	33.33%	\$6.32
Alquiler del Local	\$1,777.50	33.33%	\$592.50
	\$4,615.97		\$2,986.29

A continuación se muestra la tabla resumen de los costos del Macroproceso ATENCION DE DENUNCIAS

Cuadro N° 442

Costos	Total a Invertir Atención de Denuncias
Materiales Directos	\$596.98
Materiales Indirectos	\$123.64
Mano de Obra Directa	\$12,559.24
Mano de Obra Indirecta	\$2,829.69
Depreciación	\$0.00
Mantenimiento	\$48.93
Servicios Básicos y Local	\$2,986.29
Viáticos	\$0.00
Total	\$19,144.77

COSTO DEL MACROPROCESO ATENCIÓN DE DENUNCIAS

$$\text{Costo Unitario del Macroproceso} = \sum \text{Costos Unitarios por servicios}$$

Cuadro N° 443

Proceso	Frecuencia del Proceso	Costo Unitario	Costo Total
Recepción de Denuncia	145	\$10.41	\$1,509.16
Avenimiento Respuesta Favorable	74	\$23.31	\$1,724.94
Avenimiento No Respuesta Favorable	63	\$15.55	\$979.65
Conciliación	63	\$34.41	\$2,167.83
Costo del Macroproceso			\$6,381.58

Costo del Macroproceso = \$6,381.58/ mes

6.2.3.1.1 COSTO POR PRESTAR EL SERVICIO DE RECEPCION DE DENUNCIA

- **Materiales**

Materiales Directos

Cuadro N° 444

Materiales	Total a Invertir Atención de Denuncias	Factor	Total a Invertir Recepción de Denuncias
Libro Order Book	\$14.20	0%	\$0.00
Resmas de papel tamaño carta (500 hojas)	\$93.62	42%	\$39.32
Resmas de papel tamaño oficio (500 hojas)	\$93.62	42%	\$39.32
Torner copiadora	\$127.35	42%	\$53.49
Tinta impresora	\$82.40	42%	\$34.61
Carpetas	\$185.81	100%	\$185.81
Total	\$596.98		\$352.54

- **Materiales**

Materiales Indirectos

- ✓ *Materiales Auxiliares*

Cuadro N° 445

Materiales Auxiliares	Total a Invertir Atención de Denuncias	Factor	Total a Invertir Recepción de Denuncias
Cajas de Grapas (5000 grapas)	\$2.50	42%	\$1.05
Caja lápices (12 unidades)	\$1.02	42%	\$0.43
Cajas de Lapiceros (12 unidades)	\$0.68	42%	\$0.29
Borradores (Paquete 6 unidades)	\$0.68	42%	\$0.29
Caja Fastener (50 unidades)	\$56.17	42%	\$23.59
Tinta para sello	\$3.74	42%	\$1.57
Paquete folder tamaño carta (25 unidades)	\$1.58	0%	\$0.00
Archivadores (Ampots)	\$1.58	0%	\$0.00
Caja Clips Gigante (100 unidades)	\$1.58	25%	\$0.39
Caja Clips pequeño (100 unidades)	\$0.79	25%	\$0.20
Total	\$70.32		\$27.80

✓ *Suministros*

Cuadro N° 446

Suministros	Total a Invertir Atención de Denuncias	Factor	Total a Invertir Recepción de Denuncias
Agua cristal(Garrafonos)	\$10.22	25%	\$2.55
Papel higiénico (Rollos)	\$8.51	25%	\$2.13
Café (libras)	\$21.29	25%	\$5.32
Azúcar (libras)	\$3.41	25%	\$0.85
Conos (Cajas)	\$9.90	25%	\$2.48
	\$53.32		\$13.33

A continuación se presenta la tabla resumen de materiales indirectos

Cuadro N° 447

Materiales Indirectos	Total a Invertir Recepción de Denuncias
Materiales Auxiliares	\$27.80
Suministros	\$13.33
Total	\$41.13

- **Mano de Obra**

Mano de Obra Directa

Cuadro N° 448

Mano de Obra Directa	Total a Invertir Atención de Denuncias	Factor	Total a Invertir Recepción de Denuncias
Coordinador	\$2,450.58	0%	\$0.00
Técnico	\$7,351.74	30%	\$2,205.52
Edecán	\$1,378.46	59%	\$813.29
Notificador	\$1,378.46	0%	\$0.00
Total	\$12,559.24		\$3,018.81

Mano de Obra Indirecta

- ✓ *Servicios Contratados*

Cuadro N° 449

Servicios Contratados	Cantidad	Total a Invertir Atención de Denuncias	Factor	Total a Invertir Recepción de Denuncias
Seguridad	2	\$252.8	25%	\$63.19
Limpieza	1	\$279.7	25%	\$69.92
		\$532.50		\$133.11

✓ *Personal Administrativo de la Oficina Regional*

Cuadro N° 450

Personal Administrativo	Total a Invertir Atención de Denuncias	Factor	Total a Invertir Recepción de Denuncias
Gerente Oficina Regional	\$1,225.17	25%	\$306.29
Encargado de Compras	\$612.59	25%	\$153.15
Secretaria	\$459.44	25%	\$114.86
	\$2,297.19		\$574.30

A continuación se presenta la tabla resumen de mano de obra indirecta

Cuadro N° 451

Mano de Obra Indirecta	Total a Invertir \$
Servicios Contratados	\$133.11
Personal de la Oficina Regional	\$574.30
Total	\$707.41

- **Mantenimiento**

Cuadro N° 452

Mantenimiento	Total a Invertir Atención de Denuncias	Factor	Total a Invertir Recepción de Denuncias
Técnico Informática (días)	\$18.26	25%	\$4.57
Viáticos por Transporte (San Salvador-Santa Ana-San Salvador)	\$2.17	25%	\$0.54
Viáticos por Alimentación (Tiempo de comida)	\$2.17	25%	\$0.54
Técnico Aire Acondicionado (días)	\$26.33	25%	\$6.58
	\$48.93		\$12.23

- **Servicios Básicos y Local**

Cuadro N° 453

Servicios Básicos y Local	Total a Invertir Atención de Denuncias	Factor	Total a Invertir Recepción de Denuncias
Energía Eléctrica	\$970.52	25%	\$242.63
Teléfono	\$1,401.86	0%	\$0.00
Teléfono Celular	\$0	0%	\$0.00
Agua	\$15.10	25%	\$3.78
Internet	\$6.32	0%	\$0.00
Alquiler del Local	\$592.50	25%	\$148.13
	\$2,986.29		\$394.53

A continuación se muestra la tabla resumen de los costos de servicio de Recepción de Denuncias:

Cuadro N° 454

Costos	Total a Invertir Recepción de Denuncias
Materiales Directos	\$352.54
Materiales Indirectos	\$41.13
Mano de Obra Directa	\$3,018.81
Mano de Obra Indirecta	\$707.41
Depreciación	\$0.00
Mantenimiento	\$12.23
Servicios Básicos y Local	\$394.53
Viáticos	\$0.00
Total	\$4,526.65

Cálculo del Costo Unitario por prestar el servicio de Recepción de Denuncias

$$\text{Costo Unitario} = \frac{\text{Costo por servicio}}{\text{Numero de veces que se da el servicio x trimestre}}$$

$$\text{Costo por servicio de Recepción de Denuncia} = \$4,526.65 / 435 \text{ Recepciones}$$

$$\text{Costo Unitario servicio de Recepción de Denuncia} = \$10.40$$

6.2.3.1.2 COSTO POR PRESTAR EL SERVICIO DE AVENIMIENTO FAVORABLE

- **Materiales**

Materiales Directos

Cuadro N° 455

Materiales	Total a Invertir Atención de Denuncias	Factor	Total a Invertir Avenimiento Favorable
Libro Order Book	\$14.20	50%	\$7.10
Resmas de papel tamaño carta (500 hojas)	\$93.62	22%	\$20.60
Resmas de papel tamaño oficio (500 hojas)	\$93.62	22%	\$20.60
Torner copiadora	\$127.35	22%	\$28.02
Tinta impresora	\$82.40	22%	\$18.13
Carpetas	\$185.81	0%	\$0.00
Total	\$596.98		\$94.43

- **Materiales**

Materiales Indirectos

- ✓ *Materiales Auxiliares*

Cuadro N° 456

Materiales Auxiliares	Total a Invertir Atención de Denuncias	Factor	Total a Invertir Avenimiento Favorable
Cajas de Grapas (5000 grapas)	\$2.50	22%	\$0.55
Caja lápices (12 unidades)	\$1.02	22%	\$0.22
Cajas de Lapiceros (12 unidades)	\$0.68	22%	\$0.15
Borradores (Paquete 6 unidades)	\$0.68	22%	\$0.15
Caja Fastener (50 unidades)	\$56.17	22%	\$12.36
Tinta para sello	\$3.74	22%	\$0.82
Paquete folder tamaño carta (25 unidades)	\$1.58	50%	\$0.79
Archivadores (Ampots)	\$1.58	0%	\$0.00
Caja Clips Gigante (100 unidades)	\$1.58	25%	\$0.39
Caja Clips pequeño (100 unidades)	\$0.79	25%	\$0.20
Total	\$70.32		\$15.64

✓ *Suministros*

Cuadro N° 457

Suministros	Total a Invertir Atención de Denuncias	Factor	Total a Invertir Avenimiento Favorable
Agua cristal(Garrafondos)	\$10.22	25%	\$2.55
Papel higiénico (Rollos)	\$8.51	25%	\$2.13
Café (libras)	\$21.29	25%	\$5.32
Azúcar (libras)	\$3.41	25%	\$0.85
Conos (Cajas)	\$9.90	25%	\$2.48
	\$53.32		\$13.33

A continuación se presenta la tabla resumen de materiales indirectos

Cuadro N° 458

Materiales Indirectos	Total a Invertir Avenimiento Favorable
Materiales Auxiliares	\$15.64
Suministros	\$13.33
Total	\$28.97

- Mano de Obra

Mano de Obra Directa

Cuadro N° 459

Mano de Obra Directa	Total a Invertir Atención de Denuncias	Factor	Total a Invertir Avenimiento Favorable
Coordinador	\$2,450.58	56%	\$1,372.32
Técnico	\$7,351.74	15%	\$1,102.76
Edecán	\$1,378.46	0%	\$0.00
Notificador	\$1,378.46	55%	\$758.15
Total	\$12,559.24		\$3,233.24

Mano de Obra Indirecta

✓ *Servicios Contratados*

Cuadro N° 460

Servicios Contratados	Cantidad	Total a Invertir Atención de Denuncias	Factor	Total a Invertir Avenimiento Favorable
Seguridad	2	\$252.8	25%	\$63.19
Limpieza	1	\$279.7	25%	\$69.92
		\$532.50		\$133.11

✓ *Personal Administrativo de la Oficina Regional*

Cuadro N° 461

Personal Administrativo	Total a Invertir Atención de Denuncias	Factor	Total a Invertir Avenimiento Favorable
Gerente Oficina Regional	\$1,225.17	25%	\$306.29
Encargado de Compras	\$612.59	25%	\$153.15
Secretaria	\$459.44	25%	\$114.86
	\$2,297.19		\$574.30

A continuación se presenta la tabla resumen de mano de obra indirecta

Cuadro N° 462

Mano de Obra Indirecta	Total a Invertir Avenimiento Favorable
Servicios Contratados	\$133.11
Personal de la Oficina Regional	\$574.30
Total	\$707.41

- **Mantenimiento**

Cuadro N° 463

Mantenimiento	Total a Invertir Atención de Denuncias	Factor	Total a Invertir Avenimiento Favorable
Técnico Informática (días)	\$18.26	25%	\$4.57
Viáticos por Transporte (San Salvador-Santa Ana-San Salvador)	\$2.17	25%	\$0.54
Viáticos por Alimentación (Tiempo de comida)	\$2.17	25%	\$0.54
Técnico Aire Acondicionado (días)	\$26.33	25%	\$6.58
	\$48.93		\$12.23

- **Servicios Básicos y Local**

Cuadro N° 464

Servicios Básicos y Local	Total a Invertir Atención de Denuncias	Factor	Total a Invertir Avenimiento Favorable
Energía Eléctrica	\$970.52	25%	\$242.63
Teléfono	\$1,401.86	50%	\$700.93
Teléfono Celular	\$0	0%	\$0.00
Agua	\$15.10	25%	\$3.78
Internet	\$6.32	50%	\$3.16
Alquiler del Local	\$592.50	25%	\$148.13
	\$2,986.29		\$1,098.62

A continuación se muestra la tabla resumen de los de los costos de servicio de Avenimiento Respuesta Favorable:

Cuadro N° 465

Costos	Total a Invertir Avenimiento Favorable
Materiales Directos	\$94.43
Materiales Indirectos	\$28.97
Mano de Obra Directa	\$3,233.24
Mano de Obra Indirecta	\$707.41
Depreciación	\$0.00
Mantenimiento	\$12.23
Servicios Básicos y Local	\$1,098.62
Viáticos	\$0.00
Total	\$5,174.90

Cálculo del Costo Unitario por prestar el servicio de Avenimiento Respuesta Favorable

$$\text{Costo Unitario} = \frac{\text{Costo por servicio}}{\text{Numero de veces que se da el servicio x trimestre}}$$

$$\text{Costo por servicio de Avenimiento Respuesta Favorable} = \$5,174.90 / 222 \text{ Avenimientos}$$

$$\text{Costo Unitario por servicio de Avenimiento Respuesta Favorable} = \$23.31$$

6.2.3.1.3 COSTO POR PRESTAR EL SERVICIO DE AVENIMIENTO NO FAVORABLE

- **Materiales**

Materiales Directos

Cuadro N° 466

Materiales	Total a Invertir Atención de Denuncias	Factor	Total a Invertir Avenimiento No Favorable
Libro Order Book	\$14.20	0%	\$0.00
Resmas de papel tamaño carta (500 hojas)	\$93.62	18%	\$16.85
Resmas de papel tamaño oficio (500 hojas)	\$93.62	18%	\$16.85
Torner copiadora	\$127.35	18%	\$22.92
Tinta impresora	\$82.40	18%	\$14.83
Carpetas	\$185.81	0%	\$0.00
Total	\$596.98		\$71.46

- **Materiales**

Materiales Indirectos

- ✓ *Materiales Auxiliares*

Cuadro N° 467

Materiales Auxiliares	Total a Invertir Atención de Denuncias	Factor	Total a Invertir Avenimiento No Favorable
Cajas de Grapas (5000 grapas)	\$2.50	18%	\$0.45
Caja lápices (12 unidades)	\$1.02	18%	\$0.18
Cajas de Lapiceros (12 unidades)	\$0.68	18%	\$0.12
Borradores (Paquete 6 unidades)	\$0.68	18%	\$0.12
Caja Fastener (50 unidades)	\$56.17	18%	\$10.11
Tinta para sello	\$3.74	18%	\$0.67
Paquete folder tamaño carta (25 unidades)	\$1.58	0%	\$0.00
Archivadores (Ampots)	\$1.58	0%	\$0.00
Caja Clips Gigante (100 unidades)	\$1.58	25%	\$0.39
Caja Clips pequeño (100 unidades)	\$0.79	25%	\$0.20
Total	\$70.32		\$12.25

✓ *Suministros*

Cuadro N° 468

Suministros	Total a Invertir Atención de Denuncias	Factor	Total a Invertir Avenimiento No Favorable
Agua cristal(Garrafones)	\$10.22	25%	\$2.55
Papel higiénico (Rollos)	\$8.51	25%	\$2.13
Café (libras)	\$21.29	25%	\$5.32
Azúcar (libras)	\$3.41	25%	\$0.85
Conos (Cajas)	\$9.90	25%	\$2.48
	\$53.32		\$13.33

A continuación se presenta la tabla resumen de materiales indirectos

Cuadro N° 469

Materiales Indirectos	Total a Invertir Avenimiento No Favorable
Materiales Auxiliares	\$12.25
Suministros	\$13.33
Total	\$25.58

- **Mano de Obra**

Mano de Obra Directa

Cuadro N° 470

Mano de Obra Directa	Total a Invertir Atención de Denuncias	Factor	Total a Invertir Avenimiento No Favorable
Coordinador	\$2,450.58	0%	\$0.00
Técnico	\$7,351.74	14%	\$1,029.24
Edecán	\$1,378.46	0%	\$0.00
Notificador	\$1,378.46	0%	\$0.00
Total	\$12,559.24		\$1,029.24

Mano de Obra Indirecta

✓ *Servicios Contratados*

Cuadro N° 471

Servicios Contratados	Cantidad	Total a Invertir Atención de Denuncias	Factor	Total a Invertir Avenimiento No Favorable
Seguridad	2	\$252.8	25%	\$63.19
Limpieza	1	\$279.7	25%	\$69.92
		\$532.50		\$133.11

✓ *Personal Administrativo de la Oficina Regional*

Cuadro N° 472

Personal Administrativo	Total a Invertir Atención de Denuncias	Factor	Total a Invertir Avenimiento No Favorable
Gerente Oficina Regional	\$1,225.17	25%	\$306.29
Encargado de Compras	\$612.59	25%	\$153.15
Secretaria	\$459.44	25%	\$114.86
	\$2,297.19		\$574.30

A continuación se presenta la tabla resumen de mano de obra indirecta

Cuadro N° 473

Mano de Obra Indirecta	Total a Invertir Avenimiento No Favorable
Servicios Contratados	\$133.11
Personal de la Oficina Regional	\$574.30
Total	\$707.41

- **Mantenimiento**

Cuadro N° 474

Mantenimiento	Total a Invertir Atención de Denuncias	Factor	Total a Invertir Avenimiento No Favorable
Técnico Informática (días)	\$18.26	17%	\$3.10
Viáticos por Transporte (San Salvador-Santa Ana-San Salvador)	\$2.17	17%	\$0.37
Viáticos por Alimentación (Tiempo de comida)	\$2.17	17%	\$0.37
Técnico Aire Acondicionado (días)	\$26.33	25%	\$6.58
	\$48.93		\$10.43

- **Servicios Básicos y Local**

Cuadro N° 475

Servicios Básicos y Local	Total a Invertir Atención de Denuncias	Factor	Total a Invertir Avenimiento No Favorable
Energía Eléctrica	\$970.52	25%	\$242.63
Teléfono	\$1,401.86	50%	\$700.93
Teléfono Celular	\$0	0%	\$0.00
Agua	\$15.10	25%	\$3.78
Internet	\$6.32	0%	\$0.00
Alquiler del Local	\$592.50	25%	\$148.13
	\$2,986.29		\$1,095.46

A continuación se muestra la tabla resumen de los costos de servicio de Avenimiento Respuesta No Favorable:

Cuadro N° 476

Costos	Total a Invertir Avenimiento No Favorable
Materiales Directos	\$71.46
Materiales Indirectos	\$25.58
Mano de Obra Directa	\$1,029.24
Mano de Obra Indirecta	\$707.41
Depreciación	\$0.00
Mantenimiento	\$10.43
Servicios Básicos y Local	\$1,095.46
Viáticos	\$0.00
Total	\$2,939.58

Cálculo del Costo Unitario por prestar el Servicio de Avenimiento No Favorable

$$\text{Costo Unitario} = \frac{\text{Costo por servicio}}{\text{Numero de veces que se da el servicio x trimestre}}$$

Costo por servicio de Avenimiento Respuesta No Favorable = \$2,939.58 / 189 Avenimientos

Costo Unitario por servicio de Avenimiento No Respuesta Favorable = \$15.55

6.2.3.1.4 COSTO POR PRESTAR EL SERVICIO DE CONCILIACION

- **Materiales**

Materiales Directos

Cuadro N° 477

Materiales	Total a Invertir Atención de Denuncias	Factor	Total a Invertir Conciliación
Libro Order Book	\$14.20	50%	\$7.10
Resmas de papel tamaño carta (500 hojas)	\$93.62	18%	\$16.85
Resmas de papel tamaño oficio (500 hojas)	\$93.62	18%	\$16.85
Torner copiadora	\$127.35	18%	\$22.92
Tinta impresora	\$82.40	18%	\$14.83
Carpetas	\$185.81	0%	\$0.00
Total	\$596.98		\$78.56

- **Materiales**

Materiales Indirectos

- ✓ *Materiales Auxiliares*

Cuadro N° 478

Materiales Auxiliares	Total a Invertir Atención de Denuncias	Factor	Total a Invertir Conciliación
Cajas de Grapas (5000 grapas)	\$2.50	18%	\$0.45
Caja lápices (12 unidades)	\$1.02	18%	\$0.18
Cajas de Lapiceros (12 unidades)	\$0.68	18%	\$0.12
Borradores (Paquete 6 unidades)	\$0.68	18%	\$0.12
Caja Fastener (50 unidades)	\$56.17	18%	\$10.11
Tinta para sello	\$3.74	18%	\$0.67
Paquete folder tamaño carta (25 unidades)	\$1.58	50%	\$0.79
Archivadores (Ampots)	\$1.58	100%	\$1.58
Caja Clips Gigante (100 unidades)	\$1.58	25%	\$0.39
Caja Clips pequeño (100 unidades)	\$0.79	25%	\$0.20
Total	\$70.32		\$14.62

✓ *Suministros*

Cuadro N° 479

Suministros	Total a Invertir Atención de Denuncias	Factor	Total a Invertir Conciliación
Agua cristal(Garrafonos)	\$10.22	25%	\$2.55
Papel higiénico (Rollos)	\$8.51	25%	\$2.13
Café (libras)	\$21.29	25%	\$5.32
Azúcar (libras)	\$3.41	25%	\$0.85
Conos (Cajas)	\$9.90	25%	\$2.48
	\$53.32		\$13.33

A continuación se presenta la tabla resumen de materiales indirectos

Cuadro N° 480

Materiales Indirectos	Total a Invertir Conciliación
Materiales Auxiliares	\$14.62
Suministros	\$13.33
Total	\$27.95

• *Mano de Obra*

Mano de Obra Directa

Cuadro N° 481

Mano de Obra Directa	Total a Invertir Atención de Denuncias	Factor	Total a Invertir Conciliación
Coordinador	\$2,450.58	44%	\$1,078.26
Técnico	\$7,351.74	41%	\$3,014.21
Edecán	\$1,378.46	41%	\$565.17
Notificador	\$1,378.46	45%	\$620.31
Total	\$12,559.24		\$5,277.94

Mano de Obra Indirecta

✓ *Servicios Contratados*

Cuadro N° 482

Servicios Contratados	Cantidad	Total a Invertir Atención de Denuncias	Factor	Total a Invertir Conciliación
Seguridad	2	\$252.8	25%	\$63.19
Limpieza	1	\$279.7	25%	\$69.92
		\$532.50		\$133.11

✓ *Personal Administrativo de la Oficina Regional*

Cuadro N° 483

Personal Administrativo	Total a Invertir Atención de Denuncias	Factor	Total a Invertir Conciliación
Gerente Oficina Regional	\$1,225.17	25%	\$306.29
Encargado de Compras	\$612.59	25%	\$153.15
Secretaria	\$459.44	25%	\$114.86
	\$2,297.19		\$574.30

A continuación se presenta la tabla resumen de mano de obra indirecta

Cuadro N° 484

Mano de Obra Indirecta	Total a Invertir Conciliación
Servicios Contratados	\$133.11
Personal de la Oficina Regional	\$574.30
Total	\$707.41

- **Mantenimiento**

Cuadro N° 485

Mantenimiento	Total a Invertir Atención de Denuncias	Factor	Total a Invertir Conciliación
Técnico Informática (días)	\$18.26	33%	\$6.03
Viáticos por Transporte (San Salvador-Santa Ana-San Salvador)	\$2.17	33%	\$0.72
Viáticos por Alimentación (Tiempo de comida)	\$2.17	33%	\$0.72
Técnico Aire Acondicionado (días)	\$26.33	25%	\$6.58
	\$48.93		\$14.04

- **Servicios Básicos y Local**

Cuadro N° 486

Servicios Básicos y Local	Total a Invertir Atención de Denuncias	Factor	Total a Invertir Conciliación
Energía Eléctrica	\$970.52	25%	\$242.63
Teléfono	\$1,401.86	0%	\$0.00
Teléfono Celular	\$0	0%	\$0.00
Agua	\$15.10	25%	\$3.78
Internet	\$6.32	50%	\$3.16
Alquiler del Local	\$592.50	25%	\$148.13
	\$2,986.29		\$397.69

A continuación se muestra la tabla resumen de los costos del servicio de Conciliación:

Cuadro N° 487

Costos	Total a Invertir Conciliación
Materiales Directos	\$78.56
Materiales Indirectos	\$27.95
Mano de Obra Directa	\$5,277.94
Mano de Obra Indirecta	\$707.41
Depreciación	\$0.00
Mantenimiento	\$14.04
Servicios Básicos y Local	\$397.69
Viáticos	\$0.00
Total	\$6,503.59

Cálculo del Costo Unitario por prestar el servicio de Conciliación

$$\text{Costo Unitario} = \frac{\text{Costo por servicio}}{\text{Numero de veces que se da el servicio x trimestre}}$$

$$\text{Costo por servicio de Conciliación} = \$6,503.59 / 189 \text{ Conciliaciones}$$

$$\text{Costo Unitario por servicio de Conciliación} = \$34.41$$

6.2.3.2 COSTO DEL MACROPROCESO CAMPAÑAS EDUCATIVAS E INFORMATIVAS

- **Materiales**

Materiales Directos

Cuadro N° 488

Materiales	Total a Invertir \$	Factor	Total a Invertir Campañas Educ. e Inf.
Libro Order Book	\$14.2	0%	\$0.00
Resmas de papel tamaño carta (500 hojas)	\$118.5	14%	\$16.59
Resmas de papel tamaño oficio (500 hojas)	\$118.5	14%	\$16.59
Torner copiadora	\$161.2	14%	\$22.57
Tinta impresora	\$104.3	14%	\$14.60
Carpetas	\$189.6	0%	\$0.00
	\$706.3		\$70.35

Materiales Indirectos

- ✓ *Materiales Auxiliares*

Cuadro N° 489

Materiales Auxiliares	Total a Invertir \$	Factor	Total a Invertir Campañas Educ. e Inf.
Cajas de Grapas (5000 grapas)	\$3.16	14%	\$0.44
Caja lápices (12 unidades)	\$2.37	14%	\$0.33
Cajas de Lapiceros (12 unidades)	\$1.58	14%	\$0.22
Borradores (Paquete 6 unidades)	\$1.58	14%	\$0.22
Caja Fastener (50 unidades)	\$71.10	14%	\$9.95
Tinta para sello	\$4.74	14%	\$0.66
Tirro	\$0.79	100%	\$0.79
Paquete folder tamaño carta (25 unidades)	\$4.74	33.33%	\$1.58
Archivadores (Ampots)	\$4.74	33.33%	\$1.58
Caja Clips Gigante (100 unidades)	\$4.74	33.33%	\$1.58
Caja Clips pequeño (100 unidades)	\$2.37	33.33%	\$0.79
Total	\$101.91		\$18.15

✓ *Suministros*

Cuadro N° 490

Suministros	\$ Costo Trimestral	Factor	Total a Invertir Campañas Educ. e Inf.
Agua cristal(Garrafones)	\$23.76	14%	\$3.33
Papel higiénico (Rollos)	\$19.80	14%	\$2.77
Café (libras)	\$49.50	14%	\$6.93
Azúcar (libras)	\$7.92	14%	\$1.11
Conos (Cajas)	\$9.90	0%	\$0.00
	\$110.88		\$14.14

A continuación se presenta la tabla resumen de materiales indirectos

Cuadro N° 491

Materiales Indirectos	Total a Invertir Campañas Educ. e Inf.
Materiales Auxiliares	\$18.15
Suministros	\$14.14
Total	\$32.29

• *Mano de Obra*

Mano de Obra Directa

Cuadro N° 492

Mano de Obra Directa	Cargo real por Trimestre	Número de personas	Total a Invertir Campañas Educ. e Inf.
Coordinador	\$7,351.74	1	\$2,450.58
Técnico/Inspector	\$18,379.35	1	\$1,837.94
Edecán	\$1,378.46	0	\$0.00
Notificador	\$1,378.46	0	\$0.00
Total	\$28,488.02		\$4,288.52

Mano de Obra Indirecta

✓ *Servicios Contratados*

Cuadro N° 493

Servicios Contratados	Cantidad	\$ Costo Trimestral	Factor	Total a Invertir Campañas Educ. e Inf.
Seguridad	2	\$758.40	33.33%	\$252.8
Limpieza	1	\$474.00	14%	\$66.36
		\$1,232.40		\$319.1

✓ *Personal Administrativo de la Oficina Regional*

Cuadro N° 494

Personal Administrativo	Cargo real por Trimestre	Factor	Total a Invertir Atención de Denuncias
Gerente Oficina Regional	\$3,675.87	33.33%	\$1,225.17
Encargado de Compras	\$1,837.94	33.33%	\$612.59
Secretaria	\$1,378.46	33.33%	\$459.44
	\$6,892.27		\$2,297.19

A continuación se presenta la tabla resumen de mano de obra indirecta

Cuadro N° 495

Mano de Obra Indirecta	Total a Invertir \$
Servicios Contratados	\$319.1
Personal de la Oficina Regional	\$2,297.19
Total	\$2,616.29

- **Mantenimiento**

Cuadro N° 496

Mantenimiento	\$ Costo Total	Factor	Total a Invertir Campañas Educ. e Inf.
Técnico Informática (días)	\$33.18	18%	\$5.97
Viáticos por Transporte (San Salvador-Santa Ana-San Salvador)	\$3.95	18%	\$0.71
Viáticos por Alimentación (Tiempo de comida)	\$3.95	18%	\$0.71
Técnico Aire Acondicionado (días)	\$79.00	33.33%	\$26.33
	\$120.08		\$33.73

- **Servicios Básicos y Local**

Cuadro N° 497

Servicios Básicos y Local	\$ Costo Trimestral	Factor	Total a Invertir Campañas Educ. e Inf.
Energía Eléctrica	\$1,066.50	2%	\$21.33
Teléfono	\$1,540.50	2%	\$30.81
Teléfono Celular	\$195.92	50%	\$97.96
Agua	\$16.59	2%	\$0.33
Internet	\$18.96	33.33%	\$6.32
Alquiler del Local	\$1,777.50	33.33%	\$592.50
	\$4,615.97		\$749.25

- **Viáticos**

Cuadro N° 498

Viáticos	Total a Invertir \$
Viáticos por Campaña	\$450.00
Viáticos por Inspección	\$0
Total	\$450.00

A continuación se muestra la tabla resumen de los costos del Macroproceso CAMPAÑAS EDUCATIVAS E INFORMATIVAS

Cuadro N° 499

Costos	Total a Invertir Campañas Educ. e Inf.
Materiales Directos	\$70.35
Materiales Indirectos	\$32.29
Mano de Obra Directa	\$4,288.52
Mano de Obra Indirecta	\$2,616.29
Depreciación	\$0
Mantenimiento	\$33.73
Servicios Básicos y Local	\$749.25
Viáticos	\$450.00
Total	\$8,240.43

COSTO DEL MACROPROCESO GESTION DE CAMPAÑAS EDUCATIVAS E INFORMATIVAS

$$\text{Costo} \cdot \text{Unitario} \cdot \text{del} \cdot \text{Macroproceso} = \sum \text{Costos} \cdot \text{Unitarios} \cdot \text{por} \cdot \text{servicios}$$

Cuadro N° 500

Proceso	Frecuencia del Proceso	Costo Unitario	Costo Total
Gestión de Campaña	1	\$953.55	\$953.55
Recepción de Denuncia en Campaña	20	\$31.80	\$636.00
Asesoría en Campaña	40	\$28.93	\$1,157.20
Costo del Macroproceso			\$2,746.75

$$\text{Costo del Macroproceso} = \$2,746.75 / \text{mes}$$

6.2.3.2.1 COSTO POR PRESTAR EL SERVICIO DE GESTION DE CAMPAÑA

- **Materiales**

Materiales Directos

Cuadro N° 501

Materiales	Total a Invertir Campañas Educ. e Inf.	Factor	Proceso Gestión de Campaña
Resmas de papel tamaño carta (500 hojas)	\$16.59	2%	\$0.33
Resmas de papel tamaño oficio (500 hojas)	\$16.59	2%	\$0.33
Torner copiadora	\$22.57	2%	\$0.45
Tinta impresora	\$14.60	2%	\$0.29
	\$70.35		\$1.41

Materiales Indirectos

- ✓ *Materiales Auxiliares*

Cuadro N° 502

Materiales Auxiliares	Total a Invertir Campañas Educ. e Inf.	Factor	Proceso Gestión de Campaña
Cajas de Grapas (5000 grapas)	\$0.44	2%	\$0.01
Caja lápices (12 unidades)	\$0.33	2%	\$0.01
Cajas de Lapiceros (12 unidades)	\$0.22	2%	\$0.00
Borradores (Paquete 6 unidades)	\$0.22	2%	\$0.00
Caja Fastener (50 unidades)	\$9.95	2%	\$0.20
Tinta para sello	\$0.66	2%	\$0.01
Tirro	\$0.79	100%	\$0.79
Paquete folder tamaño carta (25 unidades)	\$1.58	100%	\$1.58
Archivadores (Ampots)	\$1.58	100%	\$1.58
Caja Clips Gigante (100 unidades)	\$1.58	100%	\$1.58
Caja Clips pequeño (100 unidades)	\$0.79	100%	\$0.79
Total	\$18.15		\$6.56

✓ *Suministros*

Cuadro N° 503

Suministros	Total a Invertir Campañas Educ. e Inf.	Factor	Proceso Gestión de Campaña
Agua cristal(Garrafondos)	\$3.33	100%	\$3.33
Papel higiénico (Rollos)	\$2.77	100%	\$2.77
Café (libras)	\$6.93	100%	\$6.93
Azúcar (libras)	\$1.11	100%	\$1.11
	\$14.14		\$14.14

Nota: Al proceso se le asigna el 100% del costo debido a que es el único de los procesos claves que se realiza en la Oficina

A continuación se presenta la tabla resumen de materiales indirectos

Cuadro N° 504

Materiales Indirectos	Total a Invertir \$
Materiales Auxiliares	\$6.56
Suministros	\$14.14
Total	\$20.7

• *Mano de Obra*

Mano de Obra Directa

Cuadro N° 505

Mano de Obra Directa	Total a Invertir Campañas Educ. e Inf.	Factor	Proceso Gestión de Campaña.
Coordinador	\$2,450.58	17%	\$416.60
Técnico/Inspector	\$1,837.94	11%	\$202.17
Total	\$4,288.52		\$618.77

Mano de Obra Indirecta

✓ *Servicios Contratados*

Cuadro N° 506

Servicios Contratados	Cantidad	Total a Invertir Campañas Educ. e Inf.	Factor	Proceso Gestión de Campaña
Seguridad	2	\$252.8	100%	\$252.8
Limpieza	1	\$66.36	100%	\$66.36
		\$319.1		\$319.1

Nota: Al proceso se le asigna el 100% del costo debido a que es el único de los procesos claves que se realiza en la Oficina

✓ *Personal Administrativo de la Oficina Regional*

Cuadro N° 507

Personal Administrativo	Total a Invertir Campañas Educ. e Inf.	Factor	Proceso Gestión de Campaña
Gerente Oficina Regional	\$1,225.17	33.33%	\$408.35
Encargado de Compras	\$612.59	33.33%	\$204.18
Secretaria	\$459.44	33.33%	\$153.13
	\$2,297.19		\$765.66

A continuación se presenta la tabla resumen de mano de obra indirecta

Cuadro N° 508

Mano de Obra Indirecta	Total a Invertir \$
Servicios Contratados	\$319.1
Personal de la Oficina Regional	\$765.66
Total	\$1,084.76

- **Mantenimiento**

Cuadro N° 509

Mantenimiento	Total a Invertir Campañas Educ. e Inf.	Factor	Proceso Gestión de Campaña
Técnico Informática (días)	\$5.97	100%	\$5.97
Viáticos por Transporte (San Salvador-Santa Ana-San Salvador)	\$0.71	100%	\$0.71
Viáticos por Alimentación (Tiempo de comida)	\$0.71	100%	\$0.71
Técnico Aire Acondicionado (días)	\$26.33	100%	\$26.33
	\$33.73		\$33.73

Nota: Al proceso se le asigna el 100% del costo debido a que es el único de los procesos claves que se realiza en la Oficina

- **Servicios Básicos y Local**

Cuadro N° 510

Servicios Básicos y Local	Total a Invertir Campañas Educ. e Inf.	Factor	Proceso Gestión de Campaña
Energía Eléctrica	\$21.33	100%	\$21.33
Teléfono	\$30.81	100%	\$30.81
Teléfono Celular	\$97.96	0%	\$0
Agua	\$0.33	100%	\$0.33
Internet	\$6.32	100%	\$6.32
Alquiler del Local	\$592.50	100%	\$592.50
	\$749.25		\$651.29

Nota: Al proceso se le asigna el 100% de algunos costos debido a que es el único de los procesos claves que se realiza en la Oficina

- **Viáticos**

Cuadro N° 511

Viáticos	Total a Invertir \$
Viáticos por Campaña	\$450.00
Total	\$450.00

Nota: Al proceso se le asigna el 100% del costo debido a que es el único de los procesos claves que se realiza en la Oficina

A continuación se muestra la tabla resumen de los costos de servicio de Gestión de Campaña

Cuadro N° 512

Costos	Total a Invertir Proceso Gestión de Campaña
Materiales Directos	\$1.41
Materiales Indirectos	\$20.7
Mano de Obra Directa	\$618.77
Mano de Obra Indirecta	\$1,084.76
Depreciación	\$0
Mantenimiento	\$33.73
Servicios Básicos y Local	\$651.29
Viáticos	\$450.00
Total	\$2,860.66

Cálculo del Costo Unitario por prestar el servicio de Gestión de Campaña

$$\text{Costo Unitario} = \frac{\text{Costo por servicio}}{\text{Numero de veces que se da el servicio x trimestre}}$$

$$\text{Costo por servicio de Gestión de Campaña} = \$2,860.66 / 3 \text{ Gestiones}$$

$$\text{Costo Unitario por servicio de Gestión de Campaña} = \$953.55$$

6.2.3.2.2 COSTO POR PRESTAR EL SERVICIO DE RECEPCION DE DENUNCIA CAMPAÑA

- **Materiales**

Materiales Directos

Cuadro N° 513

Materiales	Total a Invertir Campañas Educ. e Inf.	Factor	Proceso Recepción de Denuncia en Campaña
Resmas de papel tamaño carta (500 hojas)	\$16.59	33%	\$5.47
Resmas de papel tamaño oficio (500 hojas)	\$16.59	33%	\$5.47
Torner copiadora	\$22.57	33%	\$7.45
Tinta impresora	\$14.60	33%	\$4.82
	\$70.35		\$23.21

Materiales Indirectos

- ✓ *Materiales Auxiliares*

Cuadro N° 514

Materiales Auxiliares	Total a Invertir Campañas Educ. e Inf.	Factor	Proceso Recepción de Denuncia en Campaña
Cajas de Grapas (5000 grapas)	\$0.44	33%	\$0.15
Caja lápices (12 unidades)	\$0.33	33%	\$0.11
Cajas de Lapiceros (12 unidades)	\$0.22	33%	\$0.07
Borradores (Paquete 6 unidades)	\$0.22	33%	\$0.07
Caja Fastener (50 unidades)	\$9.95	33%	\$3.28
Tinta para sello	\$0.66	33%	\$0.22
Tirro	\$0.79	0%	\$0.00
Paquete folder tamaño carta (25 unidades)	\$1.58	0%	\$0.00
Archivadores (Ampots)	\$1.58	0%	\$0.00
Caja Clips Gigante (100 unidades)	\$1.58	0%	\$0.00
Caja Clips pequeño (100 unidades)	\$0.79	0%	\$0.00
Total	\$18.15		\$3.91

✓ *Suministros*

Cuadro N° 515

Suministros	Total a Invertir Campañas Educ. e Inf.	Factor	Proceso Recepción de Denuncia en Campaña
Agua cristal(Garrafondos)	\$3.33	0%	\$0
Papel higiénico (Rollos)	\$2.77	0%	\$0
Café (libras)	\$6.93	0%	\$0
Azúcar (libras)	\$1.11	0%	\$0
Total	\$14.14		\$0

Nota: Al proceso se le asigna un 0% del costo debido a que no se realiza en la Oficina

A continuación se presenta la tabla resumen de materiales indirectos

Cuadro N° 516

Materiales Indirectos	Total a Invertir \$
Materiales Auxiliares	\$3.91
Suministros	\$0
Total	\$3.91

• **Mano de Obra**

Mano de Obra Directa

Cuadro N° 517

Mano de Obra Directa	Total a Invertir Campañas Educ. e Inf.	Número de personas	Proceso Recepción de Denuncia en Campaña
Coordinador	\$2,450.58	24%	\$588.14
Técnico/Inspector	\$1,837.94	26%	\$477.86
Total	\$4,288.52		\$1,066.00

Mano de Obra Indirecta

✓ *Servicios Contratados*

Cuadro N° 518

Servicios Contratados	Cantidad	Total a Invertir Campañas Educ. e Inf.	Factor	Proceso Recepción de Denuncia en Campaña
Seguridad	2	\$252.8	0%	\$0
Limpieza	1	\$66.36	0%	\$0
		\$319.1		\$0

Nota: Al proceso se le asigna un 0% del costo debido a que no se realiza en la Oficina

✓ *Personal Administrativo de la Oficina Regional*

Cuadro N° 519

Personal Administrativo	Total a Invertir Campañas Educ. e Inf.	Factor	Proceso Recepción de Denuncia en Campaña
Gerente Oficina Regional	\$1,225.17	33.33%	\$408.35
Encargado de Compras	\$612.59	33.33%	\$204.18
Secretaria	\$459.44	33.33%	\$153.13
	\$2,297.19		\$765.66

A continuación se presenta la tabla resumen de mano de obra indirecta

Cuadro N° 520

Mano de Obra Indirecta	Total a Invertir \$
Servicios Contratados	\$0
Personal de la Oficina Regional	\$765.66
Total	\$765.66

• **Mantenimiento**

Cuadro N° 521

Mantenimiento	Total a Invertir Campañas Educ. e Inf.	Factor	Proceso Recepción de Denuncia en Campaña
Técnico Informática (días)	\$5.97	0%	\$0
Viáticos por Transporte (San Salvador-Santa Ana-San Salvador)	\$0.71	0%	\$0
Viáticos por Alimentación (Tiempo de comida)	\$0.71	0%	\$0
Técnico Aire Acondicionado (días)	\$26.33	0%	\$0
	\$33.73		\$0

Nota: Al proceso se le asigna un 0% del costo debido a que no se realiza en la Oficina

• **Servicios Básicos y Local**

Cuadro N° 522

Servicios Básicos y Local	Total a Invertir Campañas Educ. e Inf.	Factor	Proceso Recepción de Denuncia en Campaña
Energía Eléctrica	\$21.33	0%	\$0
Teléfono	\$30.81	0%	\$0
Teléfono Celular	\$97.96	50%	\$48.98
Agua	\$0.33	0%	\$0
Internet	\$6.32	0%	\$0
Alquiler del Local	\$592.50	0%	\$0
	\$749.25		\$48.98

Nota: Al proceso se le asigna un 0% del costo debido a que no se realiza en la Oficina

- Viáticos

Cuadro N° 523

Viáticos	Total a Invertir \$
Viáticos por Campaña	\$0
Total	\$0

Nota: Al proceso se le asigna un 0% del costo debido a que no se realiza en la Oficina

A continuación se muestra la tabla resumen de los costos de servicio Recepción de Denuncia en Campaña

Cuadro N° 524

Costos	Proceso Recepción de Denuncia en Campaña
Materiales Directos	\$23.21
Materiales Indirectos	\$3.91
Mano de Obra Directa	\$1,066.00
Mano de Obra Indirecta	\$765.66
Depreciación	\$0
Mantenimiento	\$0
Servicios Básicos y Local	\$48.98
Viáticos	\$0
Total	\$1,907.76

Cálculo del Costo Unitario por prestar el servicio de Recepción de Denuncia en Campaña

$$\text{Costo Unitario} = \frac{\text{Costo por servicio}}{\text{Numero de veces que se da el servicio x trimestre}}$$

$$\text{Costo por servicio de Recepción de Denuncia en Campaña} = \$1,907.76 / 60 \text{ Recepciones}$$

$$\text{Costo Unitario por servicio de Recepción de Denuncia en Campaña} = \$31.80$$

6.2.3.2.3 COSTO POR PRESTAR EL SERVICIO DE ASESORÍA EN CAMPAÑA

- **Materiales**

Materiales Directos

Cuadro N° 525

Materiales	Total a Invertir Campañas Educ. e Inf.	Factor	Proceso Asesoría en Campaña
Resmas de papel tamaño carta (500 hojas)	\$16.59	65%	\$10.78
Resmas de papel tamaño oficio (500 hojas)	\$16.59	65%	\$10.78
Torner copiadora	\$22.57	65%	\$14.67
Tinta impresora	\$14.60	65%	\$9.49
	\$70.35		\$45.73

Materiales Indirectos

- ✓ *Materiales Auxiliares*

Cuadro N° 526

Materiales Auxiliares	Total a Invertir Campañas Educ. e Inf.	Factor	Proceso Asesoría en Campaña
Cajas de Grapas (5000 grapas)	\$0.44	65%	\$0.29
Caja lápices (12 unidades)	\$0.33	65%	\$0.22
Cajas de Lapiceros (12 unidades)	\$0.22	65%	\$0.14
Borradores (Paquete 6 unidades)	\$0.22	65%	\$0.14
Caja Fastener (50 unidades)	\$9.95	65%	\$6.47
Tinta para sello	\$0.66	65%	\$0.43
Tirro	\$0.79	0%	\$0.00
Paquete folder tamaño carta (25 unidades)	\$1.58	0%	\$0.00
Archivadores (Ampots)	\$1.58	0%	\$0.00
Caja Clips Gigante (100 unidades)	\$1.58	0%	\$0.00
Caja Clips pequeño (100 unidades)	\$0.79	0%	\$0.00
Total	\$18.15		\$7.68

✓ *Suministros*

Cuadro N° 527

Suministros	Total a Invertir Campañas Educ. e Inf.	Factor	Proceso Asesoría en Campaña
Agua cristal (Garrafondos)	\$3.33	0%	\$0
Papel higiénico (Rollos)	\$2.77	0%	\$0
Café (libras)	\$6.93	0%	\$0
Azúcar (libras)	\$1.11	0%	\$0
	\$14.14		\$0

Nota: Al proceso se le asigna un 0% del costo debido a que no se realiza en la Oficina

A continuación se presenta la tabla resumen de materiales indirectos

Cuadro N° 528

Materiales Indirectos	Total a Invertir \$
Materiales Auxiliares	\$7.68
Suministros	\$0
Total	\$7.68

- Mano de Obra

Mano de Obra Directa

Cuadro N° 529

Mano de Obra Directa	Total a Invertir Campañas Educ. e Inf.	Número de personas	Proceso Asesoría en Campaña
Coordinador	\$2,450.58	59%	\$1,445.84
Técnico/Inspector	\$1,837.94	63%	\$1,157.90
Total	\$4,288.52		\$2,603.74

Mano de Obra Indirecta

✓ *Servicios Contratados*

Cuadro N° 530

Servicios Contratados	Cantidad	Total a Invertir Campañas Educ. e Inf.	Factor	Proceso Asesoría en Campaña
Seguridad	2	\$252.8	0%	\$0
Limpieza	1	\$66.36	0%	\$0
		\$319.1		\$0

Nota: Al proceso se le asigna un 0% del costo debido a que no se realiza en la Oficina

✓ *Personal Administrativo de la Oficina Regional*

Cuadro N° 531

Personal Administrativo	Total a Invertir Campañas Educ. e Inf.	Factor	Proceso Asesoría en Campaña
Gerente Oficina Regional	\$1,225.17	33.33%	\$408.35
Encargado de Compras	\$612.59	33.33%	\$204.18
Secretaria	\$459.44	33.33%	\$153.13
	\$2,297.19		\$765.66

A continuación se presenta la tabla resumen de mano de obra indirecta

Cuadro N° 532

Mano de Obra Indirecta	Total a Invertir \$
Servicios Contratados	\$0
Personal de la Oficina Regional	\$765.66
Total	\$765.66

- **Mantenimiento**

Cuadro N° 533

Mantenimiento	Total a Invertir Campañas Educ. e Inf.	Factor	Proceso Asesoría en Campaña
Técnico Informática (días)	\$5.97	0%	\$0
Viáticos por Transporte (San Salvador-Santa Ana-San Salvador)	\$0.71	0%	\$0
Viáticos por Alimentación (Tiempo de comida)	\$0.71	0%	\$0
Técnico Aire Acondicionado (días)	\$26.33	0%	\$0
	\$33.73		\$0

Nota: Al proceso se le asigna un 0% del costo debido a que no se realiza en la Oficina

- **Servicios Básicos y Local**

Cuadro N° 534

Servicios Básicos y Local	Total a Invertir Campañas Educ. e Inf.	Factor	Proceso Asesoría en Campaña
Energía Eléctrica	\$21.33	0%	\$0
Teléfono	\$30.81	0%	\$0
Teléfono Celular	\$97.96	50%	\$48.98
Agua	\$0.33	0%	\$0
Internet	\$6.32	0%	\$0
Alquiler del Local	\$592.50	0%	\$0
	\$749.25		\$48.98

Nota: Al proceso se le asigna un 0% del costo debido a que no se realiza en la Oficina

- **Viáticos**

Cuadro N° 535

Viáticos	Total a Invertir \$
Viáticos por Campaña	\$0
Total	\$0

Nota: Al proceso se le asigna un 0% del costo debido a que no se realiza en la Oficina

A continuación se muestra la tabla resumen de los costos de servicio de Asesoría en Campaña

Cuadro N° 536

Costos	Proceso Asesoría en Campaña
Materiales Directos	\$45.73
Materiales Indirectos	\$7.68
Mano de Obra Directa	\$2,603.74
Mano de Obra Indirecta	\$765.66
Depreciación	\$0
Mantenimiento	\$0
Servicios Básicos y Local	\$48.98
Viáticos	\$0
Total	\$3,471.79

Cálculo del Costo Unitario por prestar el servicio de Asesoría en Campaña

$$\text{Costo Unitario} = \frac{\text{Costo por servicio}}{\text{Numero de veces que se da el servicio x trimestre}}$$

$$\text{Costo por servicio de Asesoría en Campaña} = \$3,471.79 / 120 \text{ Asesorías}$$

$$\text{Costo Unitario por servicio de Asesoría en Campaña} = \$28.93$$

6.2.3.3 COSTO DEL MACROPROCESO INSPECCION DE PRODUCTOS

- **Materiales**

Materiales Directos

Cuadro N° 537

Materiales	Total a Invertir \$	Factor	Total a Invertir Inspección de Productos
Libro Order Book	\$14.2	0%	\$0.00
Resmas de papel tamaño carta (500 hojas)	\$118.5	7%	\$8.30
Resmas de papel tamaño oficio (500 hojas)	\$118.5	7%	\$8.30
Torner copiadora	\$161.2	7%	\$11.28
Tinta impresora	\$104.3	7%	\$7.30
Carpetas	\$189.6	2%	\$3.79
	\$706.3		\$38.97

Materiales Indirectos

- ✓ *Materiales Auxiliares*

Cuadro N° 538

Materiales Auxiliares	Total a Invertir \$	Factor	Total a Invertir Inspección de Productos
Cajas de Grapas (5000 grapas)	\$3.16	7%	\$0.22
Caja lápices (12 unidades)	\$2.37	43%	\$1.02
Cajas de Lapiceros (12 unidades)	\$1.58	43%	\$0.68
Borradores (Paquete 6 unidades)	\$1.58	43%	\$0.68
Caja Fastener (50 unidades)	\$71.10	7%	\$4.98
Tinta para sello	\$4.74	7%	\$0.33
Tirro	\$0.79	0%	\$0.00
Paquete folder tamaño carta (25 unidades)	\$4.74	33.33%	\$1.58
Archivadores (Ampots)	\$4.74	33.33%	\$1.58
Caja Clips Gigante (100 unidades)	\$4.74	33.33%	\$1.58
Caja Clips pequeño (100 unidades)	\$2.37	33.33%	\$0.79
Total	\$101.91		\$13.44

✓ *Suministros*

Cuadro N° 539

Suministros	\$ Costo Trimestral	Factor	Total a Invertir Inspección de Productos
Agua cristal(Garrafondos)	\$23.76	43%	\$10.22
Papel higiénico (Rollos)	\$19.80	43%	\$8.51
Café (libras)	\$49.50	43%	\$21.29
Azúcar (libras)	\$7.92	43%	\$3.41
Conos (Cajas)	\$9.90	0%	\$0.00
	\$110.88		\$43.42

A continuación se presenta la tabla resumen de materiales indirectos

Cuadro N° 540

Materiales Indirectos	Total a Invertir Inspección de Productos
Materiales Auxiliares	\$13.44
Suministros	\$43.42
Total	\$56.86

- Mano de Obra

Mano de Obra Directa

Cuadro N° 541

Mano de Obra Directa	Cargo real por Trimestre	Número de personas	Total a Invertir Inspección de Productos
Coordinador	\$7,351.74	1	\$2,450.58
Técnico/Inspector	\$18,379.35	5	\$9,189.68
Edecán	\$1,378.46	0	\$0.00
Notificador	\$1,378.46	0	\$0.00
Total	\$28,488.02		\$11,640.26

Mano de Obra Indirecta

✓ *Servicios Contratados*

Cuadro N° 542

Servicios Contratados	Cantidad	\$ Costo Trimestral	Factor	Total a Invertir Inspección de Productos
Seguridad	2	\$758.40	33.33%	\$252.8
Limpieza	1	\$474.00	27%	\$127.98
		\$1,232.40		\$380.8

✓ *Personal Administrativo de la Oficina Regional*

Cuadro N° 543

Personal Administrativo	Cargo real por Trimestre	Factor	Total a Invertir Atención de Denuncias
Gerente Oficina Regional	\$3,675.87	33.33%	\$1,225.17
Encargado de Compras	\$1,837.94	33.33%	\$612.59
Secretaria	\$1,378.46	33.33%	\$459.44
	\$6,892.27		\$2,297.19

A continuación se presenta la tabla resumen de mano de obra indirecta

Cuadro N° 544

Mano de Obra Indirecta	Total a Invertir \$
Servicios Contratados	\$380.8
Personal de la Oficina Regional	\$2,297.19
Total	\$2,677.99

Depreciación

Cuadro N° 545

Equipo	Depreciación Trimestral	Factor	Total a Invertir Inspección de Productos
Computadora Portátil TOSHIBA A205-SP5815	\$378.00	100%	\$378.00

- **Mantenimiento**

Cuadro N° 546

Mantenimiento	\$ Costo Total	Factor	Total a Invertir Inspección de Productos
Técnico Informática (días)	\$33.18	27%	\$8.96
Viáticos por Transporte (San Salvador-Santa Ana-San Salvador)	\$3.95	27%	\$1.07
Viáticos por Alimentación (Tiempo de comida)	\$3.95	27%	\$1.07
Técnico Aire Acondicionado (días)	\$79.00	33.33%	\$26.33
	\$120.08		\$37.42

- **Servicios Básicos y Local**

Cuadro N° 547

Servicios Básicos y Local	\$ Costo Trimestral	Factor	Total a Invertir Inspección de Productos
Energía Eléctrica	\$1,066.50	7%	\$74.66
Teléfono	\$1,540.50	7%	\$107.84
Teléfono Celular	\$195.92	50%	\$97.96
Agua	\$16.59	7%	\$1.16
Internet	\$18.96	33.33%	\$6.32
Alquiler del Local	\$1,777.50	33.33%	\$592.50
	\$4,615.97		\$880.43

- **Viáticos**

Cuadro N° 548

Viáticos por pagar	Total a Invertir \$
Viáticos por Campaña	\$0
Viáticos por Inspección	\$480.00
Total	\$480.00

A continuación se muestra la tabla resumen de los costos del Macroproceso INSPECCION DE PRODUCTOS

Cuadro N° 549

Costos	Total a Invertir Inspección de Productos
Materiales Directos	\$38.97
Materiales Indirectos	\$56.86
Mano de Obra Directa	\$11,640.26
Mano de Obra Indirecta	\$2,677.99
Depreciación	\$378.00
Mantenimiento	\$37.42
Servicios Básicos y Local	\$880.43
Viáticos	\$480.00
Total	\$16,189.93

COSTO DEL MACROPROCESO INSPECCION DE PRODUCTOS

$$\text{Costo Unitario del Macroproceso} = \sum \text{Costos Unitarios por servicios}$$

Cuadro N° 550

Proceso	Frecuencia del Proceso	Costo Unitario	Costo Total
Inspección de Supermercados	5	\$199.64	\$998.20
Inspección de Establecimientos Comerciales	5	\$202.91	\$1,014.55
Inspección de Etiquetado	22	\$153.81	\$3,383.82
Costo del Macroproceso			\$5,396.57

$$\text{Costo del Macroproceso} = \$5,396.57 / \text{mes}$$

6.2.3.3.1 COSTO POR PRESTAR EL SERVICIO DE INSPECCION DE SUPERMERCADOS

- **Materiales**

Materiales Directos

Cuadro N° 551

Materiales	Total a Invertir Inspección de Productos	Factor	Total a Invertir Inspección de Supermercados
Libro Order Book	\$0.00	0%	\$0.00
Resmas de papel tamaño carta (500 hojas)	\$8.30	16%	\$1.33
Resmas de papel tamaño oficio (500 hojas)	\$8.30	16%	\$1.33
Torner copiadora	\$11.28	16%	\$1.81
Tinta impresora	\$7.30	16%	\$1.17
Carpetas	\$3.79	33.33%	\$1.26
	\$38.97		\$6.89

Materiales Indirectos

- ✓ *Materiales Auxiliares*

Cuadro N° 552

Materiales Auxiliares	Total a Invertir Inspección de Productos	Factor	Total a Invertir Inspección de Supermercados
Cajas de Grapas (5000 grapas)	\$0.22	16%	\$0.04
Caja lápices (12 unidades)	\$1.02	16%	\$0.16
Cajas de Lapiceros (12 unidades)	\$0.68	16%	\$0.11
Borradores (Paquete 6 unidades)	\$0.68	16%	\$0.11
Caja Fastener (50 unidades)	\$4.98	16%	\$0.80
Tinta para sello	\$0.33	16%	\$0.05
Tirro	\$0.00	0%	\$0.00
Paquete folder tamaño carta(25 unidades)	\$1.58	33.33%	\$0.53
Archivadores (Ampots)	\$1.58	33.33%	\$0.53
Caja Clips Gigante (100 unidades)	\$1.58	33.33%	\$0.53
Caja Clips pequeño (100 unidades)	\$0.79	33.33%	\$0.26
Total	\$13.44		\$3.11

✓ *Suministros*

Cuadro N° 553

Suministros	Total a Invertir Inspección de Productos	Factor	Total a Invertir Inspección de Supermercados
Agua cristal(Garrafones)	\$10.22	33.33%	\$3.41
Papel higiénico (Rollos)	\$8.51	33.33%	\$2.84
Café (libras)	\$21.29	33.33%	\$7.09
Azúcar (libras)	\$3.41	33.33%	\$1.14
Conos (Cajas)	\$0.00	0%	\$0.00
	\$43.42		\$14.47

A continuación se presenta la tabla resumen de materiales indirectos

Cuadro N° 554

Materiales Indirectos	Total a Invertir Inspección de Supermercados
Materiales Auxiliares	\$3.11
Suministros	\$14.47
Total	\$17.58

- **Mano de Obra**

Mano de Obra Directa

Cuadro N° 555

Mano de Obra Directa	Total a Invertir Inspección de Productos	Factor	Total a Invertir Inspección de Supermercados
Coordinador	\$2,450.58	14%	\$343.08
Técnico / Inspector	\$9,189.68	15%	\$1,378.45
Total	\$11,640.26		\$1,721.53

Mano de Obra Indirecta

✓ *Servicios Contratados*

Cuadro N° 556

Servicios Contratados	Cantidad	Total a Invertir Inspección de Productos	Factor	Total a Invertir Inspección de Supermercados
Seguridad	2	\$252.8	33.33%	\$84.27
Limpieza	1	\$127.98	33.33%	\$42.67
		\$380.8		\$126.93

✓ *Personal Administrativo de la Oficina Regional*

Cuadro N° 557

Personal Administrativo	Total a Invertir Inspección de Productos	Factor	Total a Invertir Inspección de Supermercados
Gerente Oficina Regional	\$1,225.17	33.33%	\$408.35
Encargado de Compras	\$612.59	33.33%	\$204.18
Secretaria	\$459.44	33.33%	\$153.13
	\$2,297.19		\$765.66

A continuación se presenta la tabla resumen de mano de obra indirecta

Cuadro N° 558

Mano de Obra Indirecta	Total a Invertir \$
Servicios Contratados	\$126.93
Personal de la Oficina Regional	\$765.66
Total	\$892.59

Depreciación

Cuadro N° 559

Equipo	Total a Invertir Inspección de Productos	Factor	Total a Invertir Inspección de Supermercados
Computadora Portátil TOSHIBA A205-SP5815	\$378.00	33.33%	\$126.00

- **Mantenimiento**

Cuadro N° 560

Mantenimiento	Total a Invertir Inspección de Productos	Factor	Total a Invertir Inspección de Supermercados
Técnico Informática (días)	\$8.96	22%	\$1.97
Viáticos por Transporte (San Salvador-Santa Ana-San Salvador)	\$1.07	22%	\$0.23
Viáticos por Alimentación (Tiempo de comida)	\$1.07	22%	\$0.23
Técnico Aire Acondicionado (días)	\$26.33	33.33%	\$8.78
	\$37.42		\$11.22

- **Servicios Básicos y Local**

Cuadro N° 561

Servicios Básicos y Local	Total a Invertir Inspección de Productos	Factor	Total a Invertir Inspección de Supermercados
Energía Eléctrica	\$74.66	16%	\$11.94
Teléfono	\$107.84	16%	\$17.25
Teléfono Celular	\$97.96	16%	\$15.67
Agua	\$1.16	16%	\$0.19
Internet	\$6.32	33.33%	\$2.11
Alquiler del Local	\$592.50	16%	\$94.80
	\$880.43		\$141.96

- **Viáticos**

Cuadro N° 562

Viáticos por pagar	Total a Invertir \$	Factor	Total a Invertir Inspección de Establecimientos
Viáticos por Inspección	\$480.00	16%	\$76.80
Total	\$480.00		\$76.80

A continuación se muestra la tabla resumen de los costos de servicio de Inspección de Supermercados

Cuadro N° 563

Costos	Total a Invertir Inspección de Supermercados
Materiales Directos	\$6.89
Materiales Indirectos	\$17.58
Mano de Obra Directa	\$1,721.53
Mano de Obra Indirecta	\$892.59
Depreciación	\$126.00
Mantenimiento	\$11.22
Servicios Básicos y Local	\$141.96
Viáticos	\$76.80
Total	\$2,994.57

Cálculo del Costo Unitario por prestar el servicio de Inspección de Supermercados

$$\text{Costo Unitario} = \frac{\text{Costo por servicio}}{\text{Numero de veces que se da el servicio x trimestre}}$$

$$\text{Costo por servicio de Inspección de Supermercados} = \$2,994.57 / 15 \text{ Inspecciones}$$

$$\text{Costo Unitario por servicio de Inspección de Supermercados} = \$199.64$$

6.2.3.2 COSTO POR PRESTAR EL SERVICIO DE INSPECCION DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES

- **Materiales**

Materiales Directos

Cuadro N° 564

Materiales	Total a Invertir Inspección de Productos	Factor	Total a Invertir Inspección de Establecimientos
Libro Order Book	\$0.00	0%	\$0.00
Resmas de papel tamaño carta (500 hojas)	\$8.30	16%	\$1.33
Resmas de papel tamaño oficio (500 hojas)	\$8.30	16%	\$1.33
Torner copiadora	\$11.28	16%	\$1.81
Tinta impresora	\$7.30	16%	\$1.17
Carpetas	\$3.79	33.33%	\$1.26
	\$38.97		\$6.89

Materiales Indirectos

- ✓ *Materiales Auxiliares*

Cuadro N° 565

Materiales Auxiliares	Total a Invertir Inspección de Productos	Factor	Total a Invertir Inspección de Establecimientos
Cajas de Grapas (5000 grapas)	\$0.22	16%	\$0.04
Caja lápices (12 unidades)	\$1.02	16%	\$0.16
Cajas de Lapiceros (12 unidades)	\$0.68	16%	\$0.11
Borradores (Paquete 6 unidades)	\$0.68	16%	\$0.11
Caja Fastener (50 unidades)	\$4.98	16%	\$0.80
Tinta para sello	\$0.33	16%	\$0.05
Tirro	\$0.00	0%	\$0.00
Paquete folder tamaño carta (25 unidades)	\$1.58	33.33%	\$0.53
Archivadores (Ampots)	\$1.58	33.33%	\$0.53
Caja Clips Gigante (100 unidades)	\$1.58	33.33%	\$0.53
Caja Clips pequeño (100 unidades)	\$0.79	33.33%	\$0.26
Total	\$13.44		\$3.11

✓ *Suministros*

Cuadro N° 566

Suministros	Total a Invertir Inspección de Productos	Factor	Total a Invertir Inspección de Establecimientos
Agua cristal (Garrafondos)	\$10.22	33.33%	\$3.41
Papel higiénico (Rollos)	\$8.51	33.33%	\$2.84
Café (libras)	\$21.29	33.33%	\$7.09
Azúcar (libras)	\$3.41	33.33%	\$1.14
Conos (Cajas)	\$0.00	0%	\$0.00
	\$43.42		\$14.47

A continuación se presenta la tabla resumen de materiales indirectos

Cuadro N° 567

Materiales Indirectos	Total a Invertir Inspección de Establecimientos
Materiales Auxiliares	\$3.11
Suministros	\$14.47
Total	\$17.58

- **Mano de Obra**

Mano de Obra Directa

Cuadro N° 568

Mano de Obra Directa	Total a Invertir Inspección de Productos	Factor	Total a Invertir Inspección de Establecimientos
Coordinador	\$2,450.58	16%	\$392.09
Técnico / Inspector	\$9,189.68	15%	\$1,378.45
Total	\$11,640.26		\$1,770.54

Mano de Obra Indirecta

✓ *Servicios Contratados*

Cuadro N° 569

Servicios Contratados	Cantidad	Total a Invertir Inspección de Productos	Factor	Total a Invertir Inspección de Establecimientos
Seguridad	2	\$252.8	33.33%	\$84.27
Limpieza	1	\$127.98	33.33%	\$42.67
		\$380.8		\$126.93

✓ *Personal Administrativo de la Oficina Regional*

Cuadro N° 570

Personal Administrativo	Total a Invertir Inspección de Productos	Factor	Total a Invertir Inspección de Establecimientos
Gerente Oficina Regional	\$1,225.17	33.33%	\$408.35
Encargado de Compras	\$612.59	33.33%	\$204.18
Secretaria	\$459.44	33.33%	\$153.13
	\$2,297.19		\$765.66

A continuación se presenta la tabla resumen de mano de obra indirecta

Cuadro N° 571

Mano de Obra Indirecta	Total a Invertir \$
Servicios Contratados	\$126.93
Personal de la Oficina Regional	\$765.66
Total	\$892.59

Depreciación

Cuadro N° 572

Equipo	Total a Invertir Inspección de Productos	Factor	Total a Invertir Inspección de Establecimientos
Computadora Portátil TOSHIBA A205-SP5815	\$378.00	33.33%	\$126.00

- **Mantenimiento**

Cuadro N° 573

Mantenimiento	Total a Invertir Inspección de Productos	Factor	Total a Invertir Inspección de Establecimientos
Técnico Informática (días)	\$8.96	22%	\$1.97
Viáticos por Transporte (San Salvador-Santa Ana-San Salvador)	\$1.07	22%	\$0.23
Viáticos por Alimentación (Tiempo de comida)	\$1.07	22%	\$0.23
Técnico Aire Acondicionado (días)	\$26.33	33.33%	\$8.78
	\$37.42		\$11.22

- **Servicios Básicos y Local**

Cuadro N° 574

Servicios Básicos y Local	Total a Invertir Inspección de Productos	Factor	Total a Invertir Inspección de Establecimientos
Energía Eléctrica	\$74.66	16%	\$11.94
Teléfono	\$107.84	16%	\$17.25
Teléfono Celular	\$97.96	16%	\$15.67
Agua	\$1.16	16%	\$0.19
Internet	\$6.32	33.33%	\$2.11
Alquiler del Local	\$592.50	16%	\$94.80
	\$880.43		\$141.96

- **Viáticos**

Cuadro N° 575

Viáticos por pagar	Total a Invertir \$	Factor	Total a Invertir Inspección de Establecimientos
Viáticos por Inspección	\$480.00	16%	\$76.80
Total	\$480.00		\$76.80

A continuación se muestra la tabla resumen de los costos de servicio de Inspección de Establecimientos Comerciales

Cuadro N° 576

Costos	Total a Invertir Inspección de Establecimientos
Materiales Directos	\$6.89
Materiales Indirectos	\$17.58
Mano de Obra Directa	\$1,770.54
Mano de Obra Indirecta	\$892.59
Depreciación	\$126.00
Mantenimiento	\$11.22
Servicios Básicos y Local	\$141.96
Viáticos	\$76.80
Total	\$3,043.58

Cálculo del Costo Unitario por prestar el servicio de Inspección de Establecimientos Comerciales

$$\text{Costo Unitario} = \frac{\text{Costo por servicio}}{\text{Numero de veces que se da el servicio x trimestre}}$$

$$\text{Costo por servicio de Inspección de Establecimientos Comerciales} = \$3,043.58 / 15 \text{ Inspecciones}$$

$$\text{Costo Unitario por servicio de Inspección de Establecimientos Comerciales} = \$202.91$$

6.2.3.3 COSTO POR PRESTAR EL SERVICIO DE INSPECCION DE ETIQUETADO DE PRODUCTOS

- **Materiales**

Materiales Directos

Cuadro N° 577

Materiales	Total a Invertir Inspección de Productos	Factor	Total a Invertir Inspección de Etiquetado
Libro Order Book	\$0.00	0%	\$0.00
Resmas de papel tamaño carta (500 hojas)	\$8.30	68%	\$5.64
Resmas de papel tamaño oficio (500 hojas)	\$8.30	68%	\$5.64
Torner copiadora	\$11.28	68%	\$7.67
Tinta impresora	\$7.30	68%	\$4.96
Carpetas	\$3.79	33.33%	\$1.26
	\$38.97		\$25.18

Materiales Indirectos

- ✓ *Materiales Auxiliares*

Cuadro N° 578

Materiales Auxiliares	Total a Invertir Inspección de Productos	Factor	Total a Invertir Inspección de Etiquetado
Cajas de Grapas (5000 grapas)	\$0.22	68%	\$0.15
Caja lápices (12 unidades)	\$1.02	68%	\$0.69
Cajas de Lapiceros (12 unidades)	\$0.68	68%	\$0.46
Borradores (Paquete 6 unidades)	\$0.68	68%	\$0.46
Caja Fastener (50 unidades)	\$4.98	68%	\$3.38
Tinta para sello	\$0.33	68%	\$0.23
Tirro	\$0.00	0%	\$0.00
Paquete folder tamaño carta (25 unidades)	\$1.58	33.33%	\$0.53
Archivadores (Ampots)	\$1.58	33.33%	\$0.53
Caja Clips Gigante (100 unidades)	\$1.58	33.33%	\$0.53
Caja Clips pequeño (100 unidades)	\$0.79	33.33%	\$0.26
Total	\$13.44		\$7.22

✓ *Suministros*

Cuadro N° 579

Suministros	Total a Invertir Inspección de Productos	Factor	Total a Invertir Inspección de Etiquetado
Agua cristal (Garrafrones)	\$10.22	33.33%	\$3.41
Papel higiénico (Rollos)	\$8.51	33.33%	\$2.84
Café (libras)	\$21.29	33.33%	\$7.09
Azúcar (libras)	\$3.41	33.33%	\$1.14
Conos (Cajas)	\$0.00	0%	\$0.00
	\$43.42		\$14.47

A continuación se presenta la tabla resumen de materiales indirectos

Cuadro N° 580

Materiales Indirectos	Total a Invertir Inspección de Etiquetado
Materiales Auxiliares	\$7.22
Suministros	\$14.47
Total	\$21.69

- **Mano de Obra**

Mano de Obra Directa

Cuadro N° 581

Mano de Obra Directa	Total a Invertir Inspección de Productos	Factor	Total a Invertir Inspección de Etiquetado
Coordinador	\$2,450.58	70%	\$1,715.41
Técnico / Inspector	\$9,189.68	70%	\$6,432.78
Total	\$11,640.26		\$8,148.18

Mano de Obra Indirecta

✓ *Servicios Contratados*

Cuadro N° 582

Servicios Contratados	Cantidad	Total a Invertir Inspección de Productos	Factor	Total a Invertir Inspección de Etiquetado
Seguridad	2	\$252.8	33.33%	\$84.27
Limpieza	1	\$127.98	33.33%	\$42.67
		\$380.8		\$126.93

✓ *Personal Administrativo de la Oficina Regional*

Cuadro N° 583

Personal Administrativo	Total a Invertir Inspección de Productos	Factor	Total a Invertir Inspección de Etiquetado
Gerente Oficina Regional	\$1,225.17	33.33%	\$408.35
Encargado de Compras	\$612.59	33.33%	\$204.18
Secretaria	\$459.44	33.33%	\$153.13
	\$2,297.19		\$765.66

A continuación se presenta la tabla resumen de mano de obra indirecta

Cuadro N° 584

Mano de Obra Indirecta	Total a Invertir \$
Servicios Contratados	\$126.93
Personal de la Oficina Regional	\$765.66
Total	\$892.59

Depreciación

Cuadro N° 585

Equipo	Total a Invertir Inspección de Productos	Factor	Total a Invertir Inspección de Etiquetado
Computadora Portátil TOSHIBA A205-SP5815	\$378.00	33.33%	\$126.00

- **Mantenimiento**

Cuadro N° 586

Mantenimiento	Total a Invertir Inspección de Productos	Factor	Total a Invertir Inspección de Etiquetado
Técnico Informática (días)	\$8.96	56%	\$5.02
Viáticos por Transporte (San Salvador-Santa Ana-San Salvador)	\$1.07	56%	\$0.60
Viáticos por Alimentación (Tiempo de comida)	\$1.07	56%	\$0.60
Técnico Aire Acondicionado (días)	\$26.33	33.33%	\$8.78
	\$37.42		\$14.99

- **Servicios Básicos y Local**

Cuadro N° 587

Servicios Básicos y Local	Total a Invertir Inspección de Productos	Factor	Total a Invertir Inspección de Etiquetado
Energía Eléctrica	\$74.66	68%	\$50.77
Teléfono	\$107.84	68%	\$73.33
Teléfono Celular	\$97.96	68%	\$66.61
Agua	\$1.16	68%	\$0.79
Internet	\$6.32	33.33%	\$2.11
Alquiler del Local	\$592.50	68%	\$402.90
	\$880.43		\$596.50

- **Viáticos**

Cuadro N° 588

Viáticos por pagar	Total a Invertir \$	Factor	Total a Invertir Inspección de Establecimientos
Viáticos por Inspección	\$480.00	68%	\$326.40
Total	\$480.00		\$326.40

A continuación se muestra la tabla resumen de los costos de servicio de Inspección de Etiquetado

Cuadro N° 589

Costos	Total a Invertir Inspección de Etiquetado
Materiales Directos	\$25.18
Materiales Indirectos	\$21.69
Mano de Obra Directa	\$8,148.18
Mano de Obra Indirecta	\$892.59
Depreciación	\$126.00
Mantenimiento	\$14.99
Servicios Básicos y Local	\$596.50
Viáticos	\$326.40
Total	\$10,151.53

Cálculo del Costo Unitario por prestar el servicio de Inspección de Etiquetado

$$\text{Costo Unitario} = \frac{\text{Costo por servicio}}{\text{Numero de veces que se da el servicio x trimestre}}$$

$$\text{Costo por servicio de Inspección de Etiquetado} = \$10,151.53 / 66 \text{ Inspecciones}$$

$$\text{Costo Unitario por servicio de Inspección de Etiquetado} = \$153.81$$

6.2.4 COSTO DEL MACROPROCESO Y COSTO UNITARIO POR SERVICIO

A continuación se presentan los costos unitarios por cada uno de los procesos para la prestación de los servicios que brinda la Oficina Regional de Occidente, y el costo de prestar los servicios por cada macroproceso para un periodo de un mes.

Cuadro N° 590

Macroproceso	Costo del Macroproceso /mes	Servicio	Costo Total Servicio /mes	Actividades /mes	Costo Unitario
Campañas Educativas e Informativas	\$2,746.75	Gestión de Campaña	\$953.55	1	\$953.55
		Recepción de Denuncia en Campaña	\$636.00	20	\$31.80
		Asesoría en Campaña	\$1,157.20	40	\$28.93
Atención de Denuncias	\$6,381.58	Recepción de Denuncia	\$1,509.16	145	\$10.41
		Avenimiento Respuesta Favorable	\$1,724.94	74	\$23.31
		Avenimiento No Respuesta Favorable	\$979.65	63	\$15.55
		Conciliación	\$2,167.83	63	\$34.41
Inspección de Productos	\$5,396.57	Inspección de Supermercados	\$998.20	5	\$199.64
		Inspección de Establecimientos Comerciales	\$1,014.55	5	\$202.91
		Inspección de Etiquetado	\$3,383.82	22	\$153.81

6.25 COMPARACION COSTOS SITUACION ACTUAL VRS. SITUACION PROPUESTA DE PRESTAR EL SERVICIO.

En la prestación de los diferentes servicios (en relación a los procesos claves) la Oficina Regional de Occidente el principal factor que interviene es el recurso humano, representando un 64.84% la mano de obra directa y un 18.62% la mano de obra indirecta del total de los costos de prestar el servicio, es decir que en conjunto representan un 83.46 % de los costos totales por prestar el servicio. De acuerdo a lo antes mencionado se considera que los costos por prestar el servicio no sufrirán un ahorro significativo con la aplicación del enfoque basado en procesos, esto en función del hecho que a la mano de obra se le paga un salario fijo independientemente del número de casos o actividades que realice*. Asimismo con la realización de este nuevo proyecto “Aplicación del Enfoque basado en procesos” los costos por materiales directo e indirectos no sufrirán un cambio significativo debido a que la propuesta de diseño, considera entre otros aspectos, la estandarización de los formatos que se utilizan, es decir eliminar los formatos que no producían información relevante en la ejecución de los procesos y establecer formatos para unificar información de los diferentes macroprocesos teniendo en cuenta que para la estandarización de los procesos el costo es incluido en las inversiones para la realización del proyecto.

Debido a lo antes expuesto no se realiza el cálculo de los costos de prestar el servicio situación actual y solo se estiman los costos en que incurrirá la Institución por la aplicación del Enfoque basado en procesos para la prestación de los diferentes servicios.

* Ver Anexo 55: Consideraciones del ahorro por Prestar el Servicio

6.3 EVALUACION ECONOMICA INSTITUCIONAL

La aplicación del Enfoque Basado en Procesos en la Oficina Regional de Occidente no genera un ahorro significativo en los costos para la prestación de los servicios por la Institución, es decir no se genera un ahorro institucional con el proyecto debido a dos factores, el primero que el mayor porcentaje de los costos están en función del salario del personal el cual independientemente del número de servicios brindados se les pagara su sueldo y el tiempo en la ejecución de los mismos este costo es fijo y el segundo factor es que la estandarización de los métodos de trabajo no generan una reducción importante en los costos de materiales.

La reducción que se genera en los costos de los materiales de acuerdo a un estimado de los integrantes del trabajo de gradación es de un 5%*, el factor analizado para fijar el porcentaje es el desperdicio por documentos mal elaborados en la prestación de los diferentes servicios que se brindan en la Oficina. Teniendo en cuenta las características del proyecto y los factores antes mencionadas no se considera necesario la evaluación económica del proyecto.

6.3.1 ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD

Para el proyecto de aplicación del Enfoque basado en Procesos en la Oficina Regional de Occidente no se realiza un análisis de sensibilidad debido, a que el principal factor para prestar el servicio es la mano de obra directa e indirecta, sin embargo los dos posibles escenarios de evaluación considerados serian:

la primera perspectiva es desde el punto de vista pesimista: Aumento en el salario, sin embargo es necesario establecer que no se puede aumentar el salario a los empleados si no existe un decreto de Ley sobre el aumento a los empleados públicos por lo tanto la alternativa a evaluar no es real.

La segunda perspectiva es desde un punto de vista optimista: Reducción en el pago de la mano de obra que solo se podría lograr con una reducción en el personal sin embargo una de las características importantes del enfoque es que no considera la reducción del número de empleados como un medio para la mejora de la Institución, debido a los hechos expuesto no se realiza para el presente trabajo un análisis de sensibilidad.

* Ver Anexo 59: Desperdicios

6.3.2 ANÁLISIS BENEFICIO COSTO.

Esta razón indica la rentabilidad del proyecto en términos de la relación de cobertura existente entre los ingresos y los egresos.

La formula de beneficio costo: **Beneficio/Costo**

El cálculo de la relación Beneficio / Costo es otra forma de determinar si la TMAR es alcanzada, esta razón se obtiene dividiendo el valor presente de los ingresos y egresos proyectados, el resultado se evalúa bajo las siguientes consideraciones:

Si $B/C > 1$, el proyecto se acepta.

Si $B/C = 1$, el proyecto se acepta, pero con un nivel bajo de certeza

Si $B/C < 1$, el proyecto se rechaza.

Debido a que el flujo de efectivo da como resultado para el horizonte de estudio cifras negativas, esto ocasionado por que no se generan ingresos al proyecto y los ahorros producidos por la aplicación del Enfoque Basado en procesos no son significativos para la Institución no se realiza un análisis de Beneficio / costo para el proyecto, debido a que los costos son considerablemente mayores a los ahorros que se generan.

6.3.3 AHORROS EN EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN

Con la realización del trabajo de graduación “Aplicación del Enfoque basado en Procesos en la Defensoría del Consumidor”, tiene por objetivo lograr una disminución en la insatisfacción de los usuarios por los servicios brindados en la Oficina y a la vez se crean las bases para que la Institución opte posteriormente a un proceso de certificación. De acuerdo a la opinión propia de Lic. Mayra Serrano, Directora de Operaciones de AENOR El Salvador, con la elaboración del trabajo de graduación; en la Institución se generara un ahorro por los gastos en consultoría y en el proceso de certificación.

De acuerdo a estimaciones propias de la Lic. Mayra Serrano los costos por una consultoría para la Oficina Regional de Occidente de acuerdo al número de personas que laboran en la oficina, al número de procesos que se ejecutan y a un estimado de 300 horas que de acuerdo a su criterio serian necesarias, el costo por hora

seria de \$50/hora, los costos por la consultoría ascendería a un monto estimado de \$ 15,000. De la misma forma manifestó que de acuerdo a su criterio los costos por el proceso de certificación serian en promedio de \$4,000 y el ahorro que se podría generar de acuerdo aun estimado proporcionado por Lic. Serrano seria de un 10% de los costos por el proceso de certificación.

Es de aclarar que los ahorros que generaría el proyecto serán evidenciados cuando la Institución inicie las actividades del proceso de certificación debido a que el proyecto genera las bases para optar a una certificación de los procesos claves bajo la Norma ISO 9001:2000.

A continuación se presentan los ahorros que se generaran en el proceso de certificación:

Cuadro N° 591

Ahorro	
Consultoría *	\$15,000.00
Proceso de Certificación **	\$400.00
Total	\$15,400.00

A continuación se presenta los ahorros que se generaran en el proceso de certificación

Cuadro N° 592

Rubro	Julio a Septiembre 2009	Noviembre a Diciembre 2009	Enero a Marzo 2010	Abril a Junio 2010	Julio a Septiembre 2010	Octubre a Diciembre 2010
Ahorro proceso de certificación	\$0.0	\$0.0	\$0.0	\$0.0	\$7,500.00	\$7,900.00

* El Pago correspondiente a los servicios por una consultoría se realizarían en 6 cuotas iguales en los meses previos al inicio del proceso de certificación es decir los trimestres de Julio a Diciembre de 2010

** El Pago del proceso de Certificación se realiza en una única cuota, para este caso no existen financiamientos.

6.4 EVALUACION COSTOS- BENEFICIOS DEL PROYECTO

La evaluación social del proyecto también llamada evaluación socioeconómica^{*}, pretende determinar si a una institución le conviene ejecutar un proyecto o no, y cual es el impacto de éste en la sociedad.

Para llevar a cabo un proyecto exige responder a dos preguntas: ¿qué pasa con el bienestar del dueño o promotor del proyecto? y ¿qué pasa con el bienestar de la sociedad en su conjunto?

Si ambas respuestas coinciden que con la realización de un proyecto mejora la riqueza del dueño y mejora la riqueza de la sociedad, (zona A de la gráfica). Asimismo, estaríamos en la misma situación si sucediera el caso contrario, es decir, cuando se prevé que la realización de un proyecto va a empobrecer tanto al dueño como la sociedad en su conjunto, ya que no se llevaría a cabo (zona D de la gráfica).

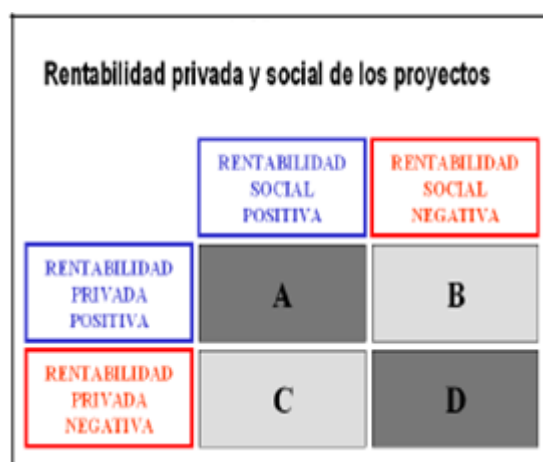


Fig. 63

Sin embargo, en nuestro país es frecuente que ambas respuestas pueden ser contradictorias. Un primer caso es cuando un proyecto resulta rentable desde el punto de vista privado, pero no lo es para la sociedad (zona B).

Un segundo caso, mucho más frecuente, es cuando los proyectos no son rentables para una empresa o grupo particular, pero sí lo son para la sociedad en su conjunto (zona C) ocurre, en la gran mayoría de los casos, que el beneficio social es mayor que el privado y, por lo tanto, son socialmente rentables.

* Fuente: Libro-Guía para el Análisis Social, Banco Mundial

La realización de este proyecto se encuentra ubicada en la zona C, debido que a pesar de no ser rentable económicamente a la Institución si lo es socialmente para los habitantes de la zona occidental del país, por lo cual a continuación se presenta una comparación entre dos escenarios:

1. Situación actual es decir cuando no se cuenta con el proyecto
2. Situación propuesta, beneficios de contar con el proyecto

6.4.1 SITUACION SIN PROYECTO

La Defensoría del Consumidor tiene como objetivo principal el defender y velar por el cumplimiento de los derechos de los consumidores, para acercar sus servicios a los ciudadanos esta Institución posee a nivel nacional 4 oficinas descentralizadas. Y es la Dirección de Descentralización la que se encarga de coordinar y dirigir las actividades que ejecutan estas oficinas.

Actualmente en la Oficina Regional de Occidente (oficina descentralizada ubicada en Santa Ana) los procesos claves que se ejecutan se encuentran en un nivel de desconocidos* lo que genera que los usuarios se sienten insatisfechos con los servicios que le brinda la Institución, razón por la cual se identifican cuales son las causas que originan esa queja por parte de los usuarios.

Al realizar un análisis de las causas que dan origen al problema actualmente se presentan las siguientes deficiencias** encontradas:

1. *Procesos que incumplen Ley de Protección al consumidor:* en la ejecución de los procesos relacionados con la atención de denuncia y la inspección de productos, se evidencia que los artículos de la Ley no se cumplen lo que ocasiona que se genere documentos innecesarios para la realización del proceso y que además en las inspecciones no se verifiquen todos los requisitos que son considerados en la Ley.
2. *Técnicos no responden con la habilidad requerida para la interpretación de la denuncia:* los empleados de la Institución no siguen un método de ejecución del proceso ya que lo realizan de acuerdo a su criterio propio o experiencia que se tiene por desempeñar el puesto de trabajo.

* Ver anexo 22: De acuerdo a la calificación de Procesos Harrington
Fuente: Mejoramiento de los procesos de la empresa. Autor James H. Harrington Editorial Mc. Graw Hill Interamericana, S.A. México, 1993

** Hallazgos de la etapa de diagnóstico

-
3. *Establecimientos que no cumplen requisitos de Ley:* Un 62% de las personas encuestadas de la zona occidental manifiestan haber experimentado algún tipo de problema en los supermercados. De dicha población un 55% asegura haber tenido problemas con Productos vencidos, un 25% problemas con productos sin precio a la vista y un 20% con productos sin etiquetado.
 4. *Procesos tardíos en brindar solución al usuario:* el tiempo que se invierte para llegar a obtener solución en las denuncias interpuestas es aproximadamente de 1 mes al ser solucionadas en el proceso de avenimiento y de 2 meses mas al ser solucionadas en el proceso de conciliación ya que cuando el caso no se resuelve en la 1^o audiencia de conciliación el técnico emplea mas de quince días en el proceso para citar a una segunda audiencia y llegar a un acuerdo.
 5. *Actividades que no agregan valor al proceso:* no todas las actividades que se realizan en la ejecución de los procesos generan valor debido que algunas al realizarlas no cumplen requisitos de Ley, son redundantes, y otras no contribuyen a lograr el objetivo final del proceso
 6. *Formatos inadecuados:* algunos de los formatos que son empleados para el registro de las actividades realizadas en los procesos contienen información repetidas en otros formatos, no se encuentran estandarizados, no poseen la información completa, lo que genera que las actas pierdan validez legal.
 7. *Inadecuada información proporcionada en campaña:* el material educativo e informativo entregado en campañas no es acorde a las necesidades de información de los consumidores, así mismo se presenta el problema que el material a ser entregado no alcanza debido a que no se planifica la cantidad a ser proporcionado.
 8. *Procesos no documentados:* de los 9 procesos claves que se analizan 6 procesos no se encuentra documentados, y los 3 restantes su documentación se encuentra desactualizada lo que ocasiona que los empleados al momento de ejecutar los procesos presenten incertidumbres y no realicen las actividades de forma homogénea por lo que se llevan a cabo de acuerdo a su propio criterio.
 9. *Personal con conocimientos deficientes:* debido a la falta de capacitaciones sobre la ejecución de los procesos, evaluaciones al personal y el no contar con la existencia de manuales de procedimientos y/o contar con manuales desactualizados el personal de la Institución presenta deficiencias al

momento de realizar sus actividades ocasionando así que el consumidor perciba que el personal no posee los conocimientos adecuados para la atención de los casos.

10. *Técnicos no cumplen con los requisitos del puesto de trabajo:* En la Oficina Regional de Occidente no existen manuales de los perfiles del puesto de trabajo, esto se evidencia en que el 79% del personal que labora en la Institución lo que equivale a 11 empleados, no cumple con las características que deben de poseer para desempeñar las actividades a realizar en el puesto de trabajo.
11. *Falta de control en los procesos:* actualmente ninguno de los procesos son controlados sobre los resultados obtenidos por cada uno y por lo tanto se des conoce el grado cumplimiento de los objetivos establecidos en la Oficina.
12. *Tiempos de espera en atención prolongados:* las personas que asisten a las campañas manifiestan haber tenido que esperar más de 20 min. para ser atendidos , así también cuando los consumidores se presentan en la Oficina para interponer una denuncia han tenido que esperar para ser atendidos

6.4.2 SITUACION CON PROYECTO

Después de analizar las causas que dan origen al problema y realizar una evaluación de las posibles soluciones a ser aplicadas, se determino que la alternativa que daba solución a las causas identificadas es: El Enfoque basado en procesos

El enfoque de procesos se utiliza cuando se necesita reenfocar a la Organización para satisfacer las necesidades del cliente, quienes juegan un papel importante en el establecimiento de requisitos como elementos de entrada al Sistema, al mismo tiempo resalta la importancia del seguimiento y la medición de los procesos claves y se obtiene como resultado que los procesos logran un nivel de eficiencia*.

1. *Mejor calidad en el servicio prestado:* las mejoras realizadas a los procesos claves que se ejecutan en la Institución se encuentran basadas en los requisitos del cliente y a la vez se considera el cumplimiento de la LPC, por lo tanto el servicio que se le brindara a los usuarios de la zona occidental se adaptara a sus necesidades. Generando en los usuarios satisfacción en el servicio recibido y a la vez se formara una buena imagen de la Institución
2. *Información oportuna:* al implementar el uso del sistema de evaluación del cliente se conocerán las necesidades de estos, información que servirá de base para realizar campañas de acuerdo a los requerimientos de la población de la zona occidental. Y los consumidores percibirán que la Institución se preocupa por informarlos sobre temas que les afectan.
3. *Ahorro en el proceso de certificación:* con la realización de este proyecto quedaran establecidas las bases necesarias para cuando la Institución desea iniciar las actividades para el proceso de certificación de sus procesos, ya que la mayoría de sus procesos no se encontraban documentados y los pocos procesos que estaban documentados se encontraban desactualizados y así mismo poseen un sistema de control y medición a los procesos.

* Ver anexo 22: De acuerdo a la calificación de Procesos Harrington
Fuente: Mejoramiento de los procesos de la empresa. Autor James H. Harrington Editorial Mc. Graw Hill Interamericana, S.A. México, 1993

-
4. *Descripción del perfil de los puestos de trabajo:* se establecen las fichas de los puestos de trabajo que servirán a la Institución, cuando sea necesario realizar el proceso de selección para nuevo personal para que estos posean los requisitos del puesto de trabajo a desempeñar.
 5. *Sistema de control y evaluación de la voz del cliente:* la Institución contara con un sistema de evaluación tanto para el cliente interno como el externo por medio del buzón de sugerencias en el CSC, en campañas y encuestas a través de los cuales se conocerán los requerimientos y/o necesidades que tienen los consumidores, así mismo se realizara un seguimiento de la percepción del cliente en relación al cumplimiento de sus requisitos por parte de la Institución.
 6. *Ahorro de tiempo en la resolución de casos:* al diseñar los procesos se analizaron aquellas actividades que no agregan valor y se eliminaron y rediseñaron actividades lo cual dio como resultado una disminución en el tiempo de ejecución del proceso lo que se vera reflejado en el menor tiempo en la atención de casos y en la obtención de una solución en los casos interpuesto por los usuarios. Evidencia de esto es que actualmente el solucionar un caso en el proceso de avenimiento se tarda un aproximado de 9 días, con las mejoras realizadas al proceso el solucionar un caso en avenimiento se tardara 5 días. Esto con el fin de beneficiar a los ciudadanos ya que ellos también invertirán menos de su tiempo disponible en ir a la Defensoría para lograr una solución a su caso.
 7. *Disminución de gastos del consumidor:* con la disminución del tiempo para obtener solución a las denuncias interpuestas por los consumidores ellos necesitaran ir menos número de veces a la Institución lo que se vera reflejado en un ahorro en el gasto que ellos deben de hacer para hacerse presentes en la Oficina.
 8. *Mayor cobertura de inspecciones en establecimientos:* al realizar la unificación de los tres procesos (fecha de vencimiento, etiquetado y precios a la vista) se podrán realizar mayor número de inspecciones ya que antes se realizaban 11 inspecciones al mes con la propuesta se inspeccionaran 22 establecimientos lo cual generara un mayor control en los establecimientos comerciales de la zona occidental para que cumplan los requisitos de Ley y no ofrezcan al consumidor producto defectuosos.
 9. *Control y seguimiento de los procesos claves:* El establecimiento de indicadores permitirán el seguimiento y control de los procesos con el objetivo de medir sus resultados en relación a los planes

adoptados y diagnosticar si fuere el caso, las desviaciones a las referencias establecidas con el fin de señalar las debilidades y errores para rectificarlos e impedir que se produzca nuevamente.

10. *Empleados capacitados para la ejecución del proceso:* a los empleados se les impartirán capacitaciones sobre el método de trabajo y se les realizarán evaluaciones para conocer si estos presentan deficiencias; además se les entregará un manual de procedimientos para que se auxilien de este documento consultándolo cuando deseen. Y las actividades se desarrollarán bajo el enfoque de trabajo en equipo y tener un ambiente de armonía en la Institución.
11. *Actas con validez legal:* se han establecido los requisitos de calidad de cada documento que se emite como resultado de las actividades realizadas en los diferentes procesos lo cual contribuye a que ahora las actas y documentos no perderán validez legal debido a que estarán elaboradas de acuerdo a los requisitos planteados.

En base a las dos situaciones antes presentadas se utilizará una matriz de priorización con el propósito de identificar a quienes de los involucrados les afecta en mayor grado el problema.

6.4.3 DIAGRAMA DE MATRIZ PARA LA PRIORIZACION DE CRITERIOS

Los diagramas de matriz son una de las nuevas herramientas de la calidad, y son empleadas dado que son esquemas que permiten relacionar mediante un sistema de columnas y filas, los diferentes elementos o factores del problema que se analiza.

Grado de relación

Para llevar a cabo esta relación se hace uso de ponderaciones, las cuales se representan mediante un valor numérico tal como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 593

Tipo de correlación	Valor numérico
Muy correlacionados	9
Correlacionados	3
Poco correlacionados	1

Es de aclarar que esta tabla de ponderaciones ya se encuentra establecida por la metodología la cual pertenece a una de las nuevas siete herramientas de la calidad.

6.4.3.1 METODO ACTUAL

Cuadro N° 594

Deficiencias	Ciudadano de la zona occidental	Empleados de la Oficina Regional de Occidente	Oficina Regional de Occidente
1 Procesos que incumplen la LPC	3	1	9
2 Técnicos no responden con la habilidad requerida para la interpretación de la denuncia	9	1	3
3 Establecimientos que no cumplen requisitos de ley	9	1	3
4 Procesos tardíos en brindar solución al usuario.	9	3	3
5 Actividades que no agregan valor al proceso	3	3	9
6 Formatos inadecuados	1	3	1
7 Información proporcionada en campaña no satisface las necesidades	9	1	3
8 Procesos no documentados	1	9	9
9 Técnicos no capacitados para la toma de denuncias en campañas	9	1	3
10 Técnicos no cumplen con los requisitos del puesto de trabajo	9	3	9
11 Falta de control y medición en los procesos	1	3	9
12 Tiempos de espera de atención prolongados	9	1	3
	72	30	64

Después de realizada la evaluación se concluye que de los involucrados a quien le afecta mas las deficiencias presentes es a los usuarios de la zona occidental.

6.4.3.2 METODO PROPUESTO

Cuadro N° 595

Beneficio	Ciudadano de la zona occidental	Empleados de la Oficina Regional de Occidente	Oficina Regional de Occidente
1. Mejor calidad en el servicio	9	3	3
2. Atención oportuna de los casos	9	1	3
3. Ahorro en el proceso de certificación	1	1	9
4. Descripción del perfil del puestos de trabajo	3	3	9
5. Sistema de control y evaluación del cliente	9	1	9
6. Ahorro de tiempo en la resolución de casos	9	3	3
7. Disminución de gastos	9	1	1
8. Mayor cobertura de inspecciones en establecimientos	9	3	3
9. Control de los procesos claves	1	3	9
10. Empleados capacitados para la ejecución del proceso	9	9	9
11. Actas con validez legal	9	1	3
	77	29	61

Después de realizada la evaluación se concluye que al implementar el proyecto se tendrá un mayor impacto de los beneficios en los ciudadanos de la zona occidental seguido de la Institución.

Después de realizadas las evaluaciones el siguiente paso es llevar a cabo la cuantificación de los ahorros que se generan en los consumidores con la aplicación del Enfoque Basado en Procesos en los Servicios que brinda las Oficina Regional de Occidente.

6.4.4 AHORROS GENERADOS EN LOS CONSUMIDORES POR LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

Durante los dos años y medio de trabajo la Defensoría del Consumidor han logrado la recuperación de 25.8* millones de dólares en casos relacionados principalmente con la telefonía, agua y sistema financiero. Del monto total recuperado un 17.6% ha sido recuperado a través de los servicios brindados por la Oficina Regional de Occidente lo que equivale a \$ 4,543,730.00**.

La Oficina a través de los diferentes servicios que brinda a los consumidores de la zona occidental recupera en promedio por mes un total de \$ 53,400.00**, sin embargo en ciertas ocasiones el valor llega a duplicarse e incluso a triplicarse situaciones particulares.

Con la realización del proyecto de aplicación del Enfoque Basado en Procesos en la Oficina Regional de Occidente se generan un aumento en la eficiencia de los procesos que se ejecutan para la prestación de los diferentes servicios, el aumento en la eficiencia genera una disminución en el tiempo que se emplea en cada servicio y por lo tanto hace que el tiempo de atención al consumidor sea menor, es decir se genera un ahorro en los consumidores por la mejora de los servicios, este ahorro es adicional a los beneficios que se generan en los consumidores con la recuperación de los montos reclamados a través de los diferentes servicios que brinda la Institución para la obtención de una solución.

A continuación se establecen los ahorros que se generan en los consumidores por la reducción en el tiempo de atención, comparando el tiempo que se emplea en el método actual y el tiempo que se empleara con el método propuesto, asumiendo a la vez un estimado de los costos en los que incurren los consumidores para hacerse presente en la Institución y solicitar sus servicios:

* Fuente: Lic. Patricia Tomasino, Departamento de Comunicaciones, Defensoría del Consumidor,

** Fuente: Lic. Jaime Peña, Gerente Oficina Regional de Occidente

RECEPCIÓN DE DENUNCIA

Método Actual = 76.24 min.
 Método Propuesta = 54.05 min.
 Frecuencia Mensual = 145

Cuadro N° 596

CENTRO DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS	Costo / hora	Costo transporte Departamental	Costo transporte Urbano	Tiempo estimado transporte (Hora)	Costo por transporte	Método Actual	Método Propuesta	Costo comida	Costo total Actual	Costo total Propuesto	Ahorro
Ama de Casa * residente en Santa Ana	\$0.675	\$0.00	\$1.00	1	\$0.675	\$0.86	\$0.61	\$6.00	\$8.53	\$8.28	\$0.25
Ama de Casa residente en departamento*	\$0.675	\$3.00	\$2.00	5	\$3.375	\$0.86	\$0.61	\$6.00	\$15.23	\$14.98	\$0.25
Obrero residente en Santa Ana**	\$0.746	\$0.00	\$1.00	1	\$0.746	\$0.95	\$0.67	\$0.00	\$8.69	\$8.42	\$0.28
Obrero residente en departamento**	\$0.746	\$3.00	\$2.00	5	\$3.730	\$0.95	\$0.67	\$2.00	\$15.68	\$15.40	\$0.28
Técnico residente en Santa Ana***	\$2.50	\$0.00	\$1.00	1	\$2.500	\$3.18	\$2.25	\$0.00	\$12.68	\$11.75	\$0.92
Técnico residente en departamento***	\$2.50	\$3.00	\$2.00	5	\$12.500	\$3.18	\$2.25	\$2.00	\$26.68	\$25.75	\$0.92
Profesional residente en Santa Ana****	\$4.17	\$0.00	\$3.00	1	\$4.170	\$5.30	\$3.76	\$2.00	\$18.47	\$16.93	\$1.54
Profesional residente en departamento****	\$4.17	\$12.00	\$6.00	3	\$12.510	\$5.30	\$3.76	\$2.00	\$41.81	\$40.27	\$1.54

* Para la ama de casa se asume el costo/hora en función del salario mínimo establecido vigente, fuente: Cámara de Comercio

** Bases para el establecimiento de los salarios: Cámara de Comercio (\$180.00)

*** Bases para el establecimiento de los salarios: Informe Sobre el Desarrollo Humano El Salvador 2007-2008, PNUD El Salvador (\$600.00)

**** Bases para el establecimiento de los salarios: Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples 2006, Dirección General de Estadística y Censos. DIGESTYC (\$1000.00)

◆ Se asume una familia de 4 personas y aun costos promedio de plato de comida de \$1.50

1° AUDIENCIA DE CONCILIACION

Método Actual = 121.94 min.

Método Propuesta = 114.46 min.

Frecuencia Mensual = 63

Cuadro N° 597

CENTRO DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS	Costo / hora	Costo transporte Departamental	Costo transporte Urbano	Tiempo estimado transporte (Hora)	Costo por trasporte	Método Actual	Método Propuesta	Costo comida	Costo total Actual	Costo total Propuesto	Ahorro
Ama de Casa * residente en Santa Ana	\$0.675	\$0.00	\$1.00	1	\$0.675	\$1.37	\$1.29	\$6.00♦	\$9.05	\$8.96	\$0.08
Ama de Casa residente en departamento *	\$0.675	\$3.00	\$2.00	5	\$3.375	\$1.37	\$1.29	\$6.00♦	\$15.75	\$15.66	\$0.08
Obrero residente en Santa Ana **	\$0.746	\$0.00	\$1.00	1	\$0.746	\$1.52	\$1.42	\$0.00	\$9.26	\$9.17	\$0.09
Obrero residente en departamento **	\$0.746	\$3.00	\$2.00	5	\$3.730	\$1.52	\$1.42	\$2.00	\$16.25	\$16.15	\$0.09
Técnico residente en Santa Ana ***	\$2.50	\$0.00	\$1.00	1	\$2.500	\$5.08	\$4.77	\$0.00	\$14.58	\$14.27	\$0.31
Técnico residente en departamento ***	\$2.50	\$3.00	\$2.00	5	\$12.500	\$5.08	\$4.77	\$2.00	\$28.58	\$28.27	\$0.31
Profesional residente en Santa Ana ****	\$4.17	\$0.00	\$3.00	1	\$4.170	\$8.47	\$7.95	\$2.00	\$21.64	\$21.12	\$0.52
Profesional residente en departamento ****	\$4.17	\$12.00	\$6.00	3	\$12.510	\$8.47	\$7.95	\$2.00	\$44.98	\$44.46	\$0.52

* Para la ama de casa se asume el costo/hora en función del salario mínimo establecido vigente, fuente: Cámara de Comercio

** Bases para el establecimiento de los salarios: Cámara de Comercio (\$180.00)

*** Bases para el establecimiento de los salarios: Informe Sobre el Desarrollo Humano El Salvador 2007-2008, PNUD El Salvador (\$600.00)

**** Bases para el establecimiento de los salarios: Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples 2006, Dirección General de Estadística y Censos. DIGESTYC (\$1000.00)

♦ Se asume una familia de 4 personas y aun costos promedio de plato de comida de \$1.50

2° AUDIENCIA DE CONCILIACION

Método Actual = 82.35 min.

Método Propuesta = 74.26 min.

Frecuencia Mensual = 63

Cuadro N° 598

CENTRO DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS	Costo / hora	Costo transporte Departamental	Costo transporte Urbano	Tiempo estimado transporte (Hora)	Costo por transporte	Método Actual	Método Propuesta	Costo comida	Costo total Actual	Costo total Propuesto	Ahorro
Ama de Casa * residente en Santa Ana	\$0.675	\$0.00	\$1.00	1	\$0.675	\$0.93	\$0.84	\$6.00♦	\$8.60	\$8.51	\$0.09
Ama de Casa residente en departamento*	\$0.675	\$3.00	\$2.00	5	\$3.375	\$0.93	\$0.84	\$6.00♦	\$15.30	\$15.21	\$0.09
Obrero residente en Santa Ana**	\$0.746	\$0.00	\$1.00	1	\$0.746	\$1.02	\$0.92	\$0.00	\$8.77	\$8.67	\$0.10
Obrero residente en departamento**	\$0.746	\$3.00	\$2.00	5	\$3.730	\$1.02	\$0.92	\$2.00	\$15.75	\$15.65	\$0.10
Técnico residente en Santa Ana***	\$2.50	\$0.00	\$1.00	1	\$2.500	\$3.43	\$3.09	\$0.00	\$12.93	\$12.59	\$0.34
Técnico residente en departamento***	\$2.50	\$3.00	\$2.00	5	\$12.500	\$3.43	\$3.09	\$2.00	\$26.93	\$26.59	\$0.34
Profesional residente en Santa Ana****	\$4.17	\$0.00	\$3.00	1	\$4.170	\$5.72	\$5.16	\$2.00	\$18.89	\$18.33	\$0.56
Profesional residente en departamento****	\$4.17	\$12.00	\$6.00	3	\$12.510	\$5.72	\$5.16	\$2.00	\$42.23	\$41.67	\$0.56

* Para la ama de casa se asume el costo/hora en función del salario mínimo establecido vigente, fuente: Cámara de Comercio

** Bases para el establecimiento de los salarios: Cámara de Comercio (\$180.00)

*** Bases para el establecimiento de los salarios: Informe Sobre el Desarrollo Humano El Salvador 2007-2008, PNUD El Salvador (\$600.00)

**** Bases para el establecimiento de los salarios: Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples 2006, Dirección General de Estadística y Censos. DIGESTYC (\$1000.00)

♦ Se asume una familia de 4 personas y aun costos promedio de plato de comida de \$1.50

RECEPCIÓN DE DENUNCIA EN CAMPAÑA

Método Actual = 44.39 min.

Método Propuesta = 34.04 min.

Frecuencia Mensual = 10

Cuadro N° 599

METROCENTRO SANTA ANA	Costo / hora	Costo transporte Departamental	Costo transporte Urbano	Tiempo estimado transporte (Hora)	Costo por trasporte	Método Actual	Método Propuesta	Costo comida	Costo total Actual	Costo total Propuesto	Ahorro
Ama de Casa * residente en Santa Ana	\$0.675	\$0.00	\$1.00	1	\$0.675	\$0.50	\$0.38	\$6.00♦	\$8.17	\$8.06	\$0.12
Ama de Casa residente en departamento *	\$0.675	\$3.00	\$2.00	5	\$3.375	\$0.50	\$0.38	\$6.00♦	\$14.87	\$14.76	\$0.12
Obrero residente en Santa Ana **	\$0.746	\$0.00	\$1.00	1	\$0.746	\$0.55	\$0.42	\$0.00	\$8.30	\$8.17	\$0.13
Obrero residente en departamento **	\$0.746	\$3.00	\$2.00	5	\$3.730	\$0.55	\$0.42	\$2.00	\$15.28	\$15.15	\$0.13
Técnico residente en Santa Ana ***	\$2.50	\$0.00	\$1.00	1	\$2.500	\$1.85	\$1.42	\$0.00	\$11.35	\$10.92	\$0.43
Técnico residente en departamento ***	\$2.50	\$3.00	\$2.00	5	\$12.500	\$1.85	\$1.42	\$2.00	\$25.35	\$24.92	\$0.43
Profesional residente en Santa Ana ****	\$4.17	\$0.00	\$3.00	1	\$4.170	\$3.09	\$2.37	\$2.00	\$16.26	\$15.54	\$0.72
Profesional residente en departamento ****	\$4.17	\$12.00	\$6.00	3	\$12.510	\$3.09	\$2.37	\$2.00	\$39.60	\$38.88	\$0.72

* Para la ama de casa se asume el costo/hora en función del salario mínimo establecido vigente, fuente: Cámara de Comercio

** Bases para el establecimiento de los salarios: Cámara de Comercio (\$180.00)

*** Bases para el establecimiento de los salarios: Informe Sobre el Desarrollo Humano El Salvador 2007-2008, PNUD El Salvador (\$600.00)

**** Bases para el establecimiento de los salarios: Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples 2006, Dirección General de Estadística y Censos. DIGESTYC (\$1000.00)

♦ Se asume una familia de 4 personas y aun costos promedio de plato de comida de \$1.50

RECEPCIÓN DE DENUNCIA EN CAMPAÑA

Método Actual = 44.39 min.

Método Propuesta = 34.04 min.

Frecuencia Mensual = 10

Cuadro N° 600

METROCENTRO SONSONATE	Costo / hora	Costo transporte Departamental	Costo transporte Urbano	Tiempo estimado transporte (Hora)	Costo por trasporte	Método Actual	Método Propuesta	Costo comida	Costo total Actual	Costo total Propuesto	Ahorro
Ama de Casa * residente en Santa Ana	\$0.675	\$0.00	\$1.00	1	\$0.675	\$0.50	\$0.38	\$6.00♦	\$8.17	\$8.06	\$0.12
Ama de Casa residente en departamento *	\$0.675	\$2.00	\$2.00	5	\$3.375	\$0.50	\$0.38	\$6.00♦	\$13.87	\$13.76	\$0.12
Obrero residente en Santa Ana **	\$0.746	\$0.00	\$1.00	1	\$0.746	\$0.55	\$0.42	\$0.00	\$8.30	\$8.17	\$0.13
Obrero residente en departamento **	\$0.746	\$2.00	\$2.00	5	\$3.730	\$0.55	\$0.42	\$2.00	\$14.28	\$14.15	\$0.13
Técnico residente en Santa Ana ***	\$2.50	\$0.00	\$1.00	1	\$2.500	\$1.85	\$1.42	\$0.00	\$11.35	\$10.92	\$0.43
Técnico residente en departamento ***	\$2.50	\$2.00	\$2.00	5	\$12.500	\$1.85	\$1.42	\$2.00	\$24.35	\$23.92	\$0.43
Profesional residente en Santa Ana ****	\$4.17	\$0.00	\$3.00	1	\$4.170	\$3.09	\$2.37	\$2.00	\$16.26	\$15.54	\$0.72
Profesional residente en departamento ****	\$4.17	\$10.00	\$6.00	3	\$12.510	\$3.09	\$2.37	\$2.00	\$37.60	\$36.88	\$0.72

* Para la ama de casa se asume el costo/hora en función del salario mínimo establecido vigente, fuente: Cámara de Comercio

** Bases para el establecimiento de los salarios: Cámara de Comercio (\$180.00)

*** Bases para el establecimiento de los salarios: Informe Sobre el Desarrollo Humano El Salvador 2007-2008, PNUD El Salvador (\$600.00)

**** Bases para el establecimiento de los salarios: Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples 2006, Dirección General de Estadística y Censos. DIGESTYC (\$1000.00)

♦ Se asume una familia de 4 personas y aun costos promedio de plato de comida de \$1.50

ASESORIA EN CAMPAÑA

Método Actual = 43.45 min.

Método Propuesta = 42.09 min.

Frecuencia Mensual = 20

Cuadro N° 601

METROCENTRO SANTA ANA	Costo / hora	Costo transporte Departamental	Costo transporte Urbano	Tiempo estimado transporte (Hora)	Costo por transporte	Método Actual	Método Propuesta	Costo comida	Costo total Actual	Costo total Propuesto	Ahorro
Ama de Casa * residente en Santa Ana	\$0.675	\$0.00	\$1.00	1	\$0.675	\$0.49	\$0.47	\$6.00♦	\$8.16	\$8.15	\$0.02
Ama de Casa residente en departamento *	\$0.675	\$3.00	\$2.00	5	\$3.375	\$0.49	\$0.47	\$6.00♦	\$14.86	\$14.85	\$0.02
Obrero residente en Santa Ana **	\$0.746	\$0.00	\$1.00	1	\$0.746	\$0.54	\$0.52	\$0.00	\$8.29	\$8.27	\$0.02
Obrero residente en departamento **	\$0.746	\$3.00	\$2.00	5	\$3.730	\$0.54	\$0.52	\$2.00	\$15.27	\$15.25	\$0.02
Técnico residente en Santa Ana ***	\$2.50	\$0.00	\$1.00	1	\$2.500	\$1.81	\$1.75	\$0.00	\$11.31	\$11.25	\$0.06
Técnico residente en departamento ***	\$2.50	\$3.00	\$2.00	5	\$12.500	\$1.81	\$1.75	\$2.00	\$25.31	\$25.25	\$0.06
Profesional residente en Santa Ana ****	\$4.17	\$0.00	\$3.00	1	\$4.170	\$3.02	\$2.93	\$2.00	\$16.19	\$16.10	\$0.09
Profesional residente en departamento ****	\$4.17	\$12.00	\$6.00	3	\$12.510	\$3.02	\$2.93	\$2.00	\$39.53	\$39.44	\$0.09

* Para la ama de casa se asume el costo/hora en función del salario mínimo establecido vigente, fuente: Cámara de Comercio

** Bases para el establecimiento de los salarios: Cámara de Comercio (\$180.00)

*** Bases para el establecimiento de los salarios: Informe Sobre el Desarrollo Humano El Salvador 2007-2008, PNUD El Salvador (\$600.00)

**** Bases para el establecimiento de los salarios: Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples 2006, Dirección General de Estadística y Censos. DIGESTYC (\$1000.00)

♦ Se asume una familia de 4 personas y aun costos promedio de plato de comida de \$1.50

ASESORIA EN CAMPAÑA

Método Actual = 43.45 min.

Método Propuesta = 42.09 min.

Frecuencia Mensual = 20

Cuadro N° 602

METROCENTRO SONSONATE	Costo / hora	Costo transporte Departamental	Costo transporte Urbano	Tiempo estimado transporte (Hora)	Costo por transporte	Método Actual	Método Propuesta	Costo comida	Costo total Actual	Costo total Propuesto	Ahorro
Ama de Casa * residente en Santa Ana	\$0.675	\$0.00	\$1.00	1	\$0.675	\$0.49	\$0.47	\$6.00♦	\$8.16	\$8.15	\$0.02
Ama de Casa residente en departamento *	\$0.675	\$2.00	\$2.00	5	\$3.375	\$0.49	\$0.47	\$6.00♦	\$13.86	\$13.85	\$0.02
Obrero residente en Santa Ana **	\$0.746	\$0.00	\$1.00	1	\$0.746	\$0.54	\$0.52	\$0.00	\$8.29	\$8.27	\$0.02
Obrero residente en departamento **	\$0.746	\$2.00	\$2.00	5	\$3.730	\$0.54	\$0.52	\$2.00	\$14.27	\$14.25	\$0.02
Técnico residente en Santa Ana ***	\$2.50	\$0.00	\$1.00	1	\$2.500	\$1.81	\$1.75	\$0.00	\$11.31	\$11.25	\$0.06
Técnico residente en departamento ***	\$2.50	\$2.00	\$2.00	5	\$12.500	\$1.81	\$1.75	\$2.00	\$24.31	\$24.25	\$0.06
Profesional residente en Santa Ana ****	\$4.17	\$0.00	\$3.00	1	\$4.170	\$3.02	\$2.93	\$2.00	\$16.19	\$16.10	\$0.09
Profesional residente en departamento ****	\$4.17	\$10.00	\$6.00	3	\$12.510	\$3.02	\$2.93	\$2.00	\$37.53	\$37.44	\$0.09

* Para la ama de casa se asume el costo/hora en función del salario mínimo establecido vigente, fuente: Cámara de Comercio

** Bases para el establecimiento de los salarios: Cámara de Comercio (\$180.00)

*** Bases para el establecimiento de los salarios: Informe Sobre el Desarrollo Humano El Salvador 2007-2008, PNUD El Salvador (\$600.00)

**** Bases para el establecimiento de los salarios: Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples 2006, Dirección General de Estadística y Censos. DIGESTYC (\$1000.00)

♦ Se asume una familia de 4 personas y aun costos promedio de plato de comida de \$1.50

APLAZAMIENTO DE 1° AUDIENCIA DE CONCILIACION

- Método Actual

Costo promedio de asistencia a 1° Audiencia de Conciliación por consumidor = **\$ 20.01**

Frecuencia de Aplazamiento de 1° Audiencia = 7% Mensualmente

Frecuencia de servicio de 1° Audiencia = 63

Número de Audiencias Aplazadas = 5 Casos

Costo por Aplazamiento = 5 casos x \$20.01 = **\$100.05**

- Método Propuesto

No se permite aplazamiento de audiencia

APLAZAMIENTO DE 2° AUDIENCIA DE CONCILIACION

- Método Actual

Costo promedio de asistencia a 2° Audiencia de Conciliación por consumidor = **\$ 18.68**

Frecuencia de Aplazamiento de 2° Audiencia = 10% Mensualmente

Frecuencia de servicio de 2° Audiencia = 44

Número de Audiencias Aplazadas = 5 Casos

Costo por Aplazamiento = 5 casos x \$18.68 = **\$83.40**

- Método Propuesto

No se permite aplazamiento de audiencia

Cálculo Del Ahorro Generado En Los Consumidores

Cuadro N° 603

Servicio	Ahorro promedio	Frecuencia de Realización del Servicio	Ahorro mensual	Ahorro trimestral
Recepción de Denuncia CSC	\$0.75	145	\$108.75	\$326.25
1° Audiencia de Conciliación	\$0.25	63	\$15.75	\$47.25
2° Audiencia de Conciliación	\$0.27	44	\$11.88	\$35.64
Recepción de Denuncia en Campaña Metrocentro Santa Ana	\$0.35	10	\$3.50	\$10.50
Recepción de Denuncia en Campaña Metrocentro Sonsonate	\$0.35	10	\$3.50	\$10.50
Asesoría en Campaña Metrocentro Santa Ana	\$0.05	20	\$1.00	\$3.00
Asesoría en Campaña Metrocentro Sonsonate	\$0.05	20	\$1.00	\$3.00
Aplazamiento de 1° Audiencia	\$20.01	5	\$100.05	\$300.15
Aplazamiento de 2° Audiencia	\$18.68	5	\$93.40	\$280.20
Total			\$338.83	\$1,016.49

Los Ahorro Generado en los Consumidores son \$1,017.00 / trimestre.

A continuación se muestran los ahorros que se generaran en los consumidores de la zona occidental con los servicios brindados por la Oficina Regional de Occidente resultado de la comparación entre el método actual y el método propuesto para la ejecución de los procesos para la prestación de los servicios y se proyectan asumiendo que se mantendrán constantes a lo largo del tiempo, esto debido a que los datos sobre la Frecuencia de Realización del Servicio que se han tomando de base para el calculo de los ahorros son valores promedios trimestrales.

Cuadro N° 604

Rubro	Julio a Septiembre 2009	Noviembre a Diciembre 2009	Enero a Marzo 2010	Abril a Junio 2010	Julio a Septiembre 2010	Octubre a Diciembre 2010
Ahorro Generado en los Consumidores	\$1,017.00	\$1,017.00	\$1,017.00	\$1,017.00	\$1,017.00	\$1,017.00

6.4.5 FLUJO DE EFECTIVO

El Flujo de Efectivo es un estado contable básico que informa sobre las entradas y salidas de efectivo. Consta de una matriz con columnas y filas. En las columnas se disponen los períodos y en las filas los ingresos y las salidas de dinero.

- Ingresos: Es todo el dinero que ingresa a la empresa producto de su actividad productiva o de servicios, o producto de la venta de activos.
- Salidas: Es todo el dinero que sale de la empresa y que son necesarios para llevar a cabo su actividad productiva. Incluye los costes variables y fijos.

Para el proyecto de la Aplicación de Enfoque Basado en Procesos en la Oficina Regional de Occidente es necesario establecer el flujo de efectivo que se generan en los trimestres posteriores a la aplicación especificando los ahorros que se generan en los consumidores con las mejoras en la prestación del servicio

El flujo esta constituido de desde el punto de vista matemático por dos partes, la primera los ingresos generados en el proyecto en este caso son los ahorros generados, debido a que los servicios que presta la Institución son gratuitos y por lo tanto no se generan ingresos y la segunda por los costos por el servicio, sin embargo no se consideran los costos de prestar el servicio en el flujo de efectivo debido a que no se generaran costos adicionales en la Institución para la prestación del servicio.

Otro aspecto que se considera en el flujo de efectivo es la depreciación de los activos necesarios para la prestación de los diferentes servicios por la Oficina, sin embargo la Defensoría del Consumidor es una Institución publica y según manifestó la Lic. Ana Silvia Vásquez, personal de la Unida Financiera (UFI) de la Institución, en las empresas públicas se realiza con el objetivo de darle cumplimiento a la ley, es decir lo establecido en el Manual del Sistema Financiero Integrado, esto con el objetivo de saber como se gasta el activo fijo y no como es el caso de las empresas privadas que es tomada en cuenta en la declaración de impuestos.

Flujo de Efectivo = Ahorros Generado en los Consumidores

Cuadro N° 605

Rubro	Julio a Septiembre 2009	Noviembre a Diciembre 2009	Enero a Marzo 2010	Abril a Junio 2010	Julio a Septiembre 2010	Octubre a Diciembre 2010
Flujo de Efectivo	\$1,017.00	\$1,017.00	\$1,017.00	\$1,017.00	\$1,017.00	\$1,017.00

6.4.6 TASA MÍNIMA ATRACTIVA DE RENDIMIENTO

Para la ejecución de un proyecto es necesario establecer un parámetro que permita al dueño, contraparte o inversionista del mismo evaluar las posibilidades de éxito y fracaso del proyecto; este parámetro se conoce como Tasa Mínima Atractiva de Rendimiento (TMAR)

Para la prestación de los servicios por la Oficina Regional de Occidente aplicando un Enfoque Basado en Procesos se considera una TMAR de 6.5% tasa proporcionada en una entrevista realizada a la Lic. Miguel Ángel Ciudad Real, Encargado de solicitud de Financiamientos del Fondo Salvadoreño para Estudios de Preinversión (FOSEP), quien manifestó que para el tipo de proyecto y considerando que la Defensoría del Consumidor es una institución pública la tasa de interés a aplicar sería del 6.5% anual.

$$\text{TMAR} = 6.5\%$$

6.4.7 VALOR ACTUAL NETO (VAN)

El Valor Actual Neto (VAN) es una cantidad monetaria en el momento actual, tiempo = 0, que es equivalente al flujo de efectivo de una inversión a una tasa específica de interés. El VAN permite comparar los ingresos y salidas que se han efectuado en un periodo y se trasladan hacia el año de inicio del proyecto y se comparan con a inversión inicial del mismo.

El VAN se calcula por la fórmula siguiente:

$$VPN = \frac{FNE_1}{(1+i)} + \frac{FNE_2}{(1+i)^2} + \frac{FNE_3}{(1+i)^3} + \frac{FNE_4}{(1+i)^4} + \frac{FNE_5}{(1+i)^5} + \frac{FNE_6}{(1+i)^6} - P$$

Donde:

FNE = Flujo Neto de Efectivo del proyecto

P = Inversión Inicial del proyecto

i = Tasa Mínima Atractiva de Rendimiento (TMAR)

Consideraciones:

Al realizar la evaluación el valor actual neto puede resultar una cantidad positiva, lo que significaría que la inversión tendrá una tasa de rendimiento mayor que la tasa de descuento elegida, y en consecuencia el proyecto será aceptable; si el valor resultara negativo, significa que la inversión tendrá una tasa de

rendimiento menor que la tasa de descuento elegida y en consecuencia el proyecto será rechazado; si el valor actual neto fuera cero indica que la tasa de rendimiento de la inversión y la tasa de descuento son idénticas y por lo tanto es indiferente y queda a juicio del analista su rechazo o aceptación *.

En síntesis

- El proyecto se acepta si $VAN \geq 0$.
- El proyecto se rechaza si $VAN < 0$

Para el cálculo se utilizaran los siguientes datos:

Flujo Neto de Efectivo = \$1,017.00

Cuadro N° 606

Rubro	Julio a Septiembre 2009	Noviembre a Diciembre 2009	Enero a Marzo 2010	Abril a Junio 2010	Julio a Septiembre 2010	Octubre a Diciembre 2010
Flujo de Efectivo	\$1,017.00	\$1,017.00	\$1,017.00	\$1,017.00	\$1,017.00	\$1,017.00

Inversión Inicial = \$1,479.00

Tasa Mínima Atractiva de Rendimiento (TMAR) = 6.5 %

Sustituyendo en la formula

$$VAN = -\$1,479.00 + \frac{\$1,017.00}{(0.065+1)^1} + \frac{\$1,017.00}{(0.065+1)^2} + \frac{\$1,017.00}{(0.065+1)^3} + \frac{\$1,017.00}{(0.065+1)^4} + \frac{\$1,017.00}{(0.065+1)^5} + \frac{\$1,017.00}{(0.065+1)^6}$$

$$VAN = \$3,444.31$$

El resultado de la VAN es \$3,444.31 por lo tanto la VAN es mayor que cero y el proyecto se acepta. De acuerdo al resultado obtenido en la VAN se determina que el proyecto es económicamente rentable debido a que genera un ingreso o ahorro en los consumidores de la zona occidental, sin embargo el proyecto también genera externalidades positivas en los habitantes, las externalidades son efectos de tipo positivo o beneficios que se generan en las personas por el proyecto y por lo tanto el proyecto se considera rentable socialmente ** debido a que su objetivo más importante es dar a la sociedad un servicio que le sea útil y de la mejor forma. La realización del proyecto contribuirá al cumplimiento de la razón de ser de la Institución.

* Fuente: Guía para la Formulación de Proyectos de Inversión, BMI

** Fuente: Libro-Guía para el Análisis Social, Banco Mundial, Carlos León: (2007) Evaluación de Inversiones: Un enfoque privado y social Edición electrónica gratuita

6.4.8 EVALUACION COSTO A BENEFICIO DEL PROYECTO

Los productos y servicios de los proyectos del sector público tienen como objetivo proveer servicios a los ciudadanos buscando generar un bienestar público y no ganancias para la institución.

La razón beneficio/costo se considera el método de análisis fundamental para proyectos del sector público, el cual tiene como objetivo establecer si a una institución le conviene ejecutar un proyecto comparando los beneficios que generara en los ciudadanos contra los costos de implantarlo.

La formula de beneficio costo: **Beneficio/Costo**

Si $B/C > 1$, el proyecto se acepta.

Si $B/C = 1$, el proyecto se acepta, pero con un nivel bajo de certeza

Si $B/C < 1$, el proyecto se rechaza.

En términos de economía actual sin tomar en cuenta el valor cronológico del dinero en el tiempo la razón beneficio/costo de la Aplicación del Enfoque Basado en Procesos es:

Beneficio= Ahorros generados en los consumidores

Beneficio= \$1,017.00 Trimestralmente

Beneficio= \$6,102.00

Costo= \$1,479.00

$$\text{Beneficio/Costo} = \frac{\$6,102.00}{\$1,479.00}$$

$$\text{Beneficio/Costo} = 4.1$$

Es decir que en términos incrementales el proyecto de la Aplicación del Enfoque Basado en Procesos en la Defensoría del Consumidor, Oficina Regional de Occidente genera un beneficio de \$4.1 dólares por cada dólar invertido.

6.5 EVALUACION DE CALIDAD DEL PROYECTO *

Los indicadores por proceso se establecen con el objetivo de facilitar la medición cuantificable del cumplimiento de los objetivos con los resultados obtenidos en cada uno de ellos.

Es de aclarar que para obtener los resultados de los indicadores de la situación con proyecto se realizaron pruebas pilotos **, de acuerdo a la actividad que se pretendía medir, tomando como base los requisitos de calidad establecidos llevándola a cabo con el apoyo del personal que labora en la Oficina Regional de Occidente, para conocer así el grado de mejora que genera el rediseño en los procesos claves.

Cuadro N° 607

Proceso: Recepción de Denuncias	
Situación sin proyecto	Situación con proyecto
$Calidad = \frac{\text{Número de constancias que cumplen requisitos de calidad}}{\text{Número total de denuncias admitidas}} * 100$	
$Calidad = \frac{118}{145} * 100 = 81.38\%$	$Calidad = \frac{128}{145} * 100 = 88.28\%$
<p>El objetivo era medir el nivel de calidad en las constancias de recepción de denuncias de acuerdo a los requisitos de calidad establecidos generando un aumento aproximadamente de un 7% es decir que un mayor número de constancias no perderán validez legal debido a que cumplirán con los requisitos de una correcta elaboración.</p>	

Cuadro N° 608

Proceso: Avenimiento	
Situación sin proyecto	Situación con proyecto
$Calidad = \frac{\text{Número de expedientes cerrados en avenimiento conformados correctamente}}{\text{Número total de casos cerrados en avenimiento}} * 100$	
$Calidad = \frac{61}{82} * 100 = 74.39\%$	$Calidad = \frac{69}{82} * 100 = 84.15\%$
<p>El objetivo era auditar expedientes en los cuales la denuncia interpuesta obtuvo solución en este proceso, dando como resultado un aumento aproximadamente de un 10% lo que indica que cuando se le realicen las auditorías a estos expedientes se obtendrán resultados satisfactorios debido a que esta conformación de expedientes se realiza de acuerdo a los requisitos de calidad establecidos.</p>	

* Entrevista: Ing. Oscar López, Director Ejecutivo ZYA Consultores.

** Ver Anexos: 26, 29, 32 Pruebas Pilotos

Cuadro N° 609

Proceso: Conciliación	
Situación sin proyecto	Situación con proyecto
$Calidad = \frac{\text{Número de expedientes conformados correctamente}}{\text{Número total de casos cerrados en conciliación}} * 100$	
$Calidad = \frac{43}{63} * 100 = 68.25\%$	$Calidad = \frac{48}{63} * 100 = 74.60\%$
<p>En el proceso de conciliación se auditaron expedientes con el objetivo de revisar el cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos generando un aumento de un 6% lo que nos indica que al realizarles auditorías por la Dirección de Descentralización a los expedientes un mayor número de estos presentaran un cumplimiento de los requisitos considerados.</p>	

Cuadro N° 610

Proceso: Gestión de campaña	
Situación sin proyecto	Situación con proyecto
$Calidad = \frac{\text{Número total de informes de campaña que cumplen requisitos de calidad /semestral}}{\text{Número total de informes elaborados en campaña /semestral}} * 100$	
$Calidad = \frac{0}{6} * 100 = 0\%$	$Calidad = \frac{6}{7} * 100 = 85.71\%$
<p>En este proceso se observa que en la situación sin proyectos genera un valor de cero por ciento originado porque ninguno de los informes de campaña que se realizan actualmente se encuentran debidamente elaborados debido a que no poseen un formato estandarizado y la información que contienen varía de un informe a otro. En la situación con proyecto al establecer los requisitos de calidad estos serán elaborados de forma homogénea y con la información correspondiente y adecuada. Generando un 85.71% de informes correctamente elaborados.</p>	

Cuadro N° 611

Proceso: Recepción de denuncia en campaña	
Situación sin proyecto	Situación con proyecto
$Calidad = \frac{\text{Número de constancias que cumplen requisitos de calidad}}{\text{Número total de denuncias admitidas}} * 100$	
$Calidad = \frac{8}{10} * 100 = 80\%$	$Calidad = \frac{9}{10} * 100 = 90\%$
<p>En este proceso se auditaron las constancias elaboradas en campaña, observando que el nivel de calidad de las constancias con los requisitos de calidad propuestos aumenta en un 10% lo que generara un ahorro de tiempo cuando estas pasen al proceso de avenimiento debido a que contarán con la información correcta y no se deberá de completar información a este nivel.</p>	

Cuadro N° 612

Proceso: Asesoría en campaña	
Situación sin proyecto	Situación con proyecto
$Calidad = \frac{\text{Número de constancias que cumplan requisitos de calidad}}{\text{Número total de asesorías realizadas}} * 100$	
$Calidad = \frac{15}{20} * 100 = 75\%$	$Calidad = \frac{18}{20} * 100 = 90\%$
El aumento que se genera en este proceso es de un 15% debido a que con la situación con proyectos se efectúa el rediseño del formato que se utiliza logrando unificar la información que este debe de contener y estableciendo a la vez los requisitos de calidad a cumplir para el correcto uso de la constancia que se genere como resultado de la asesoría que se brinda.	

Cuadro N° 613

Sub-Proceso: Inspección de publicidad engañosa en supermercados	
Situación sin proyecto	Situación con proyecto
$Calidad = \frac{\text{Número total de actas elaboradas correctamente /mes}}{\text{Número total de actas elaboradas /mes}} * 100$	
$Calidad = \frac{3}{5} * 100 = 60\%$	$Calidad = \frac{4}{5} * 100 = 80\%$
La situación sin proyecto ocasiona que algunas de las actas de inspecciones son elaboradas incorrectamente, debido a una falta de información, duplicidad de formatos y errores humanos en la redacción por el tedio que genera en los inspectores el llenado del formato. Con el proyecto, se establecen un formato de actas unificando la estructura de información logrando a la vez un aumento del 20% en el número de actas elaboradas correctamente.	

Cuadro N° 614

Sub-Proceso: Inspección de publicidad engañosa en establecimientos comerciales	
Situación sin proyecto	Situación con proyecto
$Calidad = \frac{\text{Número total de actas elaboradas correctamente /mes}}{\text{Número total de actas elaboradas /mes}} * 100$	
$Calidad = \frac{3}{5} * 100 = 60\%$	$Calidad = \frac{4}{5} * 100 = 80\%$
La situación sin proyecto ocasiona que algunas de las actas de inspecciones son elaboradas incorrectamente, debido a una falta de información, duplicidad de formatos y errores humanos en la redacción por el tedio que genera en los inspectores el llenado del formato. Con el proyecto, se establecen un formato de actas unificando la estructura de información logrando a la vez un aumento del 20% en el número de actas elaboradas correctamente.	

Cuadro N° 615

Proceso: Inspección de etiquetado	
Situación sin proyecto	Situación con proyecto
$Calidad = \frac{\text{Número total de actas elaboradas correctamente /mes}}{\text{Número total de actas elaboradas /mes}} * 100$	
$Calidad = \frac{8}{11} * 100 = 72.72\%$	$Calidad = \frac{20}{22} * 100 = 90.91\%$
Con el proyecto se establecen los requisitos de calidad a cumplir en la elaboración del acta, aumentando en un 18% la calidad en las mismas, generando el beneficio que las actas no perderán validez legal debido a que estas poseerán la información correcta y el trabajo que realicen los inspectores no se desaprovechará debido a que el acta estará debidamente redactada.	

Cálculo del Aumento de la Calidad por Macroproceso

Cuadro N° 616

MACROPROCESO	% Promedio
Atención de Denuncias	7.67
Campañas Educativas y/o Informativas	36.09
Inspección de Productos	19.40

De acuerdo al cuadro anterior el macroproceso en que se aumenta en un mayor porcentaje la calidad en los procesos es el Macroproceso Campañas Educativas y/o Informativas esto debido a que el proceso de Gestión de Campañas Educativas e Informativas aumenta en un 85% la calidad del proceso. En promedio los procesos de la Oficina Regional de Occidente para la prestación de los diferentes servicios aumenta en un 21.32% el nivel de calidad.

6.6 PLAN DE IMPLANTACION

El plan de implantación es el resultado de planificar para dirigir el desarrollo del proyecto desde su principio hasta su terminación en un plazo determinado y a un costo dado para permitir alcanzar de la mejor manera posible el objetivo propuesto.

El desarrollo del plan de implantación comprenderá tres etapas: Planeación, Organización y Control de la Ejecución del proyecto “Aplicación del Enfoque basado en Procesos en la Defensoría del Consumidor”, para un período de seis meses.

En la fase de planificación, se define el objetivo principal del proyecto, describiendo los subsistemas que forman parte importante de este objetivo, se presenta además los paquetes de trabajo que consideran las actividades específicas que forman parte de cada uno de los subsistemas. Y así mismo se elabora el diagrama de red obteniendo la ruta crítica del proyecto.

La fase de Organización, define los principales actores estableciendo la estructura organizacional para así tener un mejor panorama de la jerarquía y dependencias dentro de la misma; se desarrolla un manual de puestos de trabajo para describir las actividades a ejecutar.

En la fase de Control, se establecen índices para medir el avance en la ejecución del proyecto.

6.6.1 PLANIFICACION

Objetivo

Implantar la aplicación del Enfoque basado en Procesos en la Oficina Regional de Occidente de la Defensoría del Consumidor en el Departamento de Santa Ana en un periodo de 6 meses con una inversión de \$81,026.00

Descripción del objetivo

El propósito del proyecto es la implantación del Enfoque basado en Procesos, aplicados a los procesos claves que se ejecutan en la Oficina Regional de Occidente de la Defensoría del Consumidor y se llevara a cabo en un periodo de 6 meses a una inversión de \$81,026.00.

Cabe mencionar que la implantación del proyecto en la Defensoría del Consumidor Santa Ana servirá de guía para que posteriormente este se realice en las otras dos oficinas descentralizadas (Oficina Regional de San Miguel y Oficina Financiera San Salvador) de la Institución.

Haciendo uso del Desglose Analítico, se presentan los sub-sistemas del proyecto a través de diferentes módulos que deberán desarrollarse para lograr la implementación del proyecto en el periodo establecido, lo que permitirá la generación de todas las actividades que se requerirán para llevar a cabo la implementación y puesta en marcha del mismo.

6.6.11 DESGLOCE ANALITICO

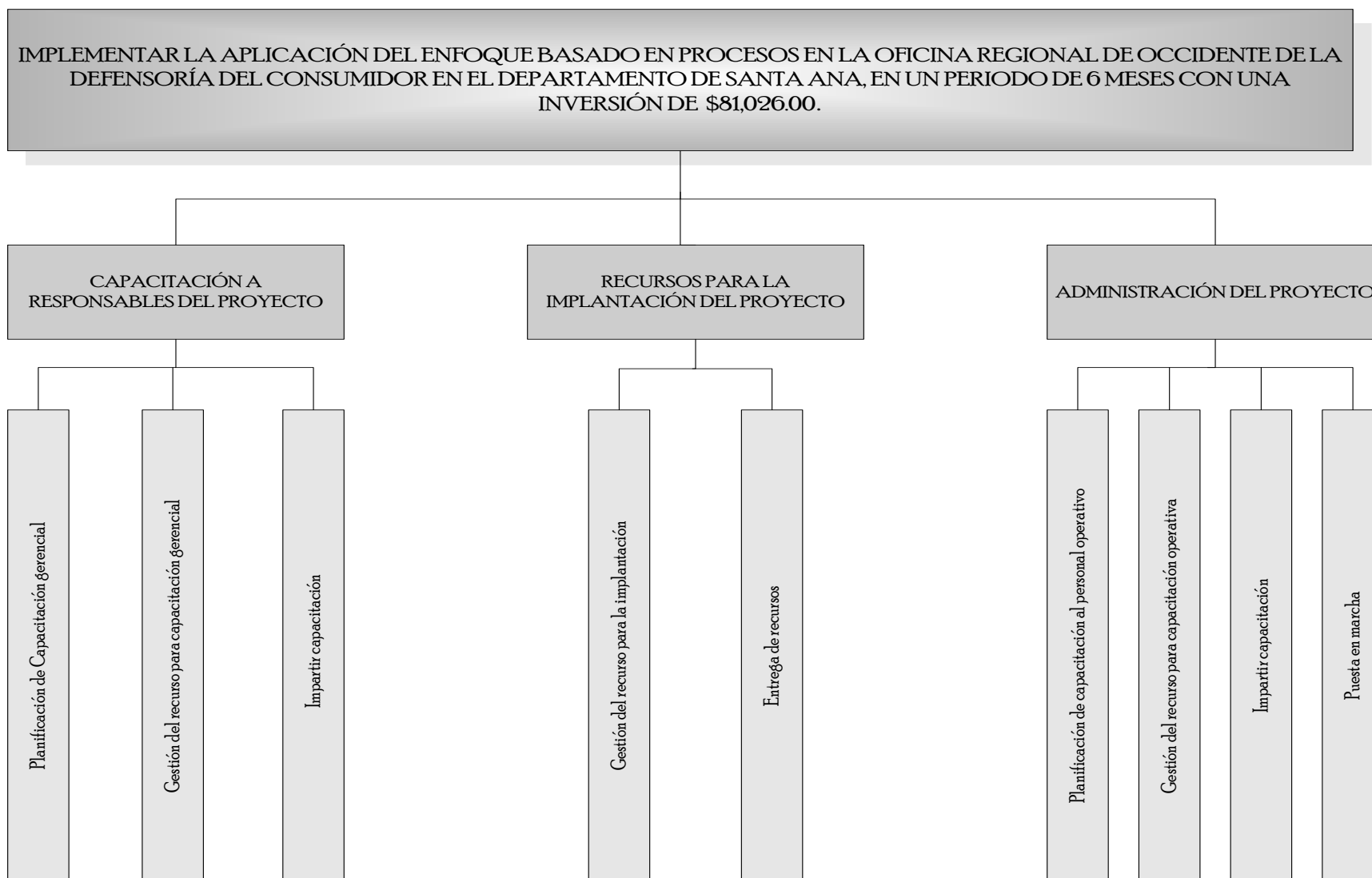


Fig. 64

6.6.1.2 DESCRIPCIÓN DE SUB-SISTEMAS.

Al llevar a cabo la ejecución del proyecto es necesario el planificar cuidadosamente cada una de las actividades a realizar que permitan la implementación satisfactoria del proyecto, A continuación se presenta la descripción de los subsistemas del plan de implantación que representan los objetivos específicos que permitirán alcanzar el objetivo general de ejecución del proyecto.

Sub-sistema 1: “CAPACITACIÓN A RESPONSABLES DEL PROYECTO”

El sub-sistema comprende la capacitación que se le impartirá al personal responsable de la administración del proyecto la cual será del tipo “Formador de formadores” ya que la capacitación será impartida por el grupo de trabajo de tesis, explicando la forma en la cual se deberá de llevar a cabo la implantación del proyecto.



Fig. 65

Sub-sistema 2: "RECURSOS PARA IMPLANTACION DEL ENFOQUE BASADO EN PROCESOS"

El sub-sistema comprende las actividades necesarias para la gestión y recepción del equipo y material necesario para la puesta en marcha del proyecto según las características técnicas requeridas. Además incluye el rediseño del software SIDECON el cual se requiere en el registro de las actividades al ejecutar los procesos claves.

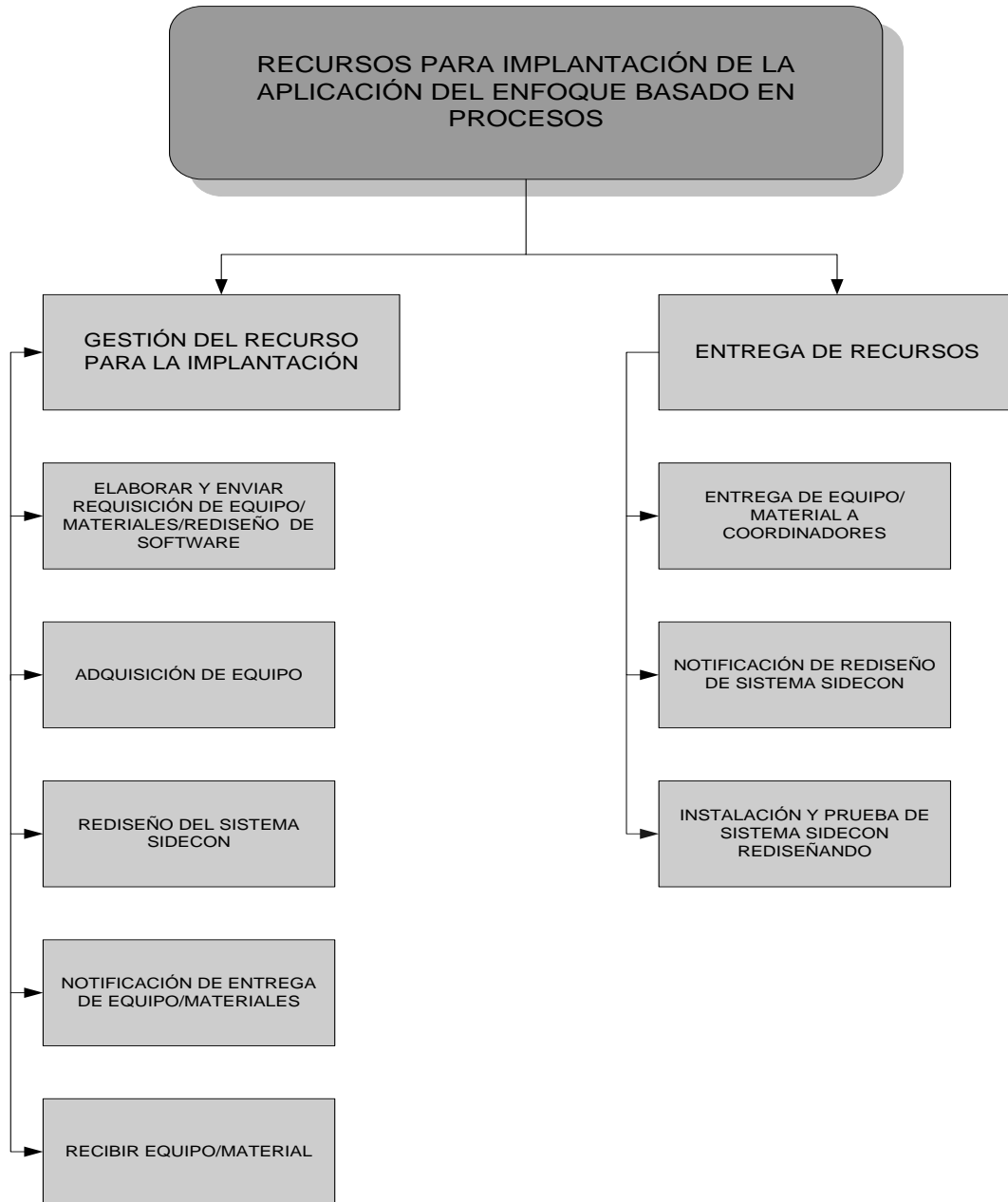


Fig 66

Sub-sistema 3: "ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO"

El sub-sistema comprende la capacitación que se les impartirá a los técnicos e inspectores que será brindada por los coordinadores de acuerdo a las mejoras realizadas a los procesos, para el desempeño óptimo del personal al poner en marcha el proyecto; además incluye las evaluaciones que se llevaran a cabo a los empleados después de implantado el proyecto.

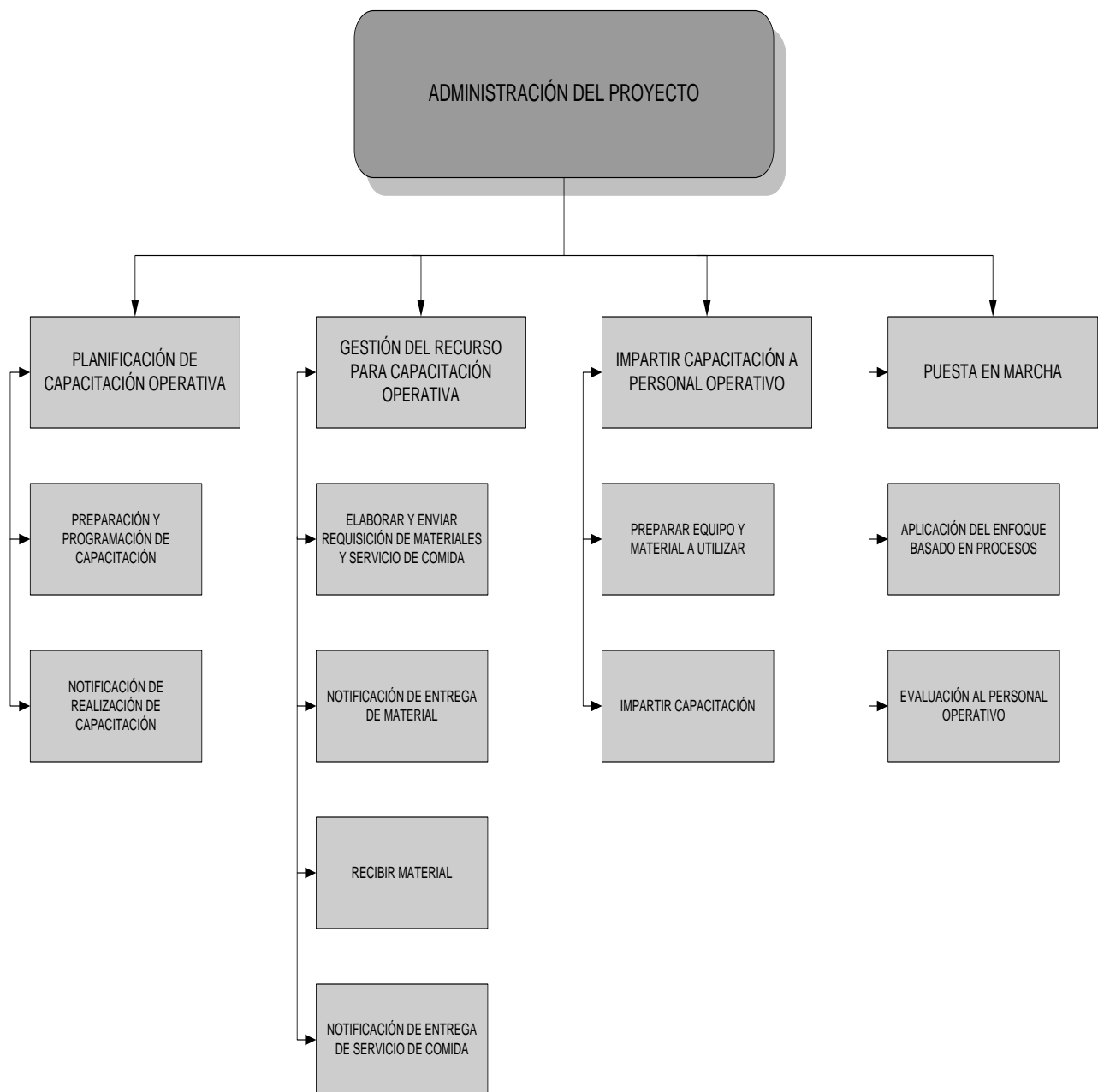


Fig.67

Una vez definidos los subsistemas se detallan a continuación los paquetes de trabajo que contendrá cada uno de ellos.

6.6.13 PAQUETES DE TRABAJO

Para la realización del proyecto es necesario considerar las actividades específicas a desarrollar en cada subsistema, estas actividades se conocen con el nombre de paquetes de trabajo, y se detallan con el fin de desarrollar de forma integral y óptima la ejecución del proyecto.

Un paquete de trabajo es el conjunto de actividades asignadas a un grupo determinado de personas.

Los paquetes de trabajo no sólo describen el trabajo por hacer, sino que también incluyen la duración estimada de las actividades y los recursos (personas, equipos) necesarios para realizar el trabajo en el tiempo previsto. No puede sobreestimarse la importancia de establecer estimados de tiempo apropiados; la deficiente estimación de tiempo es la causa más frecuente de la postergación de la programación.

En el siguiente cuadro se presenta el detalle de los paquetes de trabajo a utilizar en el plan de implementación de la Aplicación del Enfoque basado en procesos.

Cuadro N° 617 Detalles de las actividades que comprenden los paquetes de trabajo

SUB-SISTEMA	PAQUETE DE TRABAJO	ACTIVIDADES
1. Capacitación a responsables del proyecto	1.1 Planificación de capacitación gerencial	1.1.1 Preparación y programación de capacitación
		1.1.2 Notificación de realización de capacitación
	1.2 Gestión del recurso para capacitación gerencial	1.2.1 Elaborar y enviar requisición de materiales y servicio de comida
		1.2.2 Notificación de entrega de material
		1.2.3 Recibir material
		1.2.4 Notificación de entrega de servicio de comida
	1.3 Impartir capacitación	1.3.1 Preparar equipo y material a utilizar
		1.3.2 Impartir capacitación
2. Recursos para implantación de la aplicación del Enfoque basado en procesos	2.1 Gestión del recurso para la implantación	2.1.1 Elaborar y enviar requisición para solicitar el equipo, software y material
		2.1.2 Adquisición de equipo
		2.1.3 Rediseño de SIDECON
		2.1.4 Notificación de entrega de equipo y material
		2.1.5 Recibir equipo y material
	2.2 Entrega de recursos	2.2.1 Entrega de material y equipo a Coordinadores
		2.2.2 Notificación de rediseño realizado en el SIDECON
		2.2.3 Instalación y prueba de SIDECON

3. Administración del proyecto	3.1 Planificación de capacitación a personal operativo	3.1.1 Preparación y programación de capacitación
		3.1.2 Notificación de realización de capacitación
	3.2 Gestión del recurso para capacitación operativa	3.2.1 Elaborar y enviar requisición de materiales y servicio de comida
		3.2.2 Notificación de entrega de material
		3.2.3 Recibir material
		3.2.4 Notificación de entrega de servicio de comida
	3.3 Impartir capacitación a personal operativo	3.3.1 Preparar equipo y material a utilizar
		3.3.2 Impartir capacitación
	3.4 Puesta en marcha	3.4.1 Aplicación del Enfoque basado en procesos
		3.4.2 Evaluación al personal operativo

Según lo establecido en el cuadro anterior se presentan a continuación la descripción de cada paquete de trabajo con las actividades que lo conforman.

1. CAPACITACIÓN A RESPONSABLES DEL PROYECTO

1.1 Planificación de capacitación gerencial: Este paquete incluye las actividades relacionadas con el establecimiento de los requisitos necesarios para impartir la capacitación.

1.1.1 Preparación y programación de capacitación

Esta actividad corresponde a la preparación del plan de trabajo de la capacitación, el cual contempla el nombre del tema, objetivos, responsable, estructuración sobre el desarrollo del tema a impartir, tiempo de duración de la exposición, la cantidad y tipo de recurso a utilizar y establecer la fecha en la cual se impartirá la capacitación.

1.1.2 Notificación de realización de capacitación

Informar al personal la fecha en la que se impartirá la capacitación.

1.2 Gestión del recurso para capacitación gerencial: Este paquete de trabajo considera las actividades necesarias para solicitar los recursos a ser utilizados para impartir la capacitación gerencial en la Oficina Regional de Occidente.

Estos materiales son solicitados al Área de Bodega de la Defensoría del Consumidor San Salvador ya que es en este Área donde se encuentran almacenados, debido a que las actividades relacionadas a la cotización de precios y adquisición de materiales y equipos se encuentra centralizada por la UACI (Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional) es decir que la Oficina no se encarga de comprar el equipo y material a utilizar.

1.2.1 Elaborar y enviar requisición de materiales y servicio de comida

Se elabora la requisición de material a ser utilizado en la capacitación detallando la cantidad y tipo de material que se solicita y será enviada vía Internet al Jefe de Bodega de la Defensoría del Consumidor San Salvador.

A la vez el gerente elaborara la requisición para solicitar el refrigerio detallando la cantidad de participantes en la capacitación que será enviada a la UACI.

1.2.2 *Notificación de entrega de material*

Recibida la requisición de material el Jefe de Bodega deberá de preparar el material a ser entregado para la Oficina Regional de Occidente. Y se les informara vía telefónica el día que deberá de ser recogido.

1.2.3 *Recibir material*

Se trasladaran a la Defensoría del Consumidor San Salvador al Área de Bodega para recoger el material solicitado. Y se llevara el material entregado a la Oficina Regional de Occidente para ser almacenado.

1.2.4 *Notificación de entrega de servicio de comida*

La UACI informara a la Oficina Regional de Occidente sobre el contrato realizado con el servicio de banquete que servirá la comida.

1.3 *Impartir capacitación:* Este paquete de trabajo contiene las actividades para impartir la capacitación al personal que administrara el proyecto.

1.3.1 *Preparar equipo y material a utilizar*

Los capacitadores deberán de preparar con anticipación el equipo y material a utilizar para el desarrollo de la capacitación. Y confirmar con el servicio de banquete la hora que se requiere el servicio.

1.3.2 *Impartir capacitación gerencial*

Desarrollar el plan de trabajo de la capacitación a impartir al personal que serán los responsables de la implantación del proyecto.

2. RECURSOS PARA IMPLANTACIÓN DE LA APLICACIÓN DEL ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

2.1 Gestión del recurso para la implantación: Este paquete de trabajo considera las actividades necesarias para solicitar los recursos a ser utilizados para implantar la Aplicación del Enfoque basado en procesos en la Oficina Regional de Occidente.

Las actividades relacionadas a la cotización de proveedores y adquisición de materiales y equipos se encuentran centralizadas por la UACI (Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional) es decir que la Oficina Regional de Occidente no se encarga de comprar el equipo y material a utilizar.

2.1.1 *Elaborar y enviar requisición para solicitar el equipo, materiales y rediseño del software*

Se elabora la requisición de material a ser utilizado en la implantación detallando la cantidad y tipo de material. Y se envía vía Internet al Jefe de Bodega de la Defensoría del Consumidor San Salvador.

Se elabora la requisición de equipo a ser utilizado en la implantación detallando la cantidad y las especificaciones técnicas, se envía vía Internet al Jefe de Compras de la UACI de la Defensoría del Consumidor San Salvador.

Para realizar el rediseño en el sistema SIDECON se elabora la requisición y se envía vía Internet al Área de Sistemas Informáticos de la Defensoría del Consumidor San Salvador.

2.1.2 *Adquisición del equipo*

Las actividades relacionadas a la cotización de proveedores y adquisición de materiales y equipos se encuentran centralizada por la UACI (Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional) es decir esta unidad es la encargada de adquirir el equipo a utilizar por no contar con equipo de oficina en Bodega. Para la compra de este equipo la UACI deberá de comunicar a la UFI (Unidad Financiera Institucional) la compra a realizar, utilizando los fondos de acuerdo a la presupuestación realizada. Después de comprado el equipo debe de ser enviado al Jefe de Bodega para que lo entregue junto con los materiales solicitados.

-
- 2.13** *Rediseño del sistema SIDECON*
- Un Ingeniero en Sistemas del Área de Informática de la Defensoría del Consumidor se encargara de realizar el rediseño en el sistema SIDECON para la actualización de los diferentes formatos que se utilizaran durante la ejecución de los procesos claves para la prestación de los servicios de la Oficina Regional de Occidente.
- 2.14** *Notificación de entrega de equipo y material*
- Después de comprado el equipo por la UACI se envía al área de Bodega, y el Jefe de Bodega deberá preparar el equipo y material a ser entregado para la Oficina Regional de Occidente. Y se les informara vía telefónica el día que deben de ir a recogerlo
- 2.15** *Recibir equipo y material*
- Personal de la Oficina Regional de Occidente se deberá de trasladar a la Defensoría del Consumidor San Salvador al Área de Bodega para recoger el equipo y material solicitado. Y posteriormente se llevara el material entregado a la Oficina Regional de Occidente que será utilizado en la Aplicación del Enfoque basado en procesos.
- 2.2** **Entrega de recursos:** Este paquete de trabajo incluye las actividades una vez que la Oficina Regional de Occidente posee el material se entregara a los Coordinadores la cantidad a ser utilizada y además contempla que una vez finalizado el rediseño del sistema sea instalado.
- 2.21** *Entrega de material y equipo a Coordinadores*
- Se entregara el equipo y material a cada Coordinador de acuerdo a los requerimientos para la implantación del proyecto.
- 2.22** *Notificación del rediseño realizado en el sistema SIDECON*
- El ingeniero de Sistema informara la fecha a la cual llegara a la Oficina Regional de Occidente par a realizar la instalación del sistema.
- 2.23** *Instalación y prueba del sistema SIDECON*
- Después de realizados los cambios al sistema SIDECON se instalara y se realizara una prueba de funcionamiento de este.
-

3. ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO

3.1 Planificación de capacitación operativa: Este paquete incluye las actividades relacionadas con el establecimiento de los requisitos necesarios para impartir la capacitación.

3.1.1 *Preparación y programación de capacitación**

Esta actividad corresponde a la preparación del plan de trabajo de la capacitación al personal operativo, el cual contempla el nombre del tema, objetivos, responsable, estructuración sobre el desarrollo del tema a impartir, tiempo de duración de la exposición, la cantidad y tipo de recurso a utilizar y establecer la fecha en la cual se impartirá la capacitación.

3.1.2 *Notificación de realización de capacitación*

Informar al personal operativo la fecha en la que se impartirá la capacitación

3.2 Gestión del recurso para capacitación operativa: Este paquete de trabajo considera las actividades necesarias para solicitar los recursos a ser utilizados para impartir la capacitación operativa en la Oficina Regional de Occidente.

Estos materiales son solicitados al Área de Bodega de la Defensoría del Consumidor San Salvador ya que es en esta Área donde se encuentran almacenados, debido a que las actividades relacionadas a la cotización de precios y adquisición de materiales y equipos se encuentra centralizada por la UACI (Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional) es decir que la Oficina no se encarga de comprar el equipo y material a utilizar.

3.2.1 *Elaborar y enviar requisición de materiales y servicio de comida*

Se elabora la requisición de material a ser utilizado en la capacitación detallando la cantidad y tipo de material que se solicita y será enviada vía Internet al Jefe de Bodega de la Defensoría del Consumidor San Salvador.

* Ver anexo 57: Planificación de capacitación

A la vez el gerente elaborara la requisición para solicitar el refrigerio detallando la cantidad de participantes en la capacitación y se envía a la UACI.

3.2.2 *Notificación de entrega de material*

Recibida la requisición de material el Jefe de Bodega preparara el material a ser entregado a la Oficina Regional de Occidente. Y se les informara vía telefónica el día que deberá de ser recogido

3.2.3 *Recibir material*

Se trasladaran a la Defensoría del Consumidor San Salvador al Área de Bodega para recoger el material solicitado. Y se llevara el material entregado a la Oficina Regional de Occidente para ser almacenado.

3.2.4 *Notificación de entrega de servicio de comida*

La UACI informara al Gerente sobre el contrato realizado con la sala de té que servirá la comida.

3.3 **Impartir capacitación:** Este paquete incluye las actividades para impartir la capacitación al personal operativo

3.3.1 *Preparar equipo y material a utilizar*

Los capacitadores deberán de preparar con anticipación el equipo y material a utilizar para el desarrollo de la capacitación. Y confirmar con el servicio de banquete la hora que se requiere el servicio.

3.3.2 *Impartir capacitación al personal operativo*

Desarrollar el plan de trabajo de la capacitación a impartir al personal que ejecutaran los procesos claves en la Oficina Regional de Occidente para la prestación de los diferentes servicios.

3.4 Puesta en marcha: Este paquete de trabajo incluye las actividades que corresponden a la puesta en marcha del proyecto es decir el periodo de adaptación a los cambios realizados a los procesos claves de la Institución.

3.4.1 *Aplicación del Enfoque basado en procesos*

Se desarrollara el diseño detallado del Enfoque basado en procesos el cual será ejecutado por el personal de la Oficina Regional de Occidente durante un periodo de adaptación para que el personal se acostumbre a los cambios realizados.

3.4.2 *Evaluación al personal operativo*

Se realizara una evaluación al personal operativo de la Oficina Regional de Occidente para conocer los resultados de la aplicación del Enfoque basado en procesos y determinara en que medida conocen los cambios realizados a los procesos claves.

6.6.14 ESTRATEGIAS DE EJECUCION PARA LA IMPLANTACION DEL PROYECTO

La implantación del Enfoque basado en procesos supone un esfuerzo por parte de los empleados que laboran en la Institución, que se vera recompensado por la mejora en la practica en la satisfacción de los usuarios, proporcionando así una atención con calidad a los habitantes de la zona occidental.

Para administrar satisfactoriamente el proyecto es necesario considerar algunas estrategias de ejecución, A continuación se presentan las estrategias a considerar para la implantación del proyecto.

- Participación de todo el personal que labora en la Institución, de manera que posibilite que cada persona implicada conozca las ventajas y dificultades que se producirán.
- Compromiso por parte del Gerente de la Oficina Regional de Occidente como líder con el nuevo proyecto a emprender.
- Es de vital importancia que los empleados conozcan la misión, visión y los objetivos de la Institución, para que estén consientes de los resultados que se han logrado hasta el momento y los resultados ha ser alcanzados con la mejora propuesta.
- Crear una cultura de trabajo basada en la Gestión por Procesos, que influirá de manera positiva para realizar el cambio.
- Motivar al personal operativo que participan en la puesta en marcha del proyecto.
- Definir una estructura organizativa adecuada para llevar a cabo el plan de implantación, y así establecer responsabilidades a cada integrante que participara en el proyecto.
- Elaborar un cronograma de implantación, que facilite el desarrollo del plan de implantación.
- Establecer indicadores para controlar el cumplimiento entre lo programado en el plan de implantación y lo que se lleva a cabo en realidad en las fases de la implantación.

-
- Buscar que los recursos cumplan las especificaciones técnicas para contribuir al éxito del plan de implantación.
 - Para reducir los costos de la implantación del proyecto se impartirá la capacitación del tipo “Formador de Formadores”, es decir que los integrantes del grupo de trabajo de graduación capacitará a los responsables de administrar la implantación del proyecto. Y luego estos capacitaran al personal operativo para la puesta en marcha del proyecto. Las capacitaciones se llevaran a cabo en las instalaciones de la Oficina Regional de Occidente los días sábado.
 - Utilizar los manuales de procesos en los cuales se manifiesta los requisitos de calidad, descripción detallada de los procesos, flujograma, el ejecutor y los formatos a utilizar, reflejando claramente la reorganización del trabajo
 - Antes de la puesta en marcha deberá de verificarse la correcta instalación del sistema SIDECON rediseñado para que al momento de utilizarlo evitar contratiempos por fallas.
 - Introducir el uso del ciclo de calidad PHVA, para proponer medidas de acciones correctivas y acciones preventivas para aumentar la calidad en los proceso.

6.6.15 LISTADO DE ACTIVIDADES, TIEMPO Y SECUENCIA

Cuadro N° 618

Código	N°	ACTIVIDAD	Duración	Precedencia	Secuencia
Sub-sistema: Capacitación a responsables del proyecto					
A	1.1.1	Preparación y programación de capacitación	1.6	-	B
B	1.1.2	Notificación de realización de capacitación	0.2	A	C
C	1.2.1	Elaborar y enviar requisición de materiales y servicio de comida	0.2	B	D
D	1.2.2	Notificación de entrega de material	0.2	C	E
E	1.2.3	Recibir material	0.2	D,F	G
F	1.2.4	Notificación de entrega del servicio de comida	1.6	C	E
G	1.3.1	Preparar equipo y material a utilizar	0.2	E,F	H
H	1.3.2	Impartir capacitación al personal gerencial	0.2	G	I
Sub-sistema: Recursos para la implantación del proyecto					
I	2.1.1	Elaborar y enviar requisición para solicitar el equipo, material y rediseño en software	0.4	H	J,K
J	2.1.2	Adquisición de equipo	6	I	L
K	2.1.3	Rediseño de SIDECON	2	I	O
L	2.1.4	Notificación de entrega de equipo y material	0.2	J	M
M	2.1.5	Recibir equipo y material	0.2	L	N
N	2.2.1	Entrega de material y equipo a Coordinadores	0.2	M	Y
O	2.1.2	Notificación de rediseño realizado en el sistema SIDECON	0.2	K	P
P	2.2.3	Instalación y prueba del sistema SIDECON	0.4	O	Y
Sub-sistema: Administración del proyecto					
Q	3.1.1	Preparación y programación de capacitación	1.2	H	R
R	3.1.2	Notificación de realización de capacitación	0.2	Q	S
S	3.2.1	Elaborar y enviar requisición de materiales y otros	0.2	R	T

T	3.2.2	Notificación de entrega de material	0.2	S	U
U	3.2.3	Recibir material	0.2	T	V
V	3.2.4	Notificación de entrega del servicio de comida	16	U	W
W	3.3.1	Preparar equipo y material a utilizar	0.2	V	X
X	3.3.2	Impartir capacitación al personal operativo	3	W	Y
Y	3.4.1	Aplicación del Enfoque basado en procesos	12	N,P,X	Z
Z	3.4.2	Evaluación al personal operativo	1	Y	-

6.6.16 CALENDARIZACIÓN DEL DESARROLLO DEL PROYECTO

Para llevar a cabo las Actividades anteriores, se ha elaborado un Diagrama de Gantt, donde se representa a través de barras, el tiempo de las actividades necesarias para la concretización del proyecto Aplicación del Enfoque basado en procesos en la Oficina Regional de Occidente.

Id.	Nombre de tarea	Comienzo	Fin	Duración	Ene 2009		Feb 2009				Mar 2009				Abr 2009				May 2009				Jun 2009				Jul 2009									
					18/1	25/1	1/2	8/2	15/2	22/2	1/3	8/3	15/3	22/3	29/3	5/4	12/4	19/4	26/4	3/5	10/5	17/5	24/5	31/5	7/6	14/6	21/6	28/6	5/7							
1	Preparación y programación de capacitación	15/01/2009	26/01/2009	1.6s	■																															
2	Notificación de realización de capacitación	27/01/2009	27/01/2009	.2s	■																															
3	Elaborar y enviar requisición de materiales y servicio de comida	28/01/2009	28/01/2009	.2s	■																															
4	Notificación de entrega de materiales	29/01/2009	29/01/2009	.2s	■																															
5	Recibir materiales	30/01/2009	30/01/2009	.2s	■																															
6	Notificación de entrega de servicio de comida	29/01/2009	09/02/2009	1.6s	■																															
7	Preparar equipo y materiales a utilizar	10/02/2009	10/02/2009	.2s			■																													
8	Impartir capacitación	11/02/2009	11/02/2009	.2s			■																													
9	Elaborar y enviar requisición para solicitar equipo, materiales y rediseño de software	12/02/2009	13/02/2009	.4s			■																													
10	Adquisición de equipo	16/02/2009	27/03/2009	6s			■																													
11	Rediseño del sistema SIDECON	16/02/2009	27/02/2009	2s			■																													
12	Notificación de entrega del equipo y materiales	30/03/2009	30/03/2009	.2s							■																									
13	Recibir equipo y materiales	31/03/2009	31/03/2009	.2s							■																									
14	Entrega de materiales y equipo a Coordinadores	01/04/2009	01/04/2009	.2s							■																									
15	Notificación de rediseño realizado a sistema SIDECON	02/03/2009	02/03/2009	.2s					■																											
16	Instalación y prueba del sistema SIDECON	04/03/2009	05/03/2009	.4s					■																											
17	Preparación y programación de capacitación	11/02/2009	18/02/2009	1.2s			■																													
18	Notificación de realización de capacitación	19/02/2009	19/02/2009	.2s			■																													
19	Elaborar y enviar requisición de materiales y servicio de comida	20/02/2009	20/02/2009	.2s			■																													
20	Notificación de entrega de materiales	23/02/2009	23/02/2009	.2s			■																													
21	Recibir materiales	24/02/2009	24/02/2009	.2s			■																													
22	Notificación de entrega de servicio de comida	06/03/2009	17/03/2009	1.6s					■																											
23	Preparar equipo y materiales a utilizar	09/03/2009	09/03/2009	.2s					■																											
24	Impartir capacitación	10/03/2009	30/03/2009	3s					■																											
25	Aplicación del Enfoque basado en procesos	02/04/2009	24/06/2009	12s							■																									
26	Evaluación al personal operativo	27/07/2009	31/07/2009	1s																																

Fig.68

6.6.17 DIAGRAMA DE RED

Para el desarrollo de este proyecto se utilizara la técnica PERT, empleando una red para visualizar gráficamente la interrelación entre sus elementos (actividad - tiempo). Esta representación grafica del proyecto muestra todas las relaciones de procedencia, respecto al orden en que se deben realizar las actividades.

Se establecerá la Ruta Critica del proyecto para determinar las actividades que si se retrasan en su ejecución provocaran un retraso en todo el proyecto; y si se adelantan, provocaran un adelanto en la conclusión del proyecto. Este tipo de actividades reciben el nombre de Actividades Críticas, las que integradas conforman la Ruta Crítica (Camino Crítico), por lo que deben ser vigiladas con mayor cuidado por los encargados que administran el proyecto.

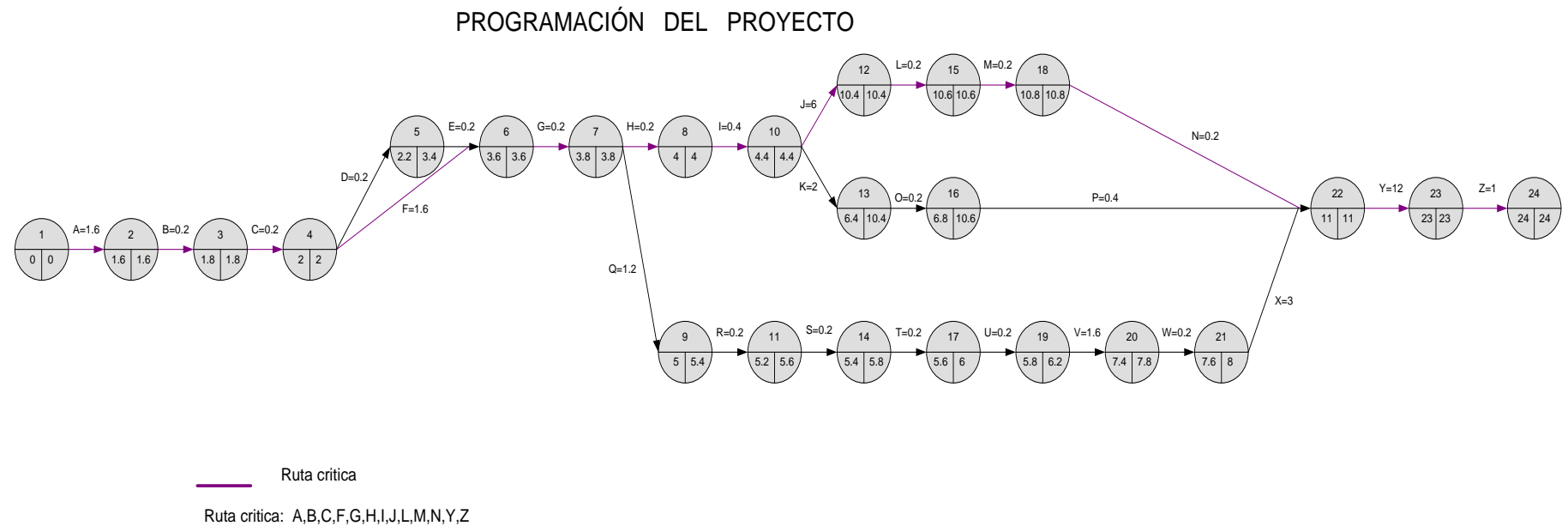


Fig. 69

6.6.2 ORGANIZACIÓN PARA LA IMPLANTACION

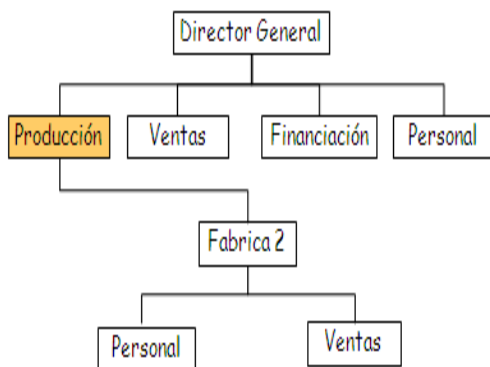
Objetivo: Velar por la correcta ejecución de cada una de las actividades que forman parte del plan de implantación.

Uno de los factores que permite obtener el éxito en la ejecución del proyecto es la adecuada organización del mismo, tanto en la tarea de dirección como en la labor de ejecución.

6.6.2.1 EVALUACION DEL TIPO DE ORGANIZACIÓN

Existen tres enfoques tradicionales para una organización de un proyecto, los cuales se presentan a continuación, así como sus ventajas y desventajas

ORGANIZACIÓN FUNCIONAL



La organizzazione per funzioni reúne, in un departamento, a todos los que se dedican a una actividad o a varias relacionadas, que se denominan funciones. Es el tipo de estructura organizacional, que aplica el principio funcional o principio de la especialización de las funciones para cada tarea.

Fig. 70

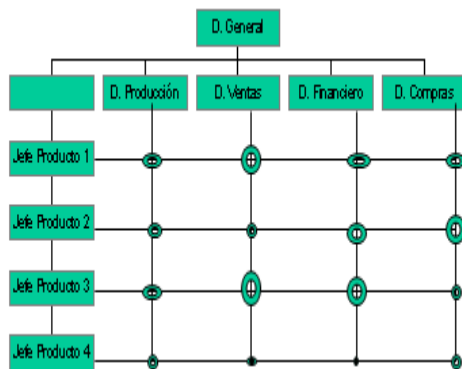
Caratteristiche:

- Se basa en la idea de F. W. Taylor según la cual la mayor productividad de un obrero se alcanza rompiendo la unidad de mando.
- Se proporciona autoridad a los especialistas en las tareas que son de su especialidad, haciendo más fluida la estructura.
- El subordinado recibe ordenes, asistencia e instrucciones de varios jefes, cada uno de los cuales desarrolla una función particular

Cuadro N° 619

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none"> • Amplia base técnica dentro del área funcional para solución de problemas. • Cada departamento o área realiza únicamente su actividad específica. • Permite el crecimiento y desarrollo profesional de las personas cuya especialización esta en el área funcional 	<ul style="list-style-type: none"> • Posibles conflictos de competencias entre las áreas o departamentos • El cliente no es el foco de actividades e interés. El trabajo funcional se considera mas importante que el proyecto • Falta de un enfoque de trabajo en equipo • No esta orientada al problema, sino que a las actividades particulares del área funcional. • Dificulta el manejo integral del proyecto

ORGANIZACIÓN MATRICIAL



La estructura matricial, en ocasiones llamada sistema de mando múltiple.

Esta estructura consiste en la agrupación de los recursos humanos y materiales que son asignados de forma temporal a los diferentes proyectos que se realizan, encabezado por un gerente de proyecto se crean así, equipos con integrantes de varias áreas de la organización con un objetivo en común: El Proyecto, dejando de existir con la conclusión del mismo.

Fig. 71

Características:

- Compromiso entre estructura funcional y por producto.
- Necesidad de objetivos precisos: roles claros, equilibrio de poder, prioridad a los conocimientos y a la información, gerentes con liderazgo.
- La estructura matricial cuenta con dos tipos de estructura al mismo tiempo: funciones o divisiones, el tipo que se diagrama en forma vertical, y la disposición horizontal que combina al personal de diversas divisiones o departamentos funcionales para formar un equipo de proyecto
- Necesidad de definir controles respecto a costes, tiempo, calidad y resultado.

Cuadro N° 620

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none"> • Reúne las diversas habilidades especializadas que se requieren para resolver un problema complejo. • Permite reunir varios expertos en un equipo, esto conlleva a que se de una jerarquía muy reducida y halla mayor flexibilidad y autonomía en la organización • Concede a la organización una gran flexibilidad para ahorrar costo. • A cada proyecto sólo se le asigna la cantidad exacta de personas que se necesitan, se evita la duplicación innecesaria. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los miembros del equipo, para ser efectivos, deben contar con buenas habilidades interpersonales, ser flexibles y cooperativos • Conflictos entre gerentes funcionales y de producto cuando tienen recursos limitados. • Falta de equilibrio de autoridad y poder entre los directivos funcionales y los de producto. • El doble flujo de autoridad en ocasiones origina conflictos

ORGANIZACION POR PROYECTOS

En este modelo organizacional, todos (o gran parte de) los integrantes del equipo del proyecto trabajan con dedicación exclusiva al proyecto.

El proyecto puede estar inserto en una organización madre o ser la organización en si.

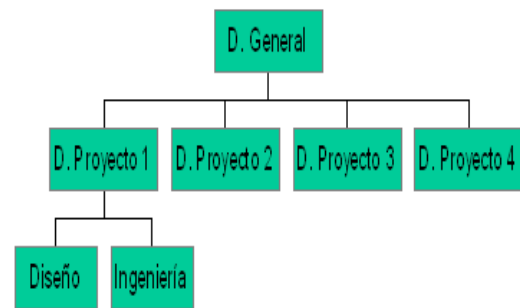


Fig. 72

Características

- Utilizado por organizaciones muy técnicas que requieren planificación, investigación y coordinación.
- Son proyectos ad hoc
- Los componentes pueden estar formando parte de varios proyectos al mismo tiempo.

Cuadro N° 621

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none">• El administrador del proyecto tiene total responsabilidad y un mayor grado de autoridad sobre el proyecto.• Se acortan las líneas de comunicación, mejorando la coordinación y tiempo de respuesta al cliente.• Proyectos repetitivos aumentan la eficiencia y capacidades de los especialistas.• Mayor nivel de compromiso y motivación.• Existe unidad de mando (un solo jefe).• Mejora la dirección integrada del proyecto.	<ul style="list-style-type: none">• Varios proyectos simultáneos implican un aumento considerable de recursos• Necesidad de asegurar la disponibilidad de recursos críticos incrementa los costos.• Difícil acceso a la base tecnológica de las áreas funcionales cuando se requieren soluciones que escapan al conocimiento de los especialistas.• Tendencia a no respetar los procedimientos y políticas generales de la organización.• Tendencia a la “proyección” fuerte división entre el equipo del proyecto y el resto de la organización.• Incertidumbre respecto al futuro de las personas una vez terminado el proyecto.

6.6.2.2 SELECCIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Para determinar el tipo de organización que se debe de emplear para la Aplicación del Enfoque basado en procesos, es necesario evaluarlo en base a criterios, y con los resultados obtenidos se podrá determinar el tipo de estructura organizativa que mejor se adapte a la Administración del proyecto.

Duración del proyecto: se refiere al tiempo que se requiere para la implantación total del proyecto

Naturaleza del proyecto: se refiere al origen y a la finalidad del proyecto

Dimensión del proyecto: se refiere al tamaño del proyecto y los recursos necesarios para realizarlo

Importancia: el beneficio que genera la implantación de la Aplicación del Enfoque basado en procesos

Interrelación entre subsistemas: son las relaciones que existen entre los subsistemas del proyecto

Cuadro N°622 Criterios a evaluar

Factores	Funcional	Matricial	Proyectos
1. Duración del proyecto	3	9	1
2. Naturaleza del proyecto	1	9	3
3. Dimensión del proyecto	1	9	3
4. Importancia	3	9	3
5. Interrelación entre subsistemas	1	3	3
Total	9	39	13

De acuerdo a la evaluación de los criterios anteriores, se puede observar que la decisión más predominante es la Organización de Tipo Matricial, por lo cual la organización de este proyecto se basara en dicho tipo. Con frecuencia, la estructura matricial es un medio eficiente para reunir las diversas habilidades especializadas que se requieren para resolver un problema complejo.

El tipo de organización encargada de la implementación de la Aplicación del Enfoque basado en procesos será interno a la Oficina Regional de Occidente, ya que para formar esta estructura organizativa estará a cargo del personal que labora en la Institución.

6.6.2.3 ORGANIGRAMA DEL PROYECTO

A partir del tipo de organización elegida que es la Matricial, se presenta a continuación el organigrama correspondiente para la organización de la administración del proyecto, la cual estará constituida por cuatro personas claves quienes formaran parte del equipo propio de la administración. Estas personas estarán a cargo de llevar a cabo la ejecución del proyecto a través de sus diversas fases hasta la finalización de este.



Fig. 73

Es importante mencionar que el personal involucrado en la organización de la implantación de la Aplicación del Enfoque basado en procesos, será el personal que labora en la Oficina Regional de Occidente, esto con el objetivo que se les facilite el adaptarse a la nueva forma de trabajo y a la vez permitirá reducir costos.

6.6.2.4 NOMINA DE TRABAJADORES CLAVE

A continuación se presentan los nombres y responsabilidades de las personas encargadas de la dirección de la implantación de la Aplicación del Enfoque basado en procesos través del siguiente cuadro se proporcionara una idea mas clara de las funciones que realizarán los puestos principales de la estructura organizativa.

Cuadro N° 623

Nombre	Puesto	Responsable de
Ing. Flor de María Avalos de Vargas	Dirección de Descentralización	✓ Apoyar la implementación del proyecto con el propósito que se realice en el plazo establecido.
Lic. Jaime Peña	Gerente del Proyecto	✓ Dirigir y administrar las actividades realizadas durante el desarrollo del proyecto para garantizar el cumplimiento del mismo.
Lic. Santos Rodríguez	Jefe de Operación	✓ Gestionar el recurso a utilizar en la implantación del proyecto
Lic. Jeannette Contreras	Jefe de Recurso Humano	✓ Controlar y evaluar al personal operativo que participa en la puesta en marcha del proyecto.
Lic. Iris Yanet Martínez	Jefe de Administración	✓ Planificar y Ejecutar la puesta en marcha del proyecto.
Wendy Dahbura Karla Flores	Grupo de trabajo de tesis	✓ Impartir capacitación al personal gerencial

6.6.2.5 MANUALES DE ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO

Para un conocimiento mas detalle de las funciones a ejecutar por el personal que será el responsable de la administración del proyecto, a continuación se presentan los manuales de funciones y puestos de trabajo.

MANUAL DE FUNCIONES
APLICACIÓN DEL ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE
2008

INTRODUCCION

El presente manual tiene como objetivo mostrar la manera en que se encuentra estructurada la administración del proyecto para la puesta en marcha de la Aplicación del Enfoque basado en Procesos en la Oficina Regional de Occidente de la Defensoría del Consumidor, en el cual se definen las funciones de las personas que forman parte en la ejecución del proyecto.

El presente Manual será utilizado como guía al desarrollar las actividades que se realicen por cada uno de los distintos puestos o unidades que forman la organización del proyecto. Y facilitar la toma de decisiones que puedan solucionar en forma óptima los problemas que puedan surgir durante el desarrollo de las actividades, así también ayuda al mejoramiento de la coordinación, comunicación y supervisión.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Proporcionar un documento técnico que explique en forma clara y sistemática las líneas de autoridad-responsabilidad de la estructura organizativa del proyecto. Así como también las funciones de los puestos de trabajo.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Presentar la estructura organizativa del proyecto.
- Presentar la asignación de responsabilidades para evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- Contribuir a la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal realizando una distribución equitativa del trabajo.
- Servir como guía e instrumento de consulta para el personal que conforman la estructura administrativa del proyecto.

AMBITO DE APLICACIÓN

El campo de aplicación de este manual de organización comprende los diferentes puestos o unidades que conforman el proyecto.

El manual podrá ser consultado por personas que poseen la aprobación del Gerente del Proyecto.

INSTRUCCIONES PARA EL USO

El manual, ha sido diseñado de manera tal que sea de fácil entendimiento para todas las personas que requieran hacer uso de él, para lo cual se giran las siguientes recomendaciones:

- a. El personal ejecutor del proyecto debe contar con una copia de este manual y leerlo para tener conocimiento de su contenido.
- b. El manual, deberá tomarse como un instrumento de apoyo para la ejecución de las actividades.
- c. Toda modificación del contenido del manual, deberá ser registrada colocando su fecha de actualización en la casilla respectiva y deberá(n) incorporarse en todas las copias existentes.

APLICACIÓN DEL ENFOQUE BASADO EN PROCESOS



Nombre del puesto: GERENTE DEL PROYECTO

Página 1 De 1

Objetivo:

Planificar, coordinar, dirigir y evaluar el desarrollo de todas las actividades que comprende la administración del proyecto.

Código: GP

Fecha: Agosto/2008

Elaborado por:
Wendy Dahbura
Karla Flores

Funciones

- Determinar los objetivos que se deben alcanzar durante la ejecución del proyecto
- Dirigir y evaluar la unidad operativa, recursos humanos y la administrativa
- Evaluar lo planificado contra la realización del proyecto
- Analizar los resultados
- Revisar la ejecución del proyecto
- Revisar los informes elaborados por las unidades bajo su cargo
- Elaborar informes para la Dirección de Descentralización
- La toma de decisiones sobre los cambios relevantes y cada una de las situaciones inesperadas que puedan presentarse durante la implantación del proyecto.

APLICACIÓN DEL ENFOQUE BASADO EN PROCESOS



Nombre del puesto: JEFE DE OPERACION	Pagina 1 De 1
Objetivo: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestionar y controlar el material y equipo necesarios para la ejecución del proyecto 	Código: JO
	Fecha: Agosto/2008
	Elaborado por: Wendy Dahbura Karla Flores

Funciones

- Elabora y envía requisiciones para solicitar material que se necesita para impartir la capacitación al personal operativo
- Elabora y envía requisiciones para solicitar material y equipo que se necesita para la puesta en marcha del proyecto.
- Elabora y envía requisiciones para solicitar rediseño del sistema SIDECON que se necesita para la puesta en marcha del proyecto.
- Recibir material /equipo y trasladarlo a la Oficina Regional de Occidente
- Distribución del equipo / material en las diferentes áreas de la Institución
- Llevar el registro y control del material /equipo solicitado
- Informar al gerente del proyecto sobre el avance de las actividades que se realizan en la unidad

APLICACIÓN DEL ENFOQUE BASADO EN PROCESOS



Nombre del puesto: JEFE DE RECURSO HUMANO	Página 1 De 1
Objetivo: Planificar y controlar las actividades del personal operativo que participa en el proyecto.	Código: JRH
	Fecha: Agosto/2008
	Elaborado por: Wendy Dahbura Karla Flores

Funciones

- Programar fechas en las que se impartirán las capacitaciones
- Notificar fecha en la que se impartirá la capacitación
- Motivar al personal operativo
- Coordinar el desarrollo de las capacitaciones a impartir al personal operativo
- Reproducir los módulos de capacitación
- Encargado de evaluar al personal operativo que participa en la puesta en marcha del proyecto
- Informar al gerente del proyecto sobre el avance de las actividades que se realizan en la unidad

APLICACIÓN DEL ENFOQUE BASADO EN PROCESOS



Nombre del puesto: JEFE DE ADMINISTRACION

Página 1 De 1

Objetivo:

Coordinar y controlar actividades relacionadas con la puesta en marcha de la Aplicación del Enfoque basado en procesos

Código: JA

Fecha: Agosto/2008

Elaborado por:
Wendy Dahbura
Karla Flores

Funciones

- Establece la cantidad y tipo de recurso ha ir utilizando en la puesta en marcha
- Controla el avance de la puesta en marcha
- Analiza los resultados del control aplicado al avance del proyecto
- Reporta el avance de la ejecución del proyecto al gerente de proyectos
- Supervisa el desarrollo de la puesta en marcha del proyecto
- Elabora reportes sobre controles aplicados al proyecto y presenta al gerente del proyecto

MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO

APLICACIÓN DEL ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE
2008

INTRODUCCION

El Manual de Descripción de Puestos, constituye un instrumento de gran importancia para el buen desarrollo de las tareas del personal que trabaja en la ejecución del proyecto.

El objetivo de la elaboración de este Manual es alcanzar un mayor grado de especialización del personal, describiendo el perfil del empleado para desempeñar el puesto.

Este manual solo será de utilidad durante la ejecución del proyecto.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Elaborar una herramienta básica que contribuya a la asignación y desarrollo correcto de las actividades del proyecto por medio del establecimiento de las tareas de cada puesto de trabajo.

OBJETIVO ESPECIFICO

- Definir de una forma clara, los requerimientos que corresponda a cada puesto.
- Proporcionar una guía efectiva que oriente a cada empleado sobre cual es el objetivo del puesto de trabajo que desempeña.
- Crear un instrumento que proporcione una ayuda para el control de los puestos que se encuentran bajo cargo para establecer una mejor delegación y supervisión de las funciones.

AMBITO DE APLICACIÓN

El campo de aplicación de este manual de organización comprende las diferentes unidades que conforman el proyecto.

El manual podrá ser consultado por aquellas personas que poseen la aprobación del Gerente del Proyecto.

INSTRUCCIONES PARA EL USO

El manual, ha sido diseñado de manera tal que sea de fácil entendimiento para todas las personas que requieran hacer uso de él, para lo cual se giran las siguientes recomendaciones:

- a. El personal ejecutor del proyecto debe contar con una copia de este manual y leerlo para tener conocimiento de su contenido.
- b. El manual, deberá tomarse como un instrumento de apoyo en la ejecución de las actividades al definirse los objetivos de cada puesto de trabajo.
- c. Toda modificación del contenido del manual, deberá ser registrada colocando su fecha de actualización en la casilla respectiva y deberá(n) incorporarse en todas las copias existentes.

APLICACIÓN DEL ENFOQUE BASADO EN PROCESOS



Nombre del puesto: GERENTE DEL PROYECTO	Página 1 De 1
Nº de puestos: 1	Código: GP
Dependencia jerárquica: Dirección de Descentralización	Fecha: Agosto/2008
Unidades subordinadas Jefe de Operaciones Jefe de Recursos Humanos Jefe de Administrativo	Elaborado por: Wendy Dahbura Karla Flores
PERFIL DEL PUESTO DE TRABAJO	
Habilidades	
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de paquetes computacionales: Word, Excel, Power Point • Iniciativa para la toma de decisiones. • Capacidad para la toma de decisiones • Trabajo en equipo • Trabajo bajo presión • Habilidad para analizar y resolver problemas. • Buenas relaciones interpersonales • Dinámico • Responsable • Ordenado • Organizado 	
Nivel de Estudio	
Lic. en Administración de empresas o Lic. en Ciencias Jurídicas	
Experiencia Laboral	
Tener como mínimo dos años de experiencia en manejo de personal	

APLICACIÓN DEL ENFOQUE BASADO EN PROCESOS



Nombre del puesto: JEFE DE OPERACION	Página 1 De 1
Nº de puestos: 1	Código: JO
Dependencia jerárquica: Gerente del Proyecto	Fecha: Agosto/2008
Unidades subordinadas Ninguna	Elaborado por: Wendy Dahbura Karla Flores
PERFIL DEL PUESTO DE TRABAJO	
Habilidades	
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de paquetes computacionales: Word, Excel, Power Point • Iniciativa para la toma de decisiones. • Capacidad para la toma de decisiones • Trabajo en equipo • Trabajo bajo presión • Habilidad para analizar y resolver problemas. • Buenas relaciones interpersonales • Dinámico • Responsable • Ordenado • Organizado 	
Nivel de Estudio	
Lic. en Administración de empresas o Lic. en Ciencias Jurídicas	
Experiencia Laboral	
Tener como mínimo un año de experiencia en requisición de equipos y materiales	

APLICACIÓN DEL ENFOQUE BASADO EN PROCESOS



Nombre del puesto: JEFE DE RECURSO HUMANO	Página 1 De 1
Nº de puestos: 1	Código: JRH
Dependencia jerárquica: Gerente del Proyecto	Fecha: Agosto/2008
Unidades subordinadas Ninguna	Elaborado por: Wendy Dahbura Karla Flores
PERFIL DEL PUESTO DE TRABAJO	
Habilidades	
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de paquetes computacionales: Word, Excel, Power Point • Iniciativa para la toma de decisiones. • Capacidad para la toma de decisiones • Trabajo en equipo • Capacidad de administrar recursos humanos. • Buenas relaciones interpersonales • Dinámico • Responsable • Ordenado • Organizado 	
Nivel de Estudio	
Lic. en Administración de empresas o Lic. en Ciencias Jurídicas	
Experiencia Laboral	
Tener como mínimo un año de experiencia en manejo de personal	

APLICACIÓN DEL ENFOQUE BASADO EN PROCESOS



Nombre del puesto: JEFE DE ADMINISTRACION	Página 1 De 1
Nº de puestos: 1	Código: JA
Dependencia jerárquica: Gerente del Proyecto	Fecha: Agosto/2008
Unidades subordinadas Ninguna	Elaborado por: Wendy Dahbura Karla Flores
PERFIL DEL PUESTO DE TRABAJO	
Habilidades	
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de paquetes computacionales: Word, Excel, Power Point • Iniciativa para la toma de decisiones. • Capacidad para la toma de decisiones • Trabajo en equipo • Trabajo bajo presión • Habilidad para analizar y resolver problemas. • Buenas relaciones interpersonales • Dinámico • Responsable • Ordenado • Organizado 	
Nivel de Estudio	
Lic. en Administración de Empresas o Lic. en Ciencias Jurídicas	
Experiencia Laboral	
Tener como mínimo un año de experiencia en manejo de personal y ejecución de proyectos	

6.6.2.6 MATRIZ DE TAREA – RESPONSABILIDADES

La matriz de responsabilidades son cuadros de doble entrada en los cuales se cruzan los nombres de las unidades organizacionales responsables del proyecto contra el listado de tareas por hacer. Para esto se asignara una letra indicando así el tipo de responsabilidad específica de cada cargo respecto a esa tarea y se colocara en la intersección de cada casilla.

Para el desarrollo de esta matriz se definen a continuación las funciones principales a llevar a cabo por los responsables del proyecto. y la primer letra de cada función es el código que se asignara en cada casilla.

Planeación (P): Son todas las tareas o Actividades orientadas hacia el cumplimiento de objetivos y metas.

Organización (O): Es la distribución de los recursos para el desarrollo de las diferentes actividades que se ejecutarán dentro de la implementación del proyecto.

Dirigir (D): Consiste en indicar el camino a seguir, la Metodología o procedimiento para el desarrollo de las diferentes actividades que se ejecutarán dentro de la implementación del proyecto.

Ejecución (E): La ejecución consiste en la realización de las actividades según lo planeado, a partir de una previa Planificación, Organización y Asignación de Recursos.

Controlar (C): Son las actividades involucradas en el monitoreo, supervisión y evaluación de tareas planificadas.

Cuadro N° 624

CLAVE	SIGNIFICADO
P	Planear
O	Organizar
D	Dirigir
E	Ejecutar
C	Controlar

A continuación se muestra la matriz de responsabilidades, la cual se realiza listando las actividades involucradas en el proyecto las cuales fueron definidas anteriormente, junto con cada puesto de trabajo que forman parte de la organización, con el fin de detallar la asignación de responsabilidades que permitirán el logro de los objetivos propuestos.

MATRIZ DE TAREA – RESPONSABILIDADES

Cuadro N° 625

Actividad	Gerente del proyecto	Jefe de Operaciones	Jefe de Recursos Humanos	Jefe de Administración
1.1.1 Preparación y programación de capacitación			P,O	
1.1.2 Notificación de realización de capacitación			E	
1.2.1 Elaborar y enviar requisición de materiales y servicio de comida		P,O		
1.2.2 Notificación de entrega de material		C		
1.2.3 Recibir material	C	E,C		
1.2.4 Notificación de entrega de servicio de comida		C		
1.3.1 Preparar equipo y material a utilizar			D,E	
1.3.2 Impartir capacitación	C		E,C	C
2.1.1 Elaborar y enviar requisición para solicitar el equipo, software y material		P,O		
2.1.2 Adquisición de equipo		C		
2.1.3 Rediseño de SIDECON		C		C
2.1.4 Notificación de entrega de equipo y material		C		
2.1.5 Recibir equipo y material	C	E,C		
2.2.1 Entrega de material y equipo a Coordinadores		E,D,C		
2.1.2 Notificación de rediseño realizado en el SIDECON		C		
2.2.3 Instalación y prueba de SIDECON	C	C		C
3.1.1 Preparación y programación de capacitación			P,O	
3.1.2 Notificación de realización de capacitación			E	
3.2.1 Elaborar y enviar requisición de materiales y servicio de comida		P,O		
3.2.2 Notificación de entrega de material		C		
3.2.3 Recibir material		E,C		
3.2.4 Notificación de entrega de servicio de comida		C		
3.3.1 Preparar equipo y material a utilizar			D,E	
3.3.2 Impartir capacitación	C		E,C	C
3.4.1 Aplicación del Enfoque basado en procesos	C			P,O,D,C
3.4.2 Evaluación al personal operativo	C		E,D,C	

6.6.3 CONTROL PARA LA IMPLANTACION DE LA APLICACIÓN DEL ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Para llevar a cabo la ejecución del plan de implantación es necesario obtener información para controlar la correcta ejecución del proyecto, identificando los puntos críticos de control para fortalecer la toma de decisiones sobre todo para aquellas que van encaminadas a tratar de alcanzar los objetivos previamente fijados en cada subsistema establecido. Pero a la vez que sea fácil de usar por los ejecutores del proyecto.

El llevar a cabo un control, debe proporcionar información de cada uno de los paquetes de trabajo sobre los principales elementos:

- Tiempo de ejecución
- Actividades que se ejecutan
- Recurso humano

Nota: no se establecerá el control del avance financiero debido a que la Oficina Regional de Occidente no se encarga de administrar el dinero a invertir en el proyecto esta actividad se encuentra centralizada por la UACI (Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional) de la Defensoría del Consumidor San Salvador.

Flujo de información

El flujo de información es una red de comunicaciones entre los que interviene en la ejecución del proyecto, con el fin de generar información conjunta que facilite la toma de decisiones. Su importancia radica en la necesidad de disponer de información de manera oportuna y fácil de comprender, lo que se lograra mediante la documentación de información del control del proyecto, a través de formularios.

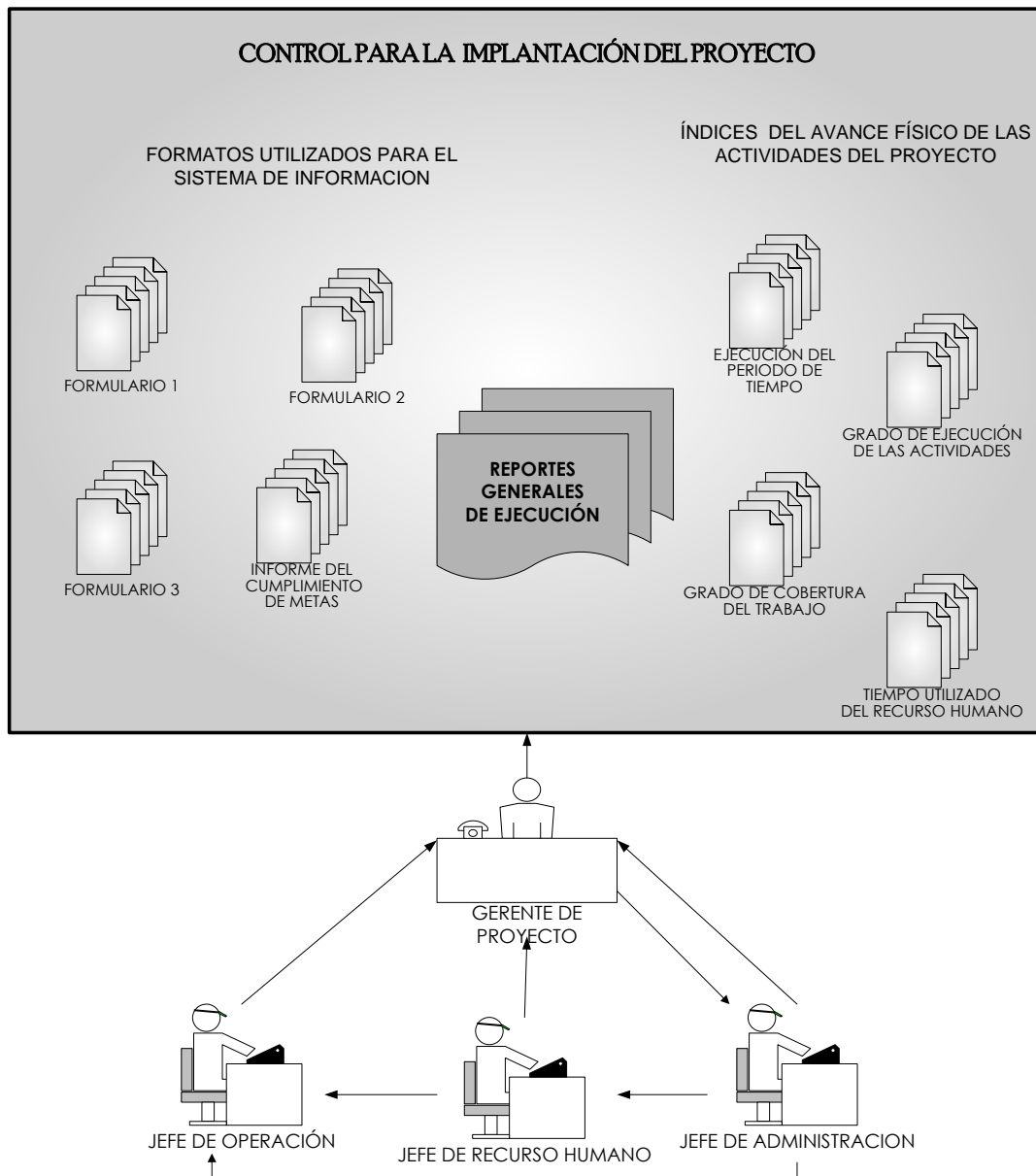


Fig.74

Para llevar a cabo este flujo de información para la implementación del proyecto, se utilizarán formularios que permitirán evaluar el grado de avance del proyecto con cada una de las actividades ejecutadas. Estos formularios serán usados por los responsables de la administración de cada subsistema para comunicar los avances reales de las actividades comparándolos con los avances planificados, así como informar sobre todo aquello que tenga influencia sobre la ejecución del proyecto. Los informes serán entregados al gerente del proyecto para establecer un informe final de los avances del proyecto.

Formulario 1: Control del tiempo de ejecución de las actividades *



OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE

**Formulario de control del tiempo de ejecución de las actividades
Implementación de la Aplicación del Enfoque basado en procesos**

Fecha de elaboración : _____

Elaborado por: _____

Periodo de informe: fecha de inicio: _____ fecha de finalización: _____

Actividad	Fecha de ejecución programada	Fecha de ejecución real	Tiempo de desfase Duración

Observaciones: _____

* Ver Anexo 58: Forma de llenado de Formularios

Formulario 2: Control de actividades*



OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE

**Formulario de control de actividades
Implementación de la Aplicación del Enfoque basado en procesos**

Fecha de elaboración: _____

Elaborado por: _____

Periodo de informe: fecha de inicio: _____ fecha de finalización: _____

Fecha	Actividad programada/semana	Actividad realizada/semana	Actividad pendiente/semana

Observaciones: _____

* Ver Anexo 58: Forma de llenado de Formularios

Formulario 3: Control del Recurso Humano *



OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE

**Formulario de control de Horas-Hombre del Recurso Humano
Implementación de la Aplicación del Enfoque basado en procesos**

Fecha de elaboración : _____

Elaborado por: _____

Periodo de informe: fecha de inicio: _____ fecha de finalización: _____

Fecha	Nombre	Horas Hombres	
		Real	Programadas

Observaciones: _____

* Ver Anexo 58: Forma de llenado de Formularios

Informe sobre de cumplimiento de metas*



OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE

Implementación de la Aplicación del Enfoque basado en procesos

Fecha de elaboración : _____

Elaborado por: _____

Periodo de informe: fecha de inicio: _____

fecha de finalización: _____

Meta programada

Meta alcanzada

Meta programada/semana	% de avance /semana	Metas pendiente/semana

Observaciones: _____


* Ver Anexo 58: Forma de llenado de Formularios

Índices para el control del avance físico del proyecto.


Para que se pueda realizar un correcto control de la puesta en marcha del proyecto “Aplicación del Enfoque basado en procesos” es necesario el establecimiento de índices con el propósito de garantizar la disponibilidad de información constante, real y precisa que servirá de apoyo para realizar el control de la ejecución de las diferentes actividades que se realizan en el proyecto para determinar si cumplen los objetivos planeados a través de los resultados obtenidos.

Para que los indicadores generen datos confiables será necesario que exista un adecuado intercambio de información entre las personas implicadas en la administración del proyecto. La interrelación entre los ejecutores del proyecto permitirá que se tengan la información adecuadas para realizar mediciones mas objetivas y que a la vez proporcionen la información adecuada y necesaria a la persona que lo necesita en el momento adecuado.


Cuadro N° 626

 OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE	
Nombre	Ejecución del período de tiempo
Objetivo	Medir el tiempo empleado en la ejecución de las actividades del plan de trabajo
Fuentes de Información	Formulario de control del tiempo de ejecución de las actividades
Responsable	Jefe de Administración
Frecuencia	Semanal
Fórmula	Tiempo real / tiempo programado
Numerador	Tiempo real en el cual se ha ejecutado la actividad
Denominador	Tiempo en el cual se ha programado ejecutar la actividad
Estándar	$= 1$ Indica que el tiempo programado para ejecutar la actividad se cumple < 1 Indica que el tiempo en el cual se ejecuto la actividad es menor al tiempo programado para su ejecución > 1 Indica que el tiempo en el cual se ejecuto la actividad es mayor al tiempo programado para su ejecución


Cuadro N° 627

 <p>Defensoría del consumidor La Razón... ¡a quien le viene!</p>	
OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE	
Nombre	Grado de ejecución de las actividades
Objetivo	Medir el grado de desarrollo del plan de trabajo
Fuentes de Información	Formulario de control de actividades
Responsable	Jefe de Administración
Frecuencia	Semanal
Fórmula	Número de actividades realizadas/ Número de actividades programadas
Numerador	Cantidad de actividades realizadas hasta la fecha
Denominador	Cantidad de actividades programadas a ejecutar hasta la fecha
Estándar	< 1 Indica que existen atrasos en la ejecución de las actividades = 1 Indica que la cantidad de actividades programado para ejecutar se cumple > 1 Indica que no existe atraso en la ejecución de las actividades

Cuadro N° 628

 <p>Defensoría del consumidor La Razón... ¡a quien le viene!</p>	
OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE	
Nombre	Grado de cobertura de trabajo
Objetivo	Medir el grado de desarrollo del plan de trabajo
Fuentes de Información	Informe sobre de cumplimiento de metas
Responsable	Gerente del proyecto
Frecuencia	Semanal
Fórmula	Meta real / Meta programada
Numerador	Meta cumplida hasta la fecha
Denominador	Meta que debe de estar cumplida de acuerdo a lo programado hasta la fecha
Estándar	< 1 Indica que existen atrasos en el cumplimiento de las metas = 1 Indica que la meta programada se cumple > 1 Indica que no existe atraso en el cumplimiento de la meta

Cuadro N° 629

 OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE	
Nombre	Tiempo utilizado del recurso humano
Objetivo	Medir el nivel de utilización de tiempo del recurso humano
Fuentes de Información	Formulario de control de Horas-Hombre del Recurso Humano
Responsable	Jefe de Recurso Humano
Periodicidad	Semanal
Fórmula	Horas hombre real / Horas hombre programadas
Numerador	Es el tiempo real que el personal invierte en la ejecución de las actividades
Denominador	Es el tiempo programado que el personal debe de invertir en la ejecución de las actividades
Estándar	<p>< 1 Indica que el tiempo utilizado por el personal es menor al tiempo programado</p> <p>= 1 Indica que el tiempo utilizado por el personal es el programado</p> <p>> 1 Indica que el tiempo utilizado por el personal es mayor al tiempo programado</p>

CONCLUSIONES

- La cobertura del servicio que brinda la Oficina Regional de Occidente es en los departamentos de Santa Ana, Ahuachapán y Sonsonate lo que equivale a un 21.43% de la población del país.
- La Estructura Organizativa de la Oficina Regional de Occidente de la Defensoría del Consumidor presenta características del enfoque funcional lo cual genera que se mantengan en segundo plano las necesidades y expectativas del consumidor.
- El QFD es una metodología de calidad que posee un enfoque a la mejora continua y traduce lo que quiere el cliente en lo que produce la organización a través de la aplicación de su herramienta principal la Casa de la Calidad, por estas características se aplico para la selección de los procesos claves de la Oficina Regional de Occidente.
- La aplicación de la herramienta de la Casa de la Calidad, genero un resultado de un 88% el cual representa la relación del cruce matricial entre las necesidades de los clientes y los procesos que ejecuta la Institución, estableciendo así los nueve procesos claves analizados en la etapa de Diagnóstico.
- La Oficina Regional de Occidente no posee manuales de puestos de trabajo, en ninguna de las áreas de la Institución, lo que genera que los empleados no posean los conocimientos y habilidades necesarios para cumplir con las funciones del puesto de trabajo.
- La falta de capacitación a los empleados se refleja en los resultados incorrectos en la ejecución de los procesos.
- La causa principal que da origen al problema de Insatisfacción de los usuarios, identificado en la Oficina Regional de Occidente se concentra en el método de trabajo que incluye:
 - Actividades que no agregan valor al proceso

-
- Incumplimiento del Marco Legal en la ejecución del proceso
 - Distribución inadecuada del Trabajo
 - Falta de Controles en el proceso
 - La inexistencia de Retroalimentación del proceso
-
- La aplicación de la metodología de Krick en la etapa de Conceptualización de la Solución permitió reafirmar que la herramienta que satisface las características de la solución al problema de procesos en un nivel desconocido que generan una Insatisfacción en los Consumidores con los servicios brindados por la Oficina Regional de Occidente es el Enfoque basado en Procesos de acuerdo a Norma ISO 9001:2000
 - La normalización de los procesos claves que se ejecutan para la prestación de los servicios por la Oficina Regional de Occidente permite documentar y normar el método de trabajo de los procesos logrando una unificación de actividades, simplificación del trabajo y especificación del mismo.
 - La elaboración de las fichas de los puestos de trabajo establecen las caracterizas necesarios en el personal para el desempeño de las funciones, lo que beneficia a la Institución cuando surja la necesidad de contratar nuevo personal y a la vez permitirá el identificar las deficiencias de conocimientos del personal actual para establecer necesidades de capacitaciones.
 - El establecimiento del sistema de evaluación del cliente permitirá que la Ofician Regional de Occidente identifica las necesidades y requerimiento que poseen sobre los diferentes servicios que brinda la Institución
 - El establecimiento del sistema de indicadores medirá el grado en que los objetivos planteados han sido alcanzado identificando desviaciones y permitiendo la toma de decisiones oportunas.
 - El establecimiento de los requisitos de calidad para cada uno de los documentos que se elaboran como resultado de los procesos lograra que los documentos emitidos por la Institución sean validos legalmente.

-
- La Guía para la aplicación de la mejora continua permitirá que si los objetivos deseados no son alcanzados; el personal de la Institución tendrá la herramienta necesaria para realizar acciones correctivas en los procesos.
 - Los costos de prestar el servicio por la Institución están constituidos en un 83% por la Mano de obra directa e indirecta en función de esto, los costos por prestar el servicio no sufrirán un ahorro significativo con la aplicación del enfoque basado en procesos.
 - De acuerdo a la evaluación social realizada se establece que el proyecto no es económicamente rentable, pero si lo socialmente rentable debido a que su objetivo más importante no es generar ganancias sino dar a la sociedad un servicio que le sea útil y de la mejor forma.
 - Para el proyecto no se realiza un análisis de sensibilidad debido, a que el principal factor para prestar el servicio es la mano de obra sin embargo los escenarios de a ser considerados en la evaluación se estiman poco posibles

RECOMENDACIONES


- En la actualidad los clientes ejercen sus derechos y reclaman que las Instituciones públicas les brinden servicios con calidad para ello se hace necesario incorporar en las Instituciones la metodología de la mejora continua y adoptar los principios de esa filosofía de Gestión de la calidad.
- Se debe de hacer del conocimiento de todo el personal que labora en la Oficina Regional de Occidente las causas que originan la insatisfacción en los usuarios de la zona occidental para así integrarlos en la Aplicación del Enfoque Basado en Procesos.
- Debido a las quejas emitidas por los consumidores sobre el trato brindado por el personal del CSC, se recomienda efectuar una capacitación sobre Atención al cliente
- A partir de las observaciones realizadas al personal de la Institución en el desarrollo de sus actividades, se recomienda efectuar una capacitación sobre paquetes computacionales debido a las deficiencias que presentan en el uso de estos.
- Se recomienda que el Buzón de Quejas y/o Sugerencias se ubique en la Oficina Regional de Occidente en un lugar más visible para que los consumidores hagan un mayor uso del mismo.
- Debido a las quejas emitidas por los consumidores y a los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción sobre las campañas que se realizan, se recomienda efectuar dichas campañas en lugares más diversificados que permitan dar mayor cobertura a la población y que los temas que se desarrollan estén de acuerdo a las necesidades de la población de la zona occidental.
- Que se considere en la Ley de Protección al Consumidor, un artículo que haga referencia a los procesos de Gestión de Campaña y Asesoría para que la ejecución de los procesos posea una base legal.
- Considerar un artículo en la Ley de Protección al Consumidor que sancione aquellos establecimientos que no permitan el ingreso a sus instalaciones a los inspectores de la Defensoría del Consumidor para realizar la verificación de los requisitos de Ley.

BIBLIOGRAFIA


ENTREVISTA


- Lic. Mayra Serrano
Directora de Operaciones AENOR El Salvador.
- Ing. Oscar López.
Director Ejecutivo ZYA Consultores.
- Ing. Carlos Hernández
Director del Área de Calidad, Ministerio de Hacienda.
- Ing. Ricardo Siliezar
Encargado de Gestión y Evaluación de Proyectos en la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad de El Salvador
- Ing. Flor de María Vargas
Jefe de la Dirección de Descentralización de la Defensoría del Consumidor
- Lic. Ana Silvia Vásquez
Jefe de la Unidad Financiera de la Defensoría del Consumidor
- Lic. Edith de Jiménez
Jefe de la Unidad Administrativa de Compras Internas de la Defensoría del Consumidor
- Personal que labora en la Oficina Regional de Occidente


LIBROS


 “GESTION POR PROCESOS” como utilizar ISO 9001:2000 para mejorar la Gestión de la Organización.
José Antonio Pérez Fernández de Velasco. Madrid 2004


 SGS/CONACYT
“CURSO DE DESARROLLO E IMPLANTACION DE SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9000”
San Salvador Enero 2004.


-
-  “GESTION POR PROCESOS Y ATENCION AL USUARIO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD”
Jaime Luis Rojas Moja. La Paz – Bolivia 2003.


 -  GUIA PARA UNA GESTION BASADA EN PROCESOS
Instituto Andaluz de Tecnología. 2004


 -  GUIA DE GESTION POR PROCESOS E ISO 9001:2000 EN LAS ORGANIZACIONES SANITARIAS
Subdirección de calidad asistencial/servicio vasco de salud
2004.


 -  CONCEPTOS Y HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA CONTINUA
Demetrio Sosa Pulido Autor del modelo “Administración por Calidad”


 -  INGENIERIA Y ADMINISTRACION DE LA PRODUCTIVIDAD
David J. Sumanth
1990

 -  LIBRO-GUÍA PARA EL ANÁLISIS SOCIAL
Banco Mundial

 -  EVALUACIÓN DE INVERSIONES: UN ENFOQUE PRIVADO Y SOCIAL
Carlos León
Edición electrónica gratuita, 2007

 -  NORMA INTERNACIONAL ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario

 -  NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2000 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.

 -  LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
-

TESIS

- “DIAGNOSTICO DE LOS PRODUCTOS FINALES, BASE PARA EL DISEÑO DE LOS PROCESOS CLAVES EN LOS GOBIERNOS LOCALES DE EL SALVADOR”

Rodolfo Gámez Zelaya

Francisco José Guerrero Bolívar

Wil Fredy Mendoza Calderón

2000

GLOSARIO TECNICO

A continuación se presenta un glosario de términos relacionados con el Enfoque por procesos. Algunas de las definiciones reflejadas están establecidas en la Norma ISO 9000:2000 y en la Ley de Protección al Consumidor.

A

Acta

Documento en que se da constancia de los hechos, acuerdos y decisiones efectuadas en la celebración de una reunión, y que es redactada por la persona autorizada para hacerlo.

Actividad

Cada uno de los elementos en los que se puede desglosar un proceso. Las actividades a su vez se pueden desglosar en Tareas; normalmente se desarrolla en un departamento o función.

Actividad Económica

Conjunto de acciones que tienen por objeto la producción, distribución y consumo de bienes y servicios generados para satisfacer las necesidades materiales y sociales.

Actividad Financiera

Es el conjunto de operaciones que se efectúan en el mercado de oferentes y demandantes de recursos financieros, incluyendo aquellas operaciones que intervienen en la formación del mercado de dinero y de capitales.

Actividad Institucional

Conjunto de operaciones que realizan las unidades responsables o ejecutoras de los recursos públicos para cumplir con su "misión". Su ejecución conduce directamente a la producción de un bien o la prestación de un servicio para atender a un usuario o "cliente".

Activo

Término contable-financiero con el que se denomina a los recursos económicos bienes materiales, créditos y derechos de una persona, sociedad, corporación, entidad o empresa; son los recursos que se administran en el desarrollo de las actividades, independientemente de que sean o no propiedad de la misma empresa.

Activo Circulante

Se considera como activo circulante, al activo convertible a efectivo o que generalmente se espera convertir en efectivo dentro de los próximos doce meses. Se incluyen bajo este rubro conceptos tales como: valores negociables e inventarios, efectivo en caja y bancos, los documentos y cuentas por cobrar, los inventarios de materias primas, de artículos en proceso de fabricación y de artículos determinados, las inversiones en valores que no tengan por objeto mantener el dominio administrativo de otras empresas, y otras partidas semejantes. Préstamos a cargo de funcionarios y empleados de las empresas, pueden mostrarse en el balance general formando parte del activo circulante, pero es conveniente agruparlos separadamente bajo un título especial.

Activo Consumible

Activo fijo que tiene una vida útil limitada y está sujeto a depreciación; cualquier activo fijo, exceptuando los terrenos, cuyo pago, menos su valor de desecho estimado, es asignable durante el periodo de uso o utilidad; un activo de vida limitada. Un activo que disminuye su valor en razón de manera commensurable con la extracción o remoción de producto natural; por ejemplo, los minerales, el petróleo, etc.

Activo Corriente

Efectivo y demás bienes que pueden convertirse en dinero, venderse o consumirse dentro del término de un año o dentro del ciclo operacional (el que tenga mayor duración) sin interferir las operaciones normales del negocio.

Activo Fijo

El rubro de "activo fijo" denota una fijeza de propósito o intención de continuar en el uso o posesión de los bienes que comprenden; denota inmovilización al servicio del negocio. El "activo fijo" se clasifica en tres grupos: a) "tangible", que comprende las propiedades o bienes susceptibles de ser tocados, tales como los terrenos, los edificios, la maquinaria, etc.; b) "intangibile", que incluye cosas que no pueden ser tocadas materialmente, tales como los derechos de patente, los de vía, el crédito mercantil, el valor de ciertas concesiones, etc.; y c) las inversiones en compañías afiliadas.

Ahorro

Es la cantidad monetaria excedente de las personas e instituciones sobre sus gastos. También se denomina así a la parte de la renta que después de impuestos no se consume, en el caso de las personas físicas; ni se distribuye en el caso de la sociedad.

Auditorías internas

Son aquellas auditorías programadas, efectuadas por el personal de la Compañía, que se encuentran reguladas por los procedimientos que componen el SGS (Sistema de Gestión de la Seguridad).

Beneficiario

La persona a cuyo favor se expide o cede un título de crédito. El que adquiere una utilidad, beneficio o ventaja que se origina en un contrato o en una sucesión hereditaria. El que goza de alguna manera de un bien o usufructo. Persona, agrupación o entidad que es favorecida con cualquier tipo de transferencias, sean éstas explícitas o implícitas.

C

Calidad

Aquellas características del producto que responden a las necesidades del cliente.

Campaña

Acción de marketing con un periodo de duración y presupuesto determinados. una serie coordinada de operaciones llevadas a cabo por medio de acciones de algún tipo la cual se planea sobre la base de una estrategia seleccionada con uno o más objetivos específicos para lograrse dentro de límites específicos de tiempo, geografía, entorno político, etc.

Capital

Total de recursos físicos y financieros que posee un ente económico, obtenidos mediante aportaciones de los socios o accionistas destinados a producir beneficios, utilidades o ganancias.

Capital de Trabajo

Diferencia del activo circulante respecto al pasivo circulante, cuyo margen positivo permite a las empresas cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

Control

- Henry Farol: El control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente.
- Robert B. Buchele: El proceso de medir los actuales resultados en relación con los planes, diagnosticando la razón de las desviaciones y tomando las medidas correctivas necesarias.
- Proceso de monitorear las actividades de la organización para comprobar si se ajusta a lo planeado y para corregir las fallas o desviaciones.

Costo / Beneficio

Valorización de evaluación que relaciona las utilidades en el capital invertido o el valor de la producción con los recursos empleados y el beneficio generado.

Costos Fijos

Se denominan así a aquellos costos que permanecen constantes o casi fijos en diferentes niveles de producción y ventas, dentro de ciertos límites de capacidad y tiempo.

Costos Indirectos

Desembolsos que no pueden identificarse con la producción de mercancías o servicios específicos, pero que sí constituyen un costo aplicable a la producción en general. Se conocen generalmente como gastos indirectos de manufactura.

Costos Variables

Se denominan así a aquellos costos y gastos que varían en forma más o menos proporcional a la producción y ventas, dentro de ciertos límites de capacidad y tiempo.

Cliente

Organización (3.3.1) o persona que recibe un producto (3.4.2).

Ejemplo: Consumidor, usuario final, minorista, beneficiario y comprador.

NOTA El cliente puede ser interno o externo a la organización. (Norma ISO 9000:2000, 3.3.7)

Cliente final

Usuario o colectivo al que va dirigido el proceso de servicio y por el cual se justifica la existencia de la organización.

Cliente interno

Persona de la organización, ya sea empleado, voluntario o colaborador, a la que se dirigen las actividades de los procesos de otras personas o grupos de la propia organización.

Confiabilidad

Grado de consistencia en los instrumentos aplicados, las puntuaciones obtenidas y las mediciones realizadas que sirven de base para llevar a cabo una evaluación; grado en que estos elementos están relativamente libres de errores. Usualmente, se expresa por medio de un coeficiente de confiabilidad o por el error estándar derivado de éste.

Método de medición cualitativa que sugiere que los mismos datos deben ser observados cada vez que se realiza una observación del mismo fenómeno. Grado en que una prueba proporciona resultados consistentes.

Control de la calidad

Parte de la gestión de la calidad (3.2.8) orientada al cumplimiento de los requisitos (3.1.2) de la calidad (3.1.1). (Norma ISO 9000:2000, 3.2.10)

*Coordinador del Centro de Solución de Controversias**

Encargado de la efectiva coordinación del recurso humano del CSC y en ocasiones de recibir y tramitar las denuncias presentadas por el consumidor.

* Fuente: Manual de Procedimientos del Centro de Solución de Controversias I. Términos y Conceptos de uso frecuente

Coordinador de la División de Verificación y Vigilancia

Se encarga de dar las indicaciones de la actividad que realizaran los inspectores y de recibir los información recolectada y posteriormente elaborar un informe.

D

Defectos o fallos

Sucedan cuando un servicio no cumple con lo establecido en la norma o cuando no satisface las expectativas del usuario. Puede haber una gama y graduación enorme de fallos. Cada organización debe descubrir los suyos y corregirlos.

Depreciación

Es la pérdida o disminución en el valor material o funcional del activo fijo tangible, la cual se debe fundamentalmente al desgaste de la propiedad porque no se ha cubierto con las reparaciones o con los reemplazos adecuados.

Es un procedimiento de contabilidad que tiene como fin distribuir de manera sistemática y razonable, el costo de los activos fijos tangibles menos su valor de desecho (si lo tienen) entre la vida útil estimada de la unidad. Es decir es la pérdida de valor por el uso de un activo fijo que no se restaura mediante reparaciones o reposición de partes.

Deterioro que sufren los bienes de capital durante el proceso productivo, cuantificable y aplicable en los costos de producción.

Depreciación en línea recta

Aquella que se determina en igual valor durante todos los periodos, mediante la aplicación de un porcentaje fijo. Este es el criterio de depreciación que considera para casos normales la Ley del Impuesto Sobre la Renta.

Desglose analítico

Técnica que define los objetivos del proyecto desglosados en resultados mas concretos con el objetivo de que se vuelvan mas fáciles de controlar. Herramienta grafica que permite visualizar las características de los elementos en estudio

Diagnóstico

Proceso valorativo mediante el cual se identifica, con base en ciertas metodologías, los problemas, deficiencias o necesidades de un objeto determinado. Constituye una primera aproximación a la situación del objeto en estudio, en el que se detectan los aspectos que requieren cambiarse o mejorarse.

Diagrama causa-efecto

Una de las siete herramientas que utilizan los grupos de mejora de gestión de la calidad. Se trata de un gráfico que ordena, imitando la forma de la espina de un pez, las causas de un fallo o problema del sistema de calidad o de un proceso.

Diagrama de flujos

Expresión gráfica, elaborada con signos internacionalmente reconocidos, de un proceso o subproceso.

Diagrama de procesos

La descripción de las actividades de un proceso se puede llevar a cabo a través de un diagrama de flujo, donde se pueden representar estas actividades de forma gráfica.

Diseño de evaluación

Es el proceso a través del cual se adopta un conjunto de decisiones que justifican la elección de un enfoque, así como la de los procedimientos para realizar una evaluación.

Diseño y desarrollo

Conjunto de procesos (3.4.1) que transforma los requisitos (3.1.2) en características (3.5.1) especificadas o en la especificación (3.7.3) de un producto (3.4.2), proceso (3.4.1) o sistema (3.2.1).

NOTA 1 Los términos "diseño" y "desarrollo" algunas veces se utilizan como sinónimos y algunas veces se utilizan para definir las diferentes etapas de todo el proceso de diseño y desarrollo.

NOTA 2 Puede aplicarse un calificativo para indicar la naturaleza de lo que se está diseñando y desarrollando (por ejemplo diseño y desarrollo del producto, o diseño y desarrollo del proceso). (Norma ISO 9000:2000, 3.4.4)

E

*Edecán**

Encargado de dar la bienvenida a todos los usuarios de los servicios que brinda la Defensoría del Consumidor.

Efectividad

Es la congruencia entre lo planificado y los logros obtenidos, sin cuestionar si dichos objetivos son o no adecuados, en relación con el contexto en el cual está inserta la acción educativa.

Eficacia

Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados (Norma ISO 9000:2000, 3.2.14)

Eficiencia

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados (Norma ISO 9000:2000, 3.2.15)

Encargado de Archivo y Notificaciones

Encargado de llevar el control de entrega de notificaciones de audiencia de conciliación a ambas partes, entrega de actas de avenimiento a consumidores, y de realizar el archivo físico por mes de los expedientes cerrados de acuerdo a los procesos del CSC; además de recibir y tramitar las denuncias presentadas por el consumidor.

Especificación

Documento (3.7.2) que establece requisitos (3.1.2).

NOTA Una especificación puede estar relacionada a actividades (por ejemplo: procedimiento (3.4.5) documentado, especificación de proceso (3.4.1) y especificación de ensayo/prueba (3.8.3)), o a productos (3.4.2) (por ejemplo: una especificación de producto, una especificación de desempeño y un plano). (Norma ISO 9000:2000, 3.7.3)

* Fuente: Manual de Procedimientos del Centro de Solución de Controversias I. Términos y Conceptos de uso frecuente

Estado de Flujo de Efectivo

Aquél que en forma anticipada, muestra las salidas y entradas en efectivo que se darán en una empresa durante un periodo determinado. Tal periodo normalmente se divide en trimestres, meses o semanas, para detectar el monto y duración de los faltantes o sobrantes de efectivo.

Estado de gastos y productos (ingresos y gastos)

Aquél que sustituye al de pérdidas y ganancias en negocios o corporaciones no comerciales, ni fabriles cuyas operaciones son casi todas al contado y en efectivo, tales como las dependencias profesionales, las instituciones de beneficencia, etc.

Externalidades

Es la respuesta de la producción de una empresa, el beneficio (pérdida), o la utilidad (desutilidad) de una persona frente a la actividad de las otras. En otras palabras, el hecho de que exista un efecto externo quiere decir simplemente que la actividad de una unidad económica repercute sobre la actividad de otras, modificando consecuentemente la actitud que estas últimas adoptan. Esta interacción no se produce necesariamente a través del mercado, sino que reconoce un fenómeno de interdependencia directa.

F

Factible

Que se puede hacer: es un trabajo factible sinónimo: hacedero, realizable, posible, viable antónimo: irrealizable, imposible

Ficha de Proceso

Soporte de información que pretende recabar todas aquellas características relevantes para el control de las actividades, así como para la gestión del proceso.

Formato

Documento utilizado para registrar los datos requeridos por el Sistema

G

Gestión

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización (3.3.1). (Norma ISO 9000:2000, 3.2.6)

Gestión de la calidad

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización (3.3.1) en lo relativo a la calidad (3.11).

NOTA La dirección y control, en lo relativo a la calidad, generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad (3.2.4) y los objetivos de la calidad (3.2.5), la planificación de la calidad (3.2.9), el control de la calidad (3.2.10), el aseguramiento de la calidad (3.2.11) y la mejora de la calidad (3.2.12). (Norma ISO 9000:2000, 3.2.8)

Gestión por procesos

Es una herramienta de la gestión de la calidad que se apoya en la idea de que la mejor manera de avanzar y mejorar el funcionamiento de cualquier organización es a través de sus procesos. Los procesos representan el funcionamiento de una empresa y si desconocemos estos difícilmente podemos introducir mejoras en la misma.

I

Implantación

Acción y efecto de implantar. Establecer y poner en ejecución nuevas doctrinas prácticas o costumbres

Implementación

Acción y efecto de implementar. Poner en funcionamiento, aplicar métodos, medidas, etc. para llevar a cabo algo.

Indicador

Parámetro que permite evaluar de forma cuantitativa la eficacia y/o eficiencia de los procesos. Los indicadores pueden medir la percepción del cliente acerca de los resultados (indicadores de percepción) o bien variables intrínsecas del proceso (indicadores de rendimiento). Es recomendable que la organización establezca indicadores de rendimiento y/o percepción al menos de sus procesos estratégicos y clave.

Inversión

Es el flujo de producto de un período dado que se usa para mantener o incrementar el stock de capital de la economía. El gasto de inversión trae como consecuencia un aumento en la capacidad productiva futura de la economía. La inversión bruta es el nivel total de la inversión y la neta descuenta la depreciación del capital. Esta última denota la parte de la inversión que aumenta el stock de capital.

Inspector

Encargado de llevar acabo las diferentes inspecciones en las cuales se deberán de verificar requisitos de Ley. Se encargan de visitar los establecimientos asignados para investigar los diferentes precios de los granos básicos.

M

Macroproceso

Conjunto de Procesos interrelacionados y con un objeto general común.

Mapa de Procesos

Diagrama que permite identificar los procesos de una organización, conocer la estructura de los mismos y describir sus interrelaciones principales, facilitando la interpretación de las actividades en su conjunto.

Medición

Proceso mediante el cual se asignan numerales a características o atributos de un objeto o proceso a través de un conjunto de reglas definidas. Con la medición se busca conocer la magnitud de los fenómenos que nos interesa estudiar

Mejora continua

Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos (3.1.2). (Norma ISO 9000:2000, 3.2.12)

Misión

Enunciado que describe la razón de ser de una organización. "Lo que somos". La descripción de la misión debería incluir, según el caso, la respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Qué debe hacer o producir la organización? (productos y/o servicios)
- ¿Para qué o para quién lo hace? (clientes)
- ¿Cómo se propone hacerlo? (procesos básicos)
- ¿Dónde lo hace? (alcance organizativo y/o geográfico)
- ¿Proveedores? (Si son indispensables para el logro de la misión)

N

Necesidades establecidas

Son aquellas expresadas, redactadas y fácilmente reconocibles.

Necesidades implícitas

Son las que no se expresan pero que es evidente deben cumplirse

Norma

- 1- Documento aprobado por un organismo de reconocida solvencia, que resulta del proceso de formular y aplicar reglas para el cumplimiento correcto de una actividad específica.
- 2- Instrumento que establece criterios y directrices, a través de parámetros cuantitativos y cualitativos, y regula las acciones de personas e instituciones en el desempeño de sus funciones.
- 3- Principio aceptado en un proceso de evaluación para describir un desempeño típico, a partir del cual se juzga un individuo, objeto o proceso.

Normalización

Proceso de establecer y aplicar reglas con el fin de abordar ordenadamente una actividad específica, para beneficio y con la participación de todos los interesados y, en particular, de promover la optimización de la economía, teniendo en consideración las condiciones funcionales y las exigencias de seguridad.

O

Objetivo

Expresión del resultado que se espera obtener al terminar un proceso

Obsolescencia

Disminución de la vida útil de un bien de consumo o de un bien de capital, debido a un cambio económico o al avance tecnológico. La obsolescencia se debe distinguir de la depreciación que consiste en el deterioro físico del bien por su uso o por el paso del tiempo. La obsolescencia se presenta como resultado del surgimiento de bienes de mejor calidad, mayor aceptación o menor coste, cuya aparición hace antieconómico seguir produciendo con los antiguos bienes de capital o continuar consumiendo los mismos bienes.

OIT

Organización Internacional del Trabajo. Institución destinada a promover las medidas más adecuadas de protección al trabajador y a velar por la correcta aplicación de las leyes sociales en cada uno de los países afiliados.

Organización

Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

EJEMPLO Compañía, corporación, firma, empresa, institución, institución de beneficencia, empresa unipersonal, asociación, o parte o una combinación de las anteriores.

NOTA 1 Dicha disposición es generalmente ordenada.

NOTA 2 Una organización puede ser pública o privada.

NOTA 3 Esta definición es válida para los propósitos de las normas de sistemas de gestión de la calidad (3.2.3). El término “organización” tiene una definición diferente en la Guía ISO/CEI 2. (Norma ISO 9000:2000, 3.3.1)

P

Procedimiento

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso (Norma ISO 9000:2000, 3.4.5) 3.4.5
procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso (3.4.1).

NOTA 1 Los procedimientos pueden estar documentados o no.

NOTA 2 Cuando un procedimiento está documentado, se utiliza con frecuencia el término “procedimiento escrito” o “procedimiento documentado”. El documento (3.7.2) que contiene un procedimiento puede denominarse “documento de procedimiento”. (Norma ISO 9000:2000, 3.4.5)

Proceso

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en salidas (Norma ISO 9000:2000, 3.4.1)

Proceso relevante

Es una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada, para un resultado que satisfaga plenamente los objetivos, las [estrategias](#) de una organización y los requerimientos del cliente. Una de las [características](#) principales que normalmente intervienen en los procesos relevantes es que estos son interfuncionales, siendo capaces de cruzar verticalmente y horizontalmente la organización.

Proceso clave

Son aquellos procesos extraídos de los procesos relevantes que inciden de manera significativa en los objetivos estratégicos y son críticos para el [éxito](#) del negocio.

Producto

Resultado de un Proceso (Norma ISO 9000:2000, 3.4.2)

Productividad

Indicativo de la relación de la producción (bienes y servicios) elaborada por unidad de insumos (recursos productivos) en un periodo de tiempo determinado. Por lo que pudiéramos entonces afirmar que la

productividad evalúa la capacidad del sistema para elaborar productos que son requeridos (que se adecuan al uso) y a la vez el grado en que se aprovechan los recursos utilizados, es decir el valor agregado.

Proveedor

Organización (3.3.1) o persona que proporciona un producto (3.4.2).

EJEMPLO Productor, distribuidor, minorista o vendedor de un producto, o prestador de un servicio o información.

NOTA 1 Un proveedor puede ser interno o externo a la organización.

NOTA 2 En una situación contractual un proveedor puede denominarse "contratista". (Norma ISO 9000:2000, 3.3.6)

Proyecto

Suele ser una serie de actividades encaminadas a la consecución de un objetivo, con un principio y final claramente definidos. La diferencia fundamental con los procesos y procedimientos estriba en la no repetitividad de los proyectos.

Publicidad

Es una técnica de *promociones surtidas*, cuyo objetivo fundamental es informar al público sobre la existencia de bien/es o servicio/s a través de medio/s de comunicación con el objetivo de obtener una compensación prefijada. Además hace uso de numerosas disciplinas tales como la psicología, la sociología, la estadística, la comunicación social, la economía y la antropología a fin de recordar (para crear imagen de marca) y /o persuadir para producir, mantener o incrementar las ventas.

Cabe destacar que en ocasiones se confunde el término "publicidad" con el de "propaganda", a este respecto es importante comprender que la propaganda busca la propagación (y persuasión) de ideas políticas, sociales, morales y religiosas sin fines directamente económicamente compensatorios .

Es un proceso y una acción de comunicación que se difunde a través de los medios de comunicación colectiva, siendo el término genérico de anuncio su contenido específico. La publicidad pretende dar a conocer un producto, una idea, un servicio, una imagen, sobre el público consumidor, para influir en su compra y aceptación. La publicidad es uno de los factores sociales de mayor importancia en el mundo moderno, impulsa el mercado en el sentido que el anunciante desea, provoca una aceleración del consumo, como acción de comunicación basada en la información, en la persuasión y en la sugerencia.

Publicidad engañosa

Es aquella que de cualquier manera, incluida su presentación, induce o puede inducir a error a sus destinatarios, pudiendo afectar a su comportamiento económico, o perjudicar o ser capaz de perjudicar a un competidor. Es, asimismo, engañosa la publicidad que silencie datos fundamentales de los bienes, actividades o servicios cuando dicha omisión induzca a error de los destinatarios.

Prueba piloto

Ensayo preliminar mediante el cual se ponen a prueba instrumentos o procesos con el fin de adecuarlos o ajustarlos.

R

Recomendaciones

Sugerencias para establecer acciones que permitan mejorar la situación que se determinó a partir de los resultados de una evaluación.

Registro

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas (Norma ISO 9000:2000, 3.7.6)

Rentabilidad

Capacidad de rentar o producir un beneficio suficiente: Sinónimos beneficio, renta, provecho, rendimiento, producto

Rentabilidad económica

Relacionada con el afán de lucro de toda empresa privada; uso más común. Rentabilidad hace referencia a que el proyecto de inversión de una empresa pueda generar suficientes beneficios para recuperar lo invertido y la tasa deseada por el inversionista.

Rentabilidad Social

Como contrapartida de rentabilidad económica hace referencia a proveer a la sociedad más beneficios que pérdidas. Toda empresa pública tiene como uno de sus fines principales este tipo de rentabilidad, puesto que su objetivo más importante no es generar ganancias sino dar a la sociedad un servicio que le sea útil y le evite problemas.

S

Salario

Es la retribución en dinero que el patrono esta obligado a pagar al trabajador por los servicios que le presta en virtud de un contrato de trabajo. Art 119. Código de Trabajo

Sistema

Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan. (Norma ISO 9000:2000, 3.2.1)

Sistema de gestión

Sistema (3.2.1) para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

NOTA Un sistema de gestión de una organización (3.3.1) podría incluir diferentes sistemas de gestión, tales como un sistema de gestión de la calidad (3.2.3), un sistema de gestión financiera o un sistema de gestión ambiental. (Norma ISO 9000:2000, 3.2.2)

T

*Técnico**

Se le asigna el nombre de Técnicos al empleado de la Defensoría del Consumidor responsable de recibir y tramitar las denuncias presentadas por el consumidor.

* Fuente: Manual de Procedimientos del Centro de Solución de Controversias. I. Términos y Conceptos de uso frecuente

V

Validez

Consistencia en la interpretación de los resultados de una evaluación, la cual presenta conclusiones que muestran pertinencia y concordancia con los atributos, propósitos y procedimientos elaborados previamente.

Visión

Enunciado que describe la situación futura deseada de una organización. “Lo que queremos ser” o “Cómo queremos ser vistos” en un plazo de tiempo determinado.

ANEXOS

ANEXO 1

LOS SIETE DERECHOS BÁSICOS DEL CONSUMIDOR

En 1985, la Asamblea General de Naciones Unidas aprobó las Directrices de la ONU para la Protección al Consumidor.

Las Naciones Unidas plantean que: “corresponde a los gobiernos formular, fortalecer o mantener una política enérgica de protección del consumidor [...]. Al hacerlo, cada gobierno debe establecer sus propias prioridades para la protección de los consumidores, según las circunstancias económicas y sociales del país y las necesidades de su población y teniendo presentes los costos y los beneficios que entrañan las medidas que se propongan [...] Los gobiernos deben establecer o mantener una infraestructura adecuada que permita formular, aplicar y vigilar el funcionamiento de las políticas de protección del consumidor.

Debe prestarse especial atención a la necesidad de garantizar que las medidas de protección del consumidor se apliquen en beneficio de todos los sectores de la población, y en particular de la población rural y los pobres”

En esta ocasión también se logró el reconocimiento internacional de los siguientes derechos:

1. Derecho a la información.

La publicidad, las etiquetas, los precios, los instructivos, las garantías y, en general, toda la información de los bienes y servicios que nos ofrezcan, debe ser oportuna, completa, clara y veraz, de manera que podamos elegir sabiendo qué compramos.

2. Derecho a elegir.

Al decidirnos por un producto o servicio, nadie puede presionarnos, condicionarnos la venta a cambio de comprar algo que no queremos, o exigir pagos o anticipos sin que se haya firmado un contrato.

3. Derecho a no ser discriminado.

Al comprar un producto o contratar un servicio, no pueden negarlo, discriminarnos o tratarnos mal por nuestro sexo, raza, religión, condición económica, nacionalidad, orientación sexual, por tener alguna discapacidad o cualquier motivo similar.

4. Derecho a la protección.

Podemos ser defendidos por las autoridades y exigir la aplicación de las leyes; también organizarnos con otros consumidores para defender intereses comunes. Cuando algún proveedor no respete nuestros derechos, podemos acudir a presentar nuestra queja o llamar al Teléfono del Consumidor para denunciar algún abuso que esté afectando a varios consumidores.

5. Derecho a la educación.

Podemos recibir educación en materia de consumo, conocer nuestros derechos y saber de qué forma nos protege la ley, así como organizarnos con familiares o vecinos para aprender a consumir mejor y de manera más inteligente.

6. Derecho a la seguridad y calidad.

Los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado deben cumplir con normas y disposiciones en materia de seguridad y calidad. Además, los instructivos deben incluir las advertencias necesarias y explicar claramente el uso recomendado de los productos.

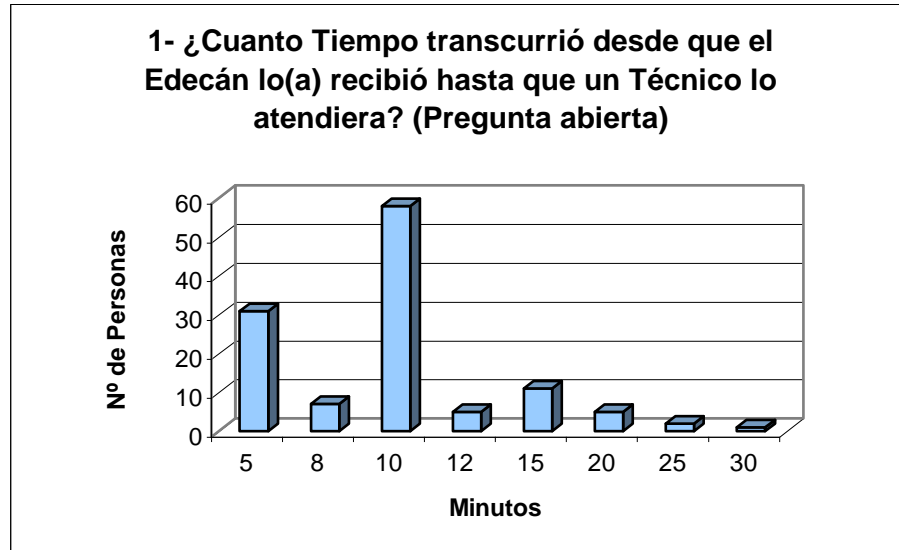
7. Derecho a la compensación.

Si los proveedores no cumplen lo que prometen, tenemos derecho a que nos compensen, ya sea devolviendo el dinero, reduciendo el precio del producto o reparándolo sin costo.

ANEXO 2

1- ¿Cuanto tiempo transcurrió desde que el Edecán lo(a) recibió hasta que un Técnico lo atendiera? R./ Un promedio de 10 min.

Tiempo estándar de espera estipulado por la Dirección 5 min.



$$\frac{\text{Cumplimiento en el}}{\text{Tiempo de Espera}} = \frac{\text{Tiempo de espera real}}{\text{Tiempo meta}} = \frac{10 \text{ min.}}{5 \text{ min.}} = 2.0$$

El resultado demuestra que el tiempo real de espera es 1.0 mayor del esperado.

6- ¿Cuanto tiempo tardó el técnico en la recepción de la denuncia?

R/ Un promedio de 25 min.

Tiempo estándar de atención estipulado por la Dirección 15 min.

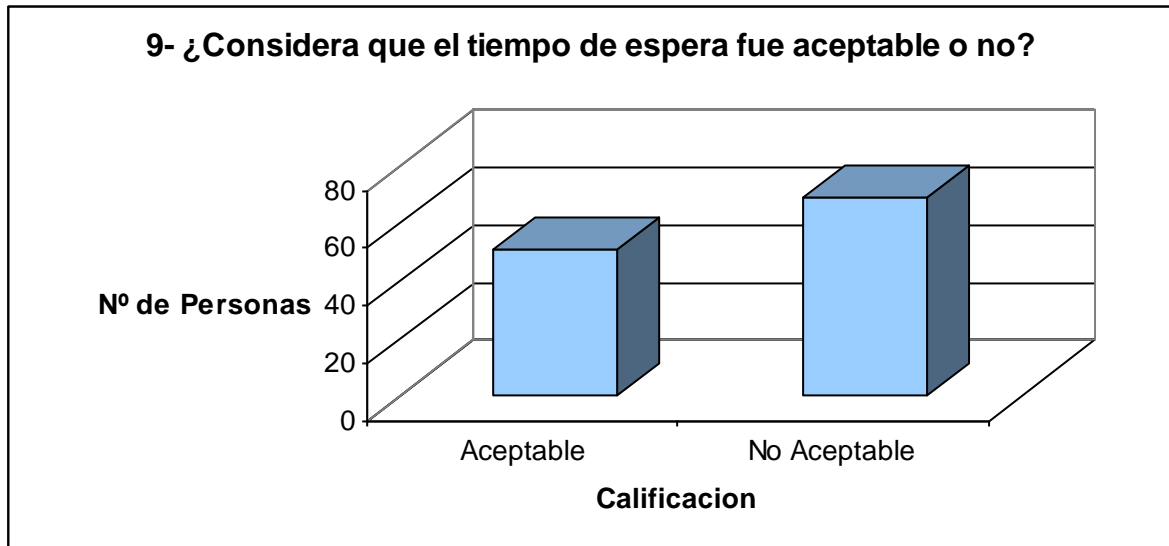


$$\frac{\text{Cumplimiento en el}}{\text{Tiempo de Atención}} = \frac{\text{Tiempo de atención real}}{\text{Tiempo meta}} = \frac{25 \text{ min.}}{15 \text{ min.}} = 1.7$$

El resultado demuestra que el tiempo real de atención es 0.7 mayor del esperado.

9- ¿Considera que el tiempo de espera para que le atendiera su denuncia fue aceptable o no?

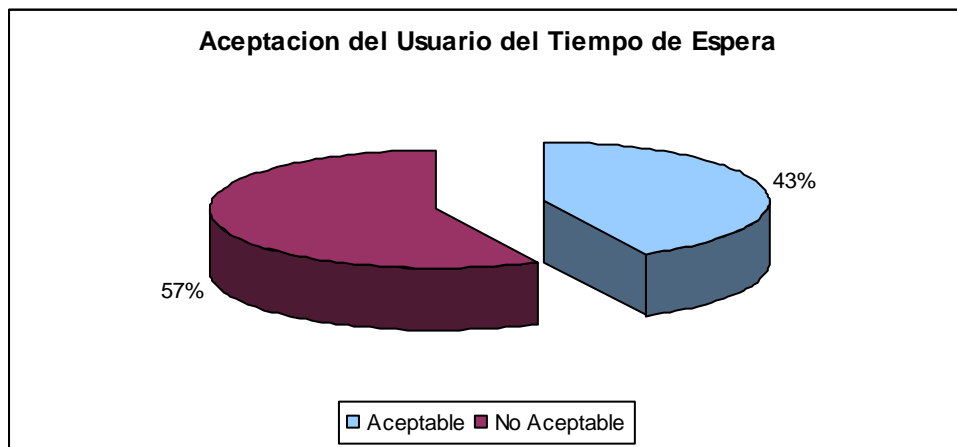
R. / 69 personas consideran que no es aceptable y 51 personas consideran que si lo es



$Aceptación\ del\ usuario = \frac{Personas\ que\ no\ consideran\ aceptable\ tiempo\ de\ espera}{Personas\ entrevistadas}$

Del

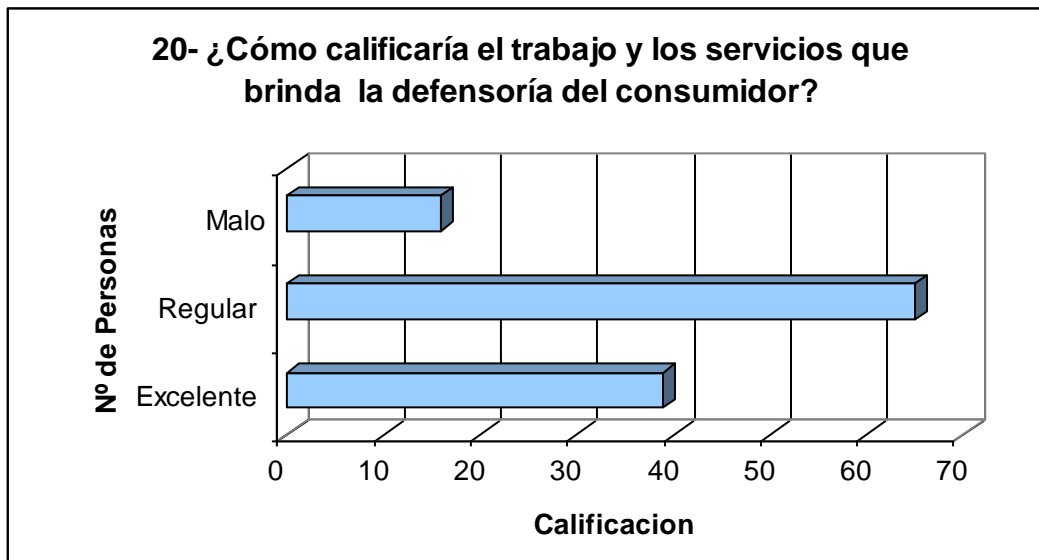
$$= \frac{69\ personas}{120\ personas} = 0.57 \times 100 = 57\%$$



Solo un 43% de las personas encuestadas consideran que el tiempo de espera fue aceptable y hay 57% de las personas encuestadas que considera que el tiempo de espera no es aceptable. El objetivo de la Institución es aumentar a un 75% por lo menos el porcentaje de personas que consideren que el tiempo de espera para recibir los servicios de la Institución es aceptable.

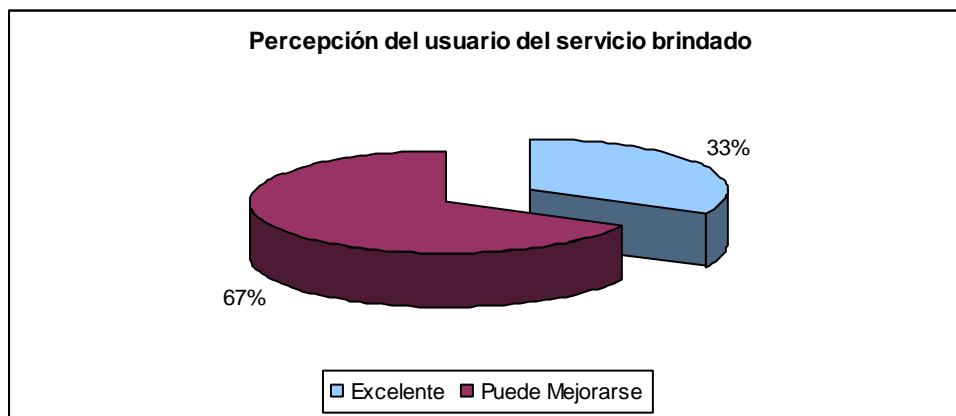
20- ¿Cómo calificaría el trabajo y los servicios que brinda la defensoría del consumidor?

R. / Solo 39 personas consideran que el trabajo y los servicios que brinda la defensoría del consumidor es excelente, 65 que los consideran regulares y 16 que los consideran malos.



Percepción del usuario brindado por DC = Personas que consideran excelente el servicio *del servicio*
Personas entrevistadas

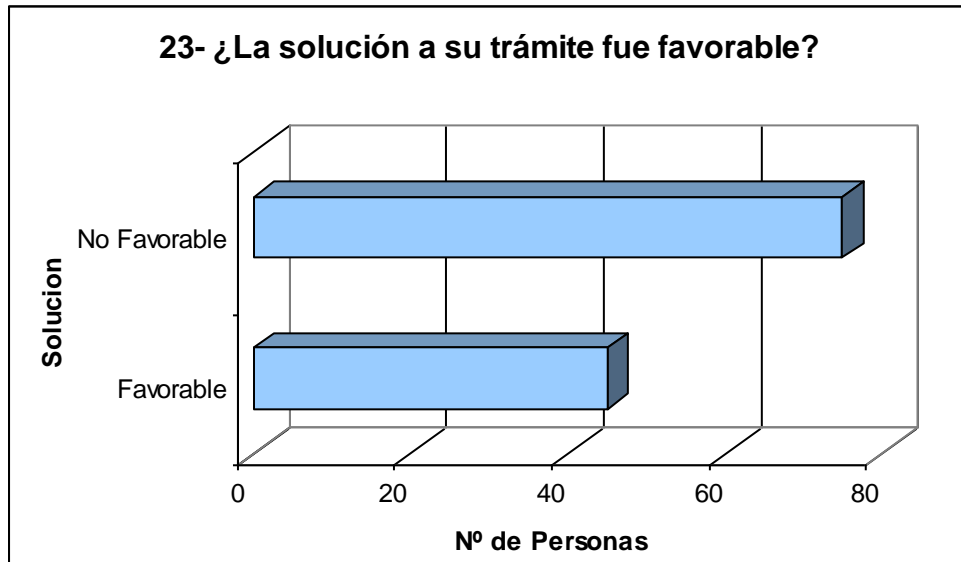
$$= \frac{39 \text{ personas}}{120 \text{ personas}} = 0.33 \times 100 = 33\%$$



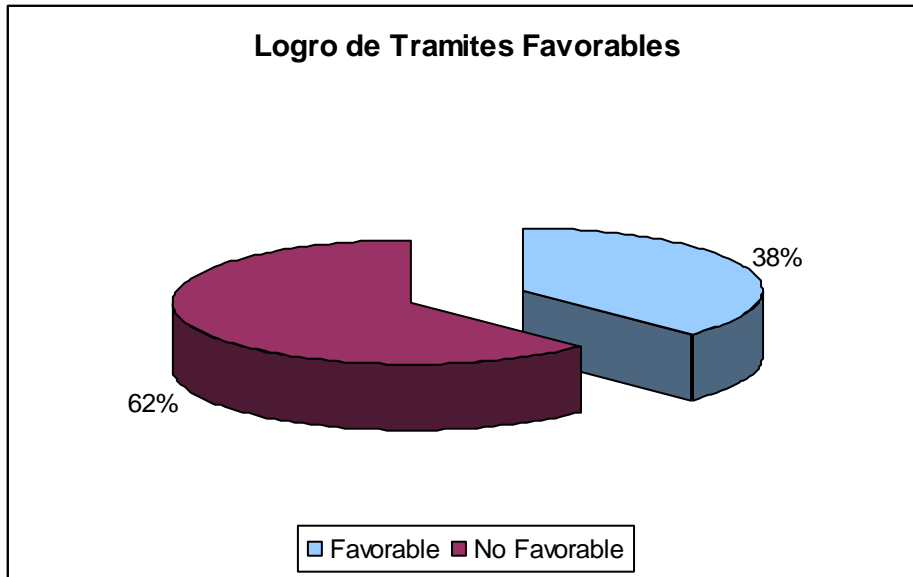
Solo un 33% de las personas encuestadas califican el trabajo y los servicios que brinda la Defensoría del Consumidor como excelente, por lo tanto existe un 67% que consideran que el servicio podría mejorarse, el objetivo de la Institución es aumentar a un 75 el porcentaje de personas que califiquen sus servicios como excelentes.

23- ¿La solución a su trámite fue favorable?

R. / Solo 45 personas consideraron favorable la solución a su trámite y 75 que no lo fue.



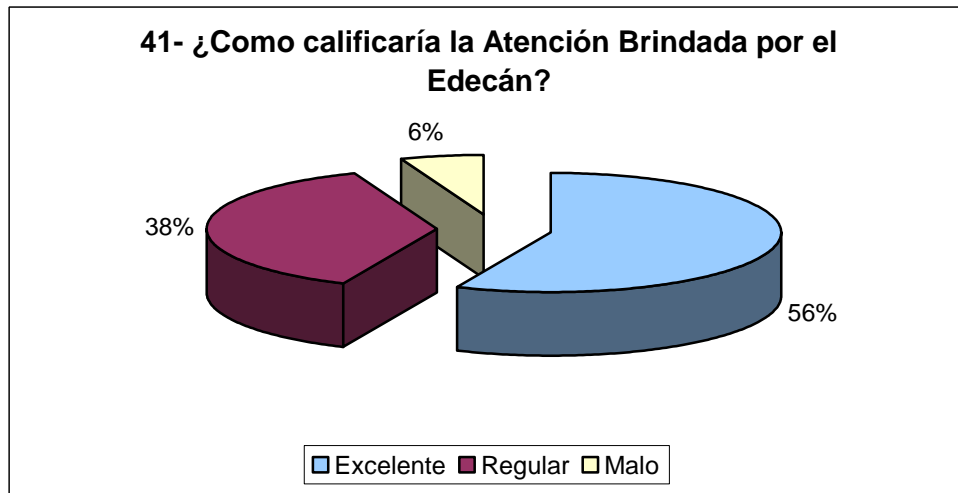
$$\text{Logro de de tramites favorables} = \frac{\text{Nº real de tramites favorables}}{\text{Tramites Realizados}} = \frac{45}{120} = 38\%$$



Un porcentaje del 38% consideran que la solución fue favorable a los trámites realizados y un 62% lo considera no favorable, la Dirección de Descentralización desea aumentar el número de consumidores que consideren que su visita a la oficina fue favorable a sus intenciones o pretensiones.

41- ¿Como calificaría la Atención Brindada por el Edecán?

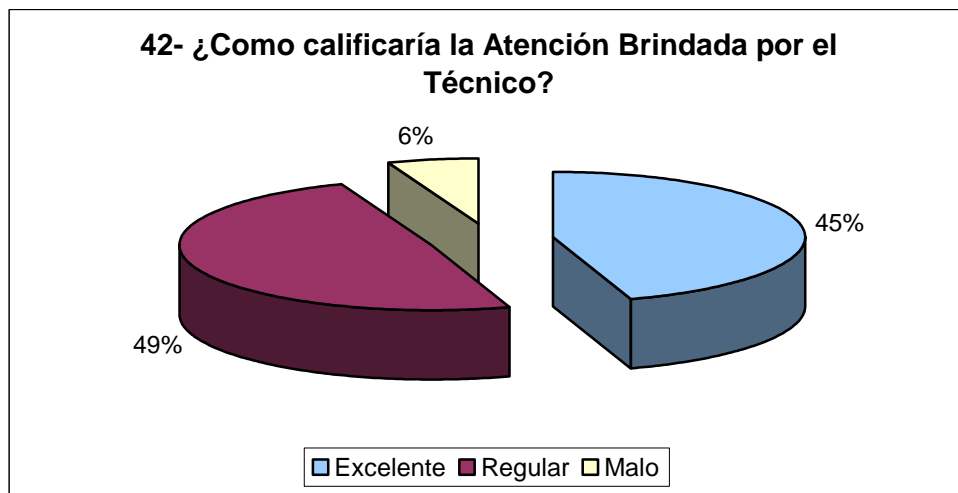
R/ 68 Personas consideraron que la atención brindada por el Edecán fue excelente



La orientación que el edecán (persona que brinda la bienvenida a la Institución) le brinda a los usuarios es calificada por un 56% como excelente, un 38% la consideran regular y un 6% la consideran mala, la Dirección desea que el porcentaje de usuarios que consideren que el servicio brindado por el edecán es excelente aumente a un 75%.

42- ¿Como calificaría la Atención Brindada por el Técnico?

R/ Solo 54 Personas consideraron que la atención brindada por el técnico fue excelente



Esta pregunta representa las personas que interpusieron denuncias, realizaron avenimientos o conciliaciones de los cuales un 45% califica como excelente la atención brindada por el técnico, un 49% como regular y un 6% como malo, la meta de la institución es aumentar el porcentaje de personas que consideran excelente el servicio que brinda la institución a un 75% como mínimo.

ANEXO 3

EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD		
Etapa	Concepto	Objetivo
Etapa Artesanal	Hacer las cosas bien independientemente del costo o esfuerzo necesario para ello. Aparecen los gremios artesanales y las corporaciones municipales que normalizan una calidad en sus productos.	Satisfacer al cliente, satisfacer al artesano y crear un producto único. Los objetivos que perseguía el artesano eran su satisfacción personal y la satisfacción de su comprador, no importaba el tiempo que le llevara.
Revolución Industrial	Representó la transformación del trabajo manual por el trabajo mecanizado. Se hacían muchas cosas sin importar que fueran de calidad (se identifica producción con calidad). El concepto de Calidad fue sustituido por el de Producción, hacer muchas cosas y muy deprisa sin importar con que calidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacer una gran demanda de bienes. - Obtener beneficios
Primera Guerra Mundial (1914 - 1918)	Los sistemas de fabricación fueron más complicados, implicando el control de gran número de trabajadores por uno de los capataces de producción; como resultado, aparecieron los primeros inspectores de tiempo completo y el control de calidad por inspección.	<ul style="list-style-type: none"> - Inspección de la Calidad - Control estadístico de la calidad
Segunda Guerra Mundial (1939-1945)	Asegurar la eficacia del armamento sin importar el costo, con la mayor y mas rápida producción (eficacia , plazo=calidad) Aparece la necesidad de mejorar la Calidad de los Productos; empresas implementan programas de certificación de proveedores; profesionales de la garantía de la calidad desarrollaron Técnicas de Análisis de Fallas.	Garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz en la cantidad y el momento preciso.
Post - Guerra (Japón) (1945 - 1959)	Hace las cosas bien a la primera Llamada la "Etapa de la Calidad", pues fue cuando la calidad realmente comenzó a ser el apellido de los productos japoneses.	<ul style="list-style-type: none"> - Minimizar costos mediante la calidad - Satisfacer al cliente - Ser competitivo
Post Guerra (Resto del Mundo)	Producir, cuanto mas mejor	- Satisfacer la gran demanda de bienes causada por la guerra
Control de la Calidad	Técnicas de inspección en producción para evitar la salida de bienes defectuosos	- Satisfacer las necesidades técnicas del producto
Aseguramiento de la Calidad	Sistemas y procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos.	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacer al cliente - Prevenir errores - Reducir costos
Calidad Total	Gestión de la administración empresarial en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacer tanto al cliente interno como externo - Mejora continua

ANEXO 4

EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA			
Calidad	Control de la Calidad	Aseguramiento de la Calidad	Gestión de la Calidad Total
Concepto	Conformidad con las especificaciones	Aptitud para el uso	Satisfacción del Cliente
Concierne	Departamento de Control de Calidad	Audidores de Calidad	Todas las Personas
Se Actúa Por Que	Encontrar defectos	Encontrar no conformidades	Conseguir objetivos
Aplicación de la Calidad	Al producto	Al proceso productivo	A todos los procesos de la empresa
Actitud	Arreglo/Reacción	Prevención	Mejora
Importancia de la Participación	No se espera participación	Importante	Imprescindible
Materialización	Plan de inspección	Manal de Calidad	Sistema de Gestión
Se Orienta	Al efecto (producto)	A las causas (procesos)	A las causas (procesos)
Finaliza	Fabricación del Producto	Entrega del producto	Medición de: ✓ Satisfacción del Cliente ✓ Eficacia

ANEXO 5

ISO 9000:2000. Enfoque Basado en Procesos (apartado 2.4)

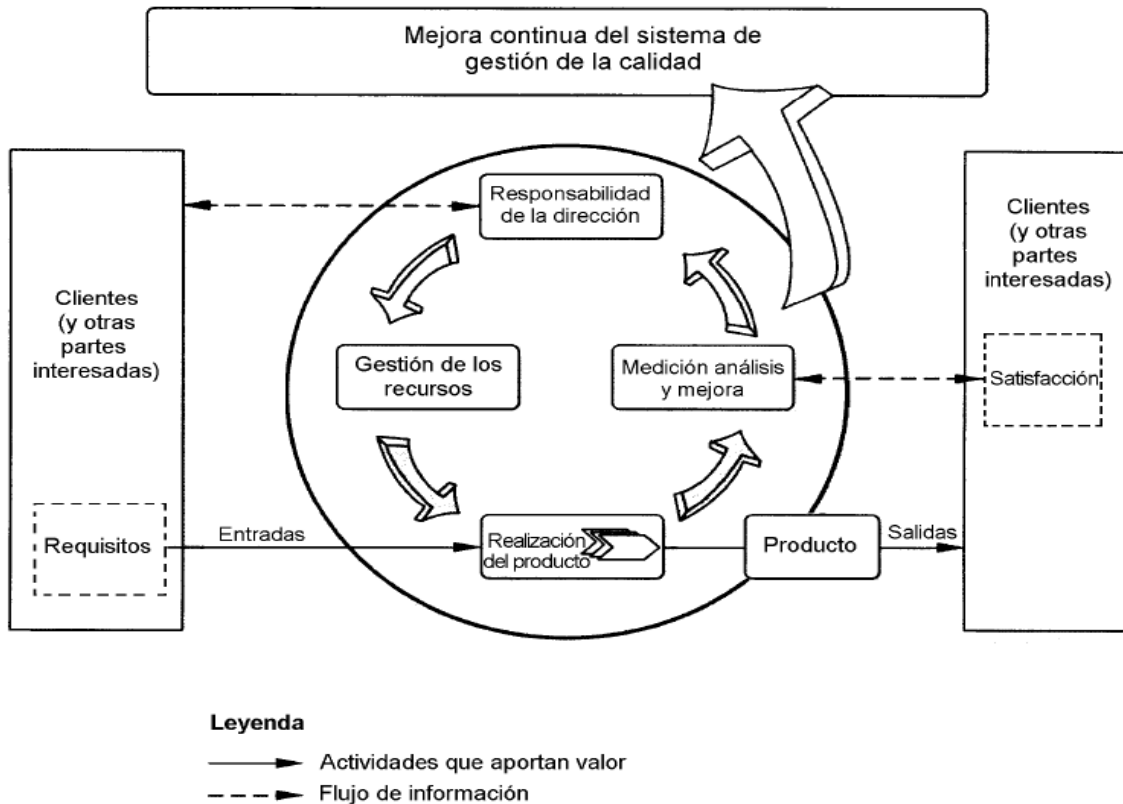
2.4 Enfoque basado en procesos

Cualquier actividad, o conjunto de actividades, que utiliza recursos para transformar elementos de entrada en resultados puede considerarse como un proceso.

Para que las organizaciones operen de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. A menudo el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso. La identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conocen como "enfoque basado en procesos".

Esta norma internacional pretende fomentar la adopción del enfoque basado en procesos para gestionar una organización.

La figura 1 ilustra el sistema de gestión de la calidad basado en procesos descrito en la familia de Normas ISO 9000. Esta ilustración muestra que las partes interesadas juegan un papel significativo para proporcionar elementos de entrada a la organización. El seguimiento de la satisfacción de las partes interesadas requiere la evaluación de la información relativa a su percepción de hasta qué punto se han cumplido sus necesidades y expectativas. El modelo mostrado en la figura 1 no muestra los procesos a un nivel detallado.



Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos ISO 9000:2000

ISO 9001:2000. Enfoque Basado en Procesos (apartado 0.2)

0.2 Enfoque basado en procesos

Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso.

Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de

- a) la comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- b) la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- c) la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y
- d) la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos que se muestra en la figura 1 ilustra los vínculos entre los procesos presentados en los capítulos 4 a 8. Esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos. El modelo mostrado en la figura 1 cubre todos los requisitos de esta norma internacional, pero no refleja los procesos de una forma detallada.

NOTA - De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA).

PHVA puede describirse brevemente como:

Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

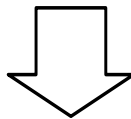
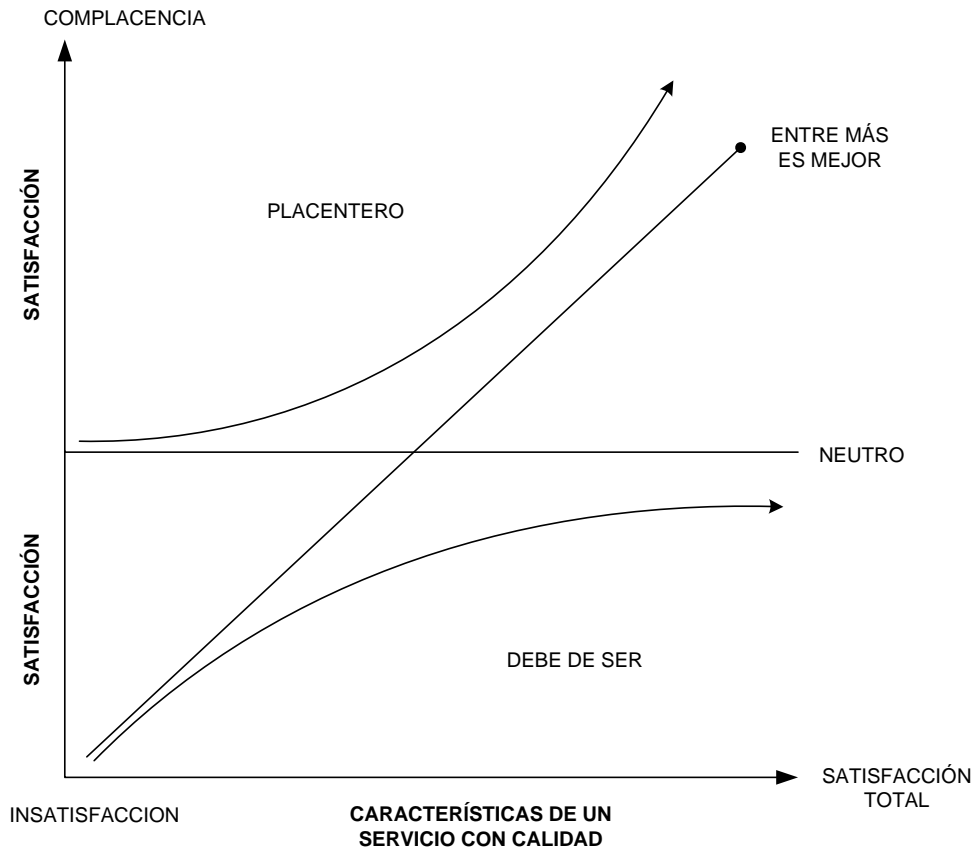
Hacer: implementar los procesos.

Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

ANEXO 6

GRAFICO DE SATISFACCION DEL CLIENTE



7 DIMENSIONES DE LA CALIDAD

ANEXO 7

DIRECCIONES DE LAS OFICINAS DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR

Oficina Central

Alameda Juan Pablo II y Calle Guadalupe, Plan Maestro, edificio C-2, primera planta, Centro de Gobierno, San Salvador. Tel. 910, Fax: 2231-5925

Oficina de Atención de Reclamos de Servicios Financieros

Alameda Roosevelt y 59 Av. Sur, Edificio La Centroamericana, segundo nivel, San Salvador. Tel. 2223-6984, 2223-6985, 2223-6986, Fax: 2223-6990.

Oficina de Santa Ana

Calle Diagonal, entre la 3^a. y 5^a. Calle Oriente No. 7, Santa Ana. Tels: 2447-4656, 2447-9052, Fax: 2447-4554.

Oficina de San Miguel

8^a. Av. Sur y 15 Calle Oriente, Centro de Gobierno, Antiguo Batallón Arce, San Miguel. Tel. : 2661-1486, 2661-1481, Telefax: 2661-1486

ANEXO 8

CROQUIS DE UBICACIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE.



ANEXO 9

DIVISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN (HENRY FAYOL)

Henry Fayol estableció que todas las actividades u operaciones de una empresa pueden ser divididas en seis grupos como los que se indican a continuación:

- *Actividades Técnicas:* tareas relacionadas con la transformación y producción de bienes (productos y servicios)
 - *Actividades Comerciales:* trabajos asociados con las transformaciones de compra, venta y permuta.
 - *Actividades Financieras:* laborales conectadas con la captación y buen uso de capital.
 - *Actividades de Seguridad:* funciones cuyo objetivo es la preservación y protección de las personas y los bienes.
 - *Actividades Contables:* tareas destinadas a facilitar los controles y los registros de inventarios, costos y estadísticas.
 - *Actividades Administrativas:* acciones relacionadas con la integración de todas las operaciones de la organización, las actividades administrativas coordinan y sincronizan las actividades anteriores por lo cual interfieren e influyen sobre ellas.
-

ANEXO 10

EXPLICACION DE CRITERIOS Y MATRIZ MULTIVOTACION

a) RAZON DE SER DE LA INSTITUCION

La Defensoría del Consumidor tiene como objetivo “Garantizar la protección de los derechos de los consumidores, reconociéndolos claramente y brindándoles los medios adecuados para defenderlos, procurando a su vez que las relaciones con los proveedores se desarrollen de forma justa ”*.

La misión de la Institución es “Promocionar, proteger, vigilar y hacer valer los derechos de los consumidores, y coordinar el Sistema Nacional de Protección del Consumidor, mejorando el funcionamiento del mercado.”

Así mismo la Ley de Protección del Consumidor en su artículo 58 establece las competencias de la Institución, las cuales deben de ser cumplidas por las tres diferentes áreas que posee cada oficina descentralizada de la *Defensoría del Consumidor* que buscan darle cumplimiento a la razón de ser de la institución de acuerdo con las diferentes competencias consideradas en la ley que facultan las actividades que desarrollan.

COMPETENCIAS DE LA DEFENSORIA

Art. 58.- La Defensoría tendrá las competencias siguientes:

- a) Coordinar las acciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, velando por el cumplimiento de los marcos normativos respectivos en esta materia;
- b) Velar por los derechos e intereses de los consumidores en las relaciones con los proveedores de bienes y prestadores de servicios;
- c) Fijar y modificar los precios máximos de los bienes intermedios y finales de uso o de consumo y de los servicios en caso de emergencia nacional, siempre que se trate de productos y servicios esenciales;
- d) Celebrar convenios con instituciones públicas o entidades privadas nacionales o extranjeras para facilitar el cumplimiento de los objetivos de esta ley;
- e) Promover la educación y la formación permanente de los consumidores, realizando actividades de información, organización y orientación en materia de consumo, con el objeto de prevenir las violaciones a los derechos de los consumidores;
- f) Realizar inspecciones, auditorias y requerir de los proveedores los informes necesarios para el cumplimiento de sus funciones;
- g) Acreditar árbitros institucionales e independientes en materia de consumo e instruir los procedimientos administrativos para la solución de controversias entre proveedores y consumidores y ejercer la potestad sancionadora según los alcances que la Constitución y las leyes establecen;
- h) Velar por que en los instrumentos utilizados en los contratos cumplan con las condiciones necesarias para no violentar los derechos de los consumidores; pudiendo ordenar, previo procedimiento en el que se oirá al

* Ley de Protección al Consumidor, Pág. 14, Objetivo de la ley.

proveedor, el retiro inmediato de los formularios que no cumplan tales condiciones cuando se trate de contratos de adhesión;

- i) Representar directamente o por medio de apoderados a los consumidores, en el ejercicio de sus derechos y facultades ante las instancias administrativas y judiciales;
- j) Velar por el cumplimiento de las normas obligatorias de seguridad, información, etiquetado, calidad, pesos y medidas de los bienes y servicios que se comercializan en el mercado;
- k) Organizar, recopilar y divulgar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los precios, tasas o tarifas y características de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, y de las condiciones de contratación de los mismos, así como toda otra información de interés para los consumidores;
- l) Administrar la base de datos relativos a denuncias y atención de consumidores de todos los organismos que forman parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor;
- m) Realizar y promover investigaciones en el área de consumo;
- n) Apoyar, fomentar y llevar un listado de las asociaciones de consumidores acreditadas dentro del Sistema Nacional de Protección del Consumidor;
- o) Proponer a las instituciones competentes, la formulación de normas jurídicas o técnicas, en materia de protección al consumidor;
- p) Fomentar en los proveedores la adopción de normas y políticas orientadas a prevenir infracciones a esta ley, así como de una mejor atención al cliente y otorgar reconocimientos a las personas, empresarios o entidades que se distinguen en el respeto, protección y ayuda al consumidor, de conformidad con los criterios que se establezcan reglamentariamente;
- q) Promover que las entidades públicas y privadas que prestan servicios públicos elaboren Cartas de Derechos de los Usuarios y las den a conocer a éstos; y
- r) Las demás atribuciones y facultades que le confiere la ley.

b) IMPACTO EN LA SATISFACCION DEL CONSUMIDOR

La Satisfacción del Cliente

La identificación e interpretación de la voz del cliente es el primer paso en el proceso de gestión del valor de la calidad. Solo después de haberse identificado las necesidades o exigencias, latentes o explícitas del cliente, podrá realizarse la traducción a funciones y de estas a la definición de características técnicas, que serán la base para hacer operacional la definición del servicio a desarrollar.

Definición:

Satisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio coincide con las expectativas del cliente

Gestión por Proceso. Como utilizar ISO 9000:2000 para mejorar la gestión de la organización.
José Antonio Pérez Fernández de Velasco.

En la actualidad, lograr la plena “satisfacción del cliente” es el elemento más importante de la gestión de la calidad y la base del éxito de toda Institución, es por ello, que el objetivo de mantener satisfecho a cada usuario ha traspasado las fronteras de todas las áreas funcionales para constituirse en uno de los principales objetivos de las empresas exitosas.

El nivel de satisfacción del cliente, también está referido a las percepciones (sensaciones, emociones, sentimientos...) que tienen en su mente en cuanto al contacto personal, a la calidad del servicio prestado, a las expectativas del cliente, cuanto espera y cuanto recibe y que puntajes le da a lo que recibe.

Tipos de requerimientos de los clientes.

Una útil herramienta que nos permite medir la relación entre la funcionalidad de los productos o servicios y la satisfacción que esta funcionalidad les brinda a los clientes es el método Kano. El cual define la funcionalidad como una medida del grado en el que un producto cumple con sus propósitos utilitarios en una cierta dimensión.

El método establece, para cada requerimiento del cliente, la relación entre satisfacción y funcionalidad y permite discriminar y clasificar los requerimientos.

Se establecen tres tipos ideales de atributos en función de la relación entre funcionalidad y satisfacción.

Los *requerimientos atractivos (deleitosos)* son aquellos que, por debajo de cierto umbral de funcionalidad, mantienen un nivel de satisfacción relativamente bajo y constante, pero que, una vez superado ese umbral, producen un aumento significativo de la satisfacción.

Los *requerimientos unidimensionales (satisfactores)* se caracterizan porque la satisfacción que producen aumenta de modo aproximadamente proporcional al nivel de funcionalidad. Responden a la percepción tradicional de la relación entre funcionalidad y satisfacción: a mayor funcionalidad, se observa una mayor satisfacción.

Los *requerimientos obligatorios (insatisfactorias)* son aquellos que, hacia las gamas bajas de funcionalidad, aumentan la satisfacción en relación directa con la funcionalidad pero que, superado cierto umbral, dejan de producir un incremento importante en la satisfacción.

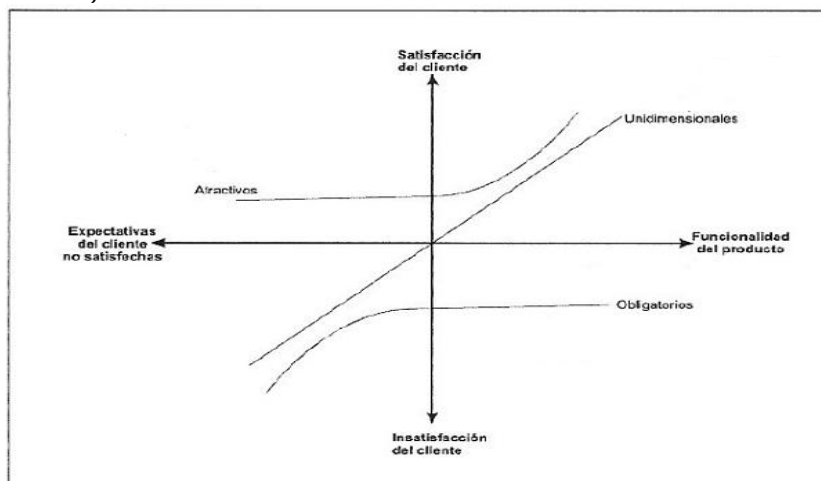


Grafico de Metodología Kano.

* Fuente: Administración y Control de la Calidad, James Evans, 4ª Edición, Capítulo 5 Enfoque al Cliente, La Satisfacción del cliente.

Dado que los requerimientos de los clientes son generalmente numerosos, es importante lograr una mezcla adecuada de atributos: se deben incorporar todos los requerimientos obligatorios (que conforman el producto o servicio básico), una cantidad razonable de requerimientos unidimensionales (equivalentes a tener un producto o servicio esperado competitivo) y algunos requerimientos atractivos (para ofrecer un producto o servicio ampliado que se destaque de los de la competencia).

c) PROCESOS CON MAYOR DEMANDA

De acuerdo a este tercer criterio, a continuación se presenta las estadísticas correspondientes a la demanda que han tenido los diferentes procesos ejecutados por cada una de las áreas

Área: Dirección de Educación y Participación Ciudadana.

Esta área se encarga de formar consumidores educados, conscientes sobre sus derechos y obligaciones, responsables frente al mercado, con una libertad de decisión y participación para solucionar problemas, buscan aumentar su disposición para mantenerlos informados y con capacidad de organizarse para aprovechar la dinámica de los mercados.

En cumplimiento al Art. 38 literal g) de la Ley de Protección al Consumidor, el cual faculta a la Defensoría del Consumidor a realizar campañas divulgativas para educar e informar a la población sobre aspectos básicos del consumo responsable y sustentable. A continuación se presentan los datos estadísticos del tipo de campaña realizada por esta área.

Consolidado de campañas Octubre/05 a Mayo/06.

Campaña	Material educativo Entregado (Consumidores)
Difusión de la Ley	257,200
Servicios Básicos	14,796
Navi Kioscos	61,453
Época Escolar	60,550
Financiera	37,218
Guardianes de los Consumidores	22,192
Aeropuerto	11,501
Infocentros	18,481
Total	484,111

El Derecho a la Educación del Consumidor es el derecho a adquirir los conocimientos y las habilidades que le permitan ser un consumidor informado y consciente de lo que adquiere. Por ello, se impulsaron jornadas de capacitaciones para sectores organizados de la sociedad salvadoreña. Estas capacitaciones estuvieron orientadas a promover los derechos de los consumidores y proporcionar las herramientas necesarias para realizar un consumo inteligente. A continuación se presentan los datos estadísticos de las capacitaciones realizada por esta área.

Capacitaciones Realizadas a Sectores Organizados de la Sociedad Salvadoreña de Octubre/05 a Mayo/06.

Actividades	Total
Capacitaciones en materia de Ley de Protección al Consumidor y Derechos de los Consumidores.	67

Consolidado de Capacitaciones Realizadas a Centros educativos de los Departamentos de San Salvador, Santa Ana, San Miguel de Febrero/06 a Mayo/06.

Depto. Act.	San Salvador	Santa Ana	San Miguel	Total Global
Centros Educativos	93	50	101	244
Estudiantes Capacitados	4,451	2,718	3,862	11,031

Los cuadros anteriores muestran que el Área de Educación y Participación Ciudadana llegan a diferentes consumidores a través de las campañas educativas e informativas, caso contrario sucede con las capacitaciones que se imparten, observando que la cifra es inferior, esto es un aspecto importante a tomar en cuenta en la priorización de los procesos que se llevan a cabo por la Institución.

Área: Centro de Solución de Controversias (CSC)

Tiene como fin el resolver los conflictos entre proveedores y consumidores. A continuación se muestran datos estadísticos del número de casos recibidos por cada oficina y su respectiva clasificación de acuerdo al proceso llevado a cabo.

Casos recibidos del 10 de Octubre 2005 hasta 31 de mayo 2007

Categoría	Oficinas Centrales	Santa Ana	Servicios Financ.	San Miguel	Total
Casos recibidos	14,848	8,974	7,633	5,600	37,055
Denuncias	7,400	3,444	768	1,875	13,487
Casos Resueltos	6158	2,895	617	1,664	11,334
Casos pendientes	931	530	137	162	1760

El cuadro muestra que de los casos recibidos que son clasificados como denuncias existe un número de estos que no han obtenido solución, este factor da origen a quejas de los consumidores acerca de los servicios que presta la institución y debido a este motivo los procesos requieren ser revisados a profundidad.

Area: Dirección de Verificación y Vigilancia

Esta área promueve y garantiza, que los bienes disponibles en el mercado sean seguros, saludables y de calidad; además, facilitan la realización de compras racionales por parte de los consumidores y el conocimiento de sus proveedores y ayudan a fortalecer los sistemas de mercado, impulsando la sana competencia, promoviendo la competitividad y el equilibrio de las relaciones comerciales.

A continuación se presentan datos de las inspecciones y sondeos llevados a cabo por dicha área entre el periodo de Octubre de 2005 a Septiembre de 2006.

Consolidado Inspecciones y Sondeos Realizados a diferentes Establecimientos de Octubre/05 a Septiembre/06.

Actividad **	Acumulado 05	MENSUAL 2006									TOTAL 2006
	Oct 05 - Dic 05	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	
Inspecciones de Precios a la Vista	-	-	-	-	52	-	-	-	-	-	52
Inspecciones Fecha de Vencimiento	14	75	31	160	43	97	254	162	119	259	1200
Inspecciones de Ofertas y promociones (Publicidad engañosa)	-	-	-	23	-	29	15	15	1	1	84
Inspecciones Guardianes del Consumidor	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	3
Inspecciones de Precios de Gas	-	-	-	-	149	118	65	78	139	16	565
Etiquetado en otro idioma	357	315	207	215	38	5	2	18	-	3	803
Inspecciones por Condiciones de Conservación y Contenido Neto	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	4
Total Inspecciones	371	390	238	398	282	249	343	273	259	279	2711
Sondeos											
Sondeos de Combustibles	5455	2219	2101	2253	1750	2125	2080	2229	2229	2229	19215
Sondeos de Productos Básicos	-	78	78	96	18	39	110	78	141	204	842
Sondeo de Materiales de Construcción	94	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sondeo de Precios de Ptos de Consumo Navideño	16	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sondeo de Útiles Escolares	-	84	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total Sondeos	5565	2381	2179	2349	1768	2164	2190	2307	2370	2433	20057

En resumen el cuadro nos muestra que existen dos procesos que son los que tienen una mayor demanda y estos son las inspecciones de Etiquetado en otro idioma y de la Fecha de Vencimiento, así mismo dentro de los sondeos contingenciales el del precio de los combustibles es el proceso que se realizó un mayor número de veces. Pero este último tipo de sondeo depende de la situación actual que afecte al usuario esta es variable.

d) PUEDEN SER MEJORADOS A CORTO PLAZO

Una acción de mejora es toda acción destinada a cambiar la “forma en que queremos que ocurra” un proceso. Normalmente el realizar completamente mejoras a los procesos puede llevar tiempo, por lo tanto la mejora a corto plazo puede comenzar a generar resultados de los cambios efectuados, permitiendo establecer si el camino que se ha definido es el correcto.

Se conocen tres categorías:

- Mejoras a Corto Plazo: tiempo \leq 1 años
- Mejoras a Mediano Plazo: tiempo \geq 1 años a \leq 5 años
- Mejoras a Largo Plazo: tiempo \geq 5 años

* * Los datos corresponden al número de establecimientos visitados en cada tipo de actividad.

ANEXO 11

MATRIZ MULTIVOTACION

Calificación de los procesos

La priorización de los procesos a través de la herramienta de multivotación dio inicio con una explicación a cada gerente y coordinadores los criterios que se evaluarían en cada proceso y se les adjunto la tabla de calificación en función del grado de cumplimiento del criterio por el proceso, estableciéndose las siguientes calificaciones:

Grado de Cumplimiento del Criterio por el Proceso en Análisis

Grado de Cumplimiento	Calificación
Si cumple el criterio	9
Cumple parcialmente el criterio	3
No cumple el criterio	1

Se realizo la calificación de cada proceso a través de la multivotación de los Gerentes de acuerdo a los criterios establecidos y el grado de cumplimiento de los mismos, asignando La jefe de la Dirección de Descentralización la primera calificación (C1), La Gerente de la Oficina Central la segunda calificación (C2), El Gerente de la Oficina Regional de Occidente la tercera (C3), la cuarta por el Gerente de la Oficina Regional de Oriente (C4), la quinta por el Gerente de la Oficina de Servicios Financieros (C5) y la ultima calificación es decir que la sexta (C6) es asignada por el coordinador del área donde se ejecuta el proceso, obteniendo los resultados que se muestran a continuación:

ANEXO 12

ARTICULOS DE LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR QUE HACEN REFERENCIA A LOS PROCESOS QUE EJECUTA LA DIVISION DE VERIFICACION Y VIGILANCIA

Requisitos de las promociones y ofertas

Art. 16.- Todo proveedor al establecer las cláusulas, condiciones o estipulaciones de las promociones y ofertas de bienes o servicios, y las cláusulas no negociadas individualmente, relativas a tales bienes o servicios, deberá cumplir los siguientes requisitos:

- a) Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa;
- b) Buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluirá la utilización de cláusulas abusivas; y
- c) No condicionar la promoción u oferta a la entrega o no del recibo, copia o documento que acredite la operación.

En caso de duda sobre el sentido de la promoción u oferta, se entenderá a favor del consumidor.

Oferta de productos vencidos o alterados

Art. 14.- Se prohíbe ofrecer al público, donar o poner en circulación a cualquier otro título, toda clase de productos o bienes con posterioridad a la fecha de vencimiento o cuya masa, volumen, calidad o cualquier otra medida especificada en los mismos se encuentre alterada.

Obligación general de información

Art. 27.- En general, las características de los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores, deberán proporcionarse con información en castellano, de forma clara, veraz, completa y oportuna, según corresponda, especialmente en los siguientes aspectos:

- a) El origen, composición y finalidad;
- b) La calidad, cantidad, peso o medida, en su caso, de acuerdo a las normas internacionales, expresadas de conformidad al sistema de medición legal o con indicación de su equivalencia al mismo;
- c) El precio, tasa o tarifa y en su caso, el importe de los incrementos o descuentos, los impuestos que correspondan y los costos adicionales por servicios, accesorios, financiamiento, prórroga del plazo u otras circunstancias semejantes;
- d) Fecha de caducidad de los bienes perecederos; y,
- e) Las instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, advertencias y riesgos previsibles.

Todo detallista deberá marcar en los empaques o envases de los productos, en carteles visibles o en cualquier otro medio idóneo, el precio de venta al consumidor.

Las exigencias especiales se determinarán en las normativas de etiquetado, presentación y publicidad de los bienes o servicios, aplicables en cada caso, para garantizar el derecho de los consumidores a una información veraz, clara, completa y oportuna.

En el caso de la comercialización de viviendas se deberá facilitar al comprador la documentación completa, suscrita por el vendedor, relativa a las características higiénico-sanitarias y constructivas de su vivienda y el cumplimiento de los estándares de construcción exigidos por las autoridades respectivas, así como el trazado de sus instalaciones.

En el reglamento de esta ley se desarrollarán los términos de aplicación de este artículo.

ANEXO 13

FORMATO UTILIZADOS EN EL MACROPROCESO DE INSPECCION DE PRODUCTOS

Formato de acta utilizado cuando no se realiza la inspección.



ELIMINADO EN LA ETAPA DE
DISEÑO DETALLADO



ACTA DE INSPECCIÓN

En _____ Departamento de _____ a las
_____ horas y _____ minutos, del día _____ de
_____ de año dos mil _____ constituidos los Delegados de la Defensoría
del Consumidor en el establecimiento
_____ situado en la
dirección _____

propiedad de _____ con dirección en

Con el objeto de realizar investigación sobre el precio de _____, conforme a la
competencia establecida en el artículo cincuenta y ocho inciso m, de la Ley de Protección al Consumidor,
presentes en el establecimiento antes mencionado, los Delegados de la Defensoría del Consumidor

fuimos atendidos por _____
en su calidad de _____
quien se identificó por medio de su documento _____

Hacemos constar que no se nos proporcionó la información requerida para cumplir con nuestra función.

Formato de acta utilizado cuando se realiza la inspección en Supermercado (Precio ofertado, Fecha de vencimiento y Etiquetado).



ELIMINADO EN LA ETAPA DE
DISEÑO DETALLADO



ACTA DE INSPECCIÓN

En _____ Departamento de _____
A las _____ horas y _____ minutos, del día _____ de
_____ de año dos mil _____ constituidos los Delegados de la Defensoría
del Consumidor en el establecimiento

Propiedad de _____

Situado en la dirección: _____

Dirección del Propietario o Razón Social _____

El objeto de comprobar si se cumplen con las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor

Se practico la inspección, dando el resultado siguiente:

Formato de acta utilizado cuando se realiza la inspección Almacenes.



ELIMINADO EN LA ETAPA DE
DISEÑO DETALLADO



ACTA DE INSPECCIÓN

En _____ Departamento de _____

A las _____ horas y _____ minutos, del día _____ de
_____ de año dos mil _____ constituidos los Delegados de la Defensoría
del Consumidor en el establecimiento

Situado en la dirección: _____

Propiedad de _____

Dirección en _____

El objeto de comprobar si se cumplen con las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, se practico la inspección, dando el resultado siguiente: Presentes en el establecimiento antes mencionado, los Delegados de la Defensoría del Consumidor

fuimos atendidos por _____

en su calidad de _____

quien se identificó por medio de su documento _____

_____ a quien explicamos el motivo de nuestra visita consistente en verificar las disposiciones establecidas en la ley de protección al consumidor por lo que:

ELIMINADO EN LA ETAPA DE
DISEÑO DETALLADO

Formato utilizado para registrar los establecimientos inspeccionados

# de exp.	Departamento	Fecha	Rubro	Nombre del establecimiento	Municipio	Dirección	Estado	Cumple art. 16	
								SI	NO

Formato: REGISTRO DE REVISIONES

Objetivo: Registrar las diferentes modificaciones que se le realicen a los procesos que considera el macroproceso.

DESCRIPCION

Fecha (1): Se colocara el día, mes y año en el cual se realiza la modificación

Modificación (2): Se describirá la modificación o cambio que se le realizo al proceso o sub-proceso

Aprobado por (3): Se colocara el nombre y firma de la o las personas que legalizaron el cambio que se realizo al proceso.



OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE
REGISTRO DE TIEMPO DE EJECUCION DE INSPECCION

Inspección: (1)				
Pareja (2)	Nombre de inspectores (3)	Hora de salida (4)	Hora de llegada (5)	Tiempo de ejecución de inspección (6)
Día 1 (8)				
1				
2				
3				
(7)Tiempo promedio				
Día 2				
1				
2				
3				
Tiempo promedio				
Día 3				
1				
2				
3				
Tiempo promedio				
Día 4				
1				
2				
3				
Tiempo promedio				

Observaciones:

(9)

Formato: REGISTRO DE TIEMPO DE EJECUCION DE INSPECCION

Objetivo: Registrar el tiempo real que la pareja de inspectores invierten en realizar la inspección.

DESCRIPCION

Inspección (1): Se colocara el nombre del tipo de inspección que se realiza

Pareja (2): Se colocara el número de la pareja de trabajo

Nombre de inspectores (3): Se colocara el nombre de cada inspector que forma parte de la pareja de trabajo.

Hora de salida (4): Se escribirá la hora a la cual cada pareja de trabajo sale de las instalaciones de la Oficina Regional de Occidente para trasladarse al establecimiento donde se realizara la inspección.

Hora de llegada (5): Se escribirá la hora a la cual cada pareja de trabajo llegan a las instalaciones de la Oficina Regional de Occidente para entregar las actas de inspección.

Tiempo de ejecución de inspección (6): Se establecerá la diferencia entre la hora de llegada menos la hora de salida de las parejas de trabajo a la Institución.

Total (7): Luego se sumaran los valores obtenidos en la columna (6) y se dividirá el resultado entre tres para obtener el tiempo promedio de ejecución de la inspección realizada durante un día.

Día (8): Se colocara la fecha en la cual se hace el registro del tiempo de duración de la inspección.

Observaciones (9): Se colocara información sobre elementos extraños que afectan en el registro de datos. Por ejemplo que los inspectores lleguen tarde a las Instalaciones de la Defensoría porque se encontraron con tráfico, o que no les permitieron el ingreso al establecimiento que seria inspeccionado.



OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE
ACTA DE INSPECCIÓN NO REALIZADA

En el Municipio _____ (1) _____ Departamento de _____ (2) _____
a las _____ (3) _____ horas y _____ minutos, del día _____ (4) _____
del mes de _____ del año _____ constituidos los Delegados de la
Defensoría del Consumidor en el establecimiento que tiene por nombre
_____ (5) _____ situado en la
dirección _____ (6) _____

Presentes en el establecimiento antes mencionado, los Delegados de la Defensoría del Consumidor
_____ (7) _____

fuimos atendidos por _____ (8) _____, en su calidad de
_____, quien se identificó por medio de su DUI

Con el objeto de realizar inspección a cerca de _____ (9) _____,
para comprobar si se cumplen con las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor. Hacemos constar
que no se nos proporcionó la información requerida para cumplir con nuestra función, debido a:
_____ (10) _____

Representante del establecimiento (11) Inspector Inspector

Formato: ACTA DE INSPECCIÓN NO REALIZADA

Objetivo: Registrar el hecho por el cual no se ejecuta la inspección planificada.

DESCRIPCION

1. En el espacio donde se hace referencia al *Municipio*, se deberá de colocar el nombre del municipio al cual asistieron para realizar la inspección y no se deberá de utilizar abreviaturas.
 2. En el espacio donde se hace referencia al *Departamento*, se deberá de colocar el nombre del Departamento en el cual se realizo la inspección sin utilizar abreviaturas.
 3. En el espacio donde se hace referencia a la *Hora*, se deberá de iniciar colocando la hora seguida de los minutos a la cual se redacta el acta. Esta información no se deberá de redactar con número se debe de escribir con letra.
 4. En el espacio donde se hace referencia a la *Fecha*, se deberá de iniciar colocando el día, después el mes y por ultimo el año esta información no se deberá de redactar con número se debe de escribir con letra.
 5. En el espacio donde se hace referencia al *Establecimiento*, se deberá de escribir el nombre del establecimiento el cual se visito para realizar la inspección, colocando su nombre completo sin utilizar abreviaturas.
 6. En el espacio donde se hace referencia a la *Dirección*, se colocara la ubicación del establecimiento, para tal efecto se deberá de solicitar una factura para redactar la información como aparece en la misma y no se deberá de escribir con letra y no con número.
 7. En el siguiente párrafo en el espacio donde se hace referencia a los *Delegados de la Defensoría*, se colocara los nombres completos de los inspectores que visitaron el establecimiento sin utilizar abreviaturas.
 8. En el espacio donde se hace referencia *Fuimos atendidos por*, se colocara el nombre completo de la persona que atendió a los inspectores, *En su calidad de*, se colocara cual es el cargo que desempeña y su número de DUI este ultimo será redactado con letras y no con número. Y en el caso que no proporcione esta información no se deberá de insistir en solicitarlo y el espacio quedara vacio.
-

9. En el último párrafo donde se hace referencia a *Con el objeto de realizar inspección a cerca de* se colocara el nombre de la inspección que se realizaría

10. En el espacio donde se hace referencia *Hacemos constar que no se nos proporcionó la información requerida para cumplir con nuestra función, debido a:* se explicara de forma breve la razón por la cual no se les permitió ingresar al establecimiento y realizar la inspección y si el encargado del establecimiento no les proporciono sus datos personales se deberá de manifestar en este apartado.

11. Al final del acta se encuentra un espacio para colocar la firma del Representante del establecimiento en caso que este no proporcione su firma no será indispensable. Y los inspectores deberán de colocar sus firmas.

OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE
ACTA DE INSPECCIÓN REALIZADA

En el Municipio _____ (1) _____ Departamento de _____ (2) _____
a las _____ (3) _____ horas y _____ (3) _____ minutos, del día _____ (4) _____
del mes de _____ (4) _____ del año _____ (4) _____ constituidos los Delegados de la
Defensoría del Consumidor en el establecimiento que tiene por nombre
_____ (5) _____ situado en la
dirección _____ (6) _____

Presentes en el establecimiento antes mencionado, los Delegados de la Defensoría del Consumidor
_____ (7) _____

fuimos atendidos por _____ (8) _____, en su calidad de
_____, quien se identificó por medio de su DUI

Con el objeto de realizar inspección a cerca de _____ (9) _____,
para comprobar si se cumplen con las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor. Hacemos constar
que se practico la inspección, dando el resultado siguiente: _____ (10) _____

Para tal efecto se adjunta: _____ (11) _____

(12)

Representante del establecimiento

Inspector

Inspector

Formato: ACTA DE INSPECCIÓN REALIZADA

Objetivo: Registrar de forma escrita el resultado que se obtuvo al ejecutar la inspección planificada.

DESCRIPCION

1. En el espacio donde se hace referencia al *Municipio*, se deberá de colocar el nombre del municipio al cual asistieron para realizar la inspección y no se deberá de utilizar abreviaturas.

2. En el espacio donde se hace referencia al *Departamento*, se deberá de colocar el nombre del Departamento en el cual se realizo la inspección sin utilizar abreviaturas.

3. En el espacio donde se hace referencia a la *Hora*, se deberá de iniciar colocando la hora seguida de los minutos a la cual se redacta el acta. Esta información no se deberá de redactar con número se debe de escribir con letra.

4. En el espacio donde se hace referencia a la *Fecha*, se deberá de iniciar colocando el día, después el mes y por ultimo el año esta información no se deberá de redactar con número se debe de escribir con letra.

5. En el espacio donde se hace referencia al *Establecimiento*, se deberá de escribir el nombre del establecimiento el cual se visito para realizar la inspección, colocando su nombre completo sin utilizar abreviaturas.

6. En el espacio donde se hace referencia a la *Dirección*, se colocara la ubicación del establecimiento, para tal efecto se deberá de solicitar una factura para redactar la información como aparece en la misma y no se deberá de escribir con letra y no con número.

7. En el siguiente párrafo en el espacio donde se hace referencia a los *Delegados de la Defensoría*, se colocara los nombres completos de los inspectores que visitaron el establecimiento, sin utilizar abreviaturas.

8. En el espacio donde se hace referencia *Fuimos atendidos por*, se colocara el nombre completo de la persona que atendió a los inspectores, *En su calidad de*, se colocara cual es el cargo que desempeña y su número de DUI este ultimo será redactado con letras y no con número. Y en el caso que no proporcione esta información no se deberá de insistir en solicitarlo y el espacio quedara vacio.

9. En el último párrafo donde se hace referencia a *Con el objeto de realizar inspección a cerca de* se colocara el nombre de la inspección que se realizaría.

10. En el espacio donde se hace referencia *Hacemos constar que se practico la inspección, dando el resultado siguiente:* se colocara de forma breve si el establecimiento cumplió o no cumplió los requisitos de la Ley de Protección al Consumidor.

11. En el espacio donde se hace referencia *Para tal efecto se adjunta,* se deberá de escribir que se anexa la lista de chequeo que se utilizo en la inspección, colocando el nombre del formato y no se deberá de utilizar abreviaturas.

12. Al final del acta se encuentra un espacio para colocar las firmas del Representante del establecimiento y los inspectores que realizaron la inspección en el establecimiento.

LISTA DE CHEQUEO PARA INSPECCION DE PUBLICIDAD EN SUPERMERCADOS

Fecha: (1) _____Inspector: (2) _____Producto: (3) _____

Nº	ASPECTOS A SER INSPECCIONADOS	SI	NO
1	Datos del anuncio (4)		
1.1	Nombre del producto		
1.2	Marca del producto		
1.3	Modelo del producto (no aplica en caso de ser alimento)		
1.4	Color del producto (no aplica en caso de ser alimento)		
1.5	Tamaño del producto (no aplica en caso de ser alimento)		
1.6	Peso neto del producto (en caso de ser alimento)		
1.7	Fecha de duración de la oferta o promoción		
1.8	Condiciones de pago		
1.8.1	Efectivo		
1.8.2	Crédito		
1.9	Cantidad máxima de productos a ser adquiridos		
2	Redacción del anuncio (5)		
2.1	Información clara		
2.2	Información veraz		
2.3	Información Completa		
3	Datos de inspección (6)		
3.1	Nombre del producto		
3.2	Marca del producto		
3.3	Modelo del producto (no aplica en caso de ser alimento)		
3.4	Color del producto (no aplica en caso de ser alimento)		

3.5	Tamaño del producto (no aplica en caso de ser alimento)		
3.6	Peso neto del producto (en caso de ser alimento)		
3.7	Fecha de vencimiento del producto (en caso de ser alimento)		
3.8	Fecha de duración de la oferta o promoción		
3.9	Condiciones de pago		
3.9.1	Efectivo		
3.9.2	Crédito		
4	Precio de oferta del producto (7)		
4.1	Posee el producto precio de oferta		
4.2	Declaración del precio del producto a través de		
4.2.1	Etiqueta adherida a cada producto		
4.2.2	Carteles visibles		
4.2.3	Hablador		
4.3	Coincide precio de oferta vrs. Ticket de compra		

Observaciones: _____ (8) _____

Formato: LISTA DE CHEQUEO PARA INSPECCION DE PUBLICIDAD EN SUPERMERCADOS

Objetivo: Registrar los diferentes aspectos que se verifican en la inspección realizadas de publicidad en supermercados.

DESCRIPCION

Fecha (1): Se colocara el día, mes y año en el cual se realiza la inspección

Inspector (2): Se colocar el nombre del inspector responsable de realizar la verificación de la lista de chequeo

Producto (3): Se colocar el nombre del producto que se inspecciona.

Datos del anuncio (4): Se realizara la verificación de los datos que debe de contener el anuncio que se publico en el periódico y cuando un aspecto cumpla deberá de colocarse una letra "X" en la columna del SI y cuando un aspecto no cumpla deberá de colocarse una letra "X" en la columna del NO.

Redacción del anuncio (5): Se realizara la verificación de las características que debe de presentar la redacción del anuncio que se publico en el periódico y cuando un aspecto cumpla deberá de colocarse una letra "X" en la columna del SI y cuando un aspecto no cumpla deberá de colocarse una letra "X" en la columna del NO.

Datos de inspección (6): Se realizara la verificación de los datos del anuncio al realizar la inspección del producto ofertado y cuando un aspecto cumpla deberá de colocarse una letra "X" en la columna del SI y cuando un aspecto no cumpla deberá de colocarse una letra "X" en la columna del NO.

Precio de oferta del producto (7): Se realizara la verificación del precio del producto ofertado o promoción y cuando un aspecto cumpla deberá de colocarse una letra "X" en la columna del SI y cuando un aspecto no cumpla deberá de colocarse una letra "X" en la columna del NO.

Observaciones (8): En caso de ser necesario hacer algún tipo de aclaración para un mejor entendimiento en la inspección que se realiza se hará uso de este apartado

**LISTA DE CHEQUEO PARA INSPECCION DE PUBLICIDAD EN ESTABLECIMIENTOS
COMERCIALES**

Fecha: _____ (1) _____

Inspector: _____ (2) _____

Producto: _____ (3) _____

Nº	ASPECTOS A SER INSPECCIONADOS	SI	NO
1	Datos Generales del anuncio(4)		
1.1	Nombre del producto		
1.2	Marca del producto		
1.3	Modelo del producto		
1.4	Color del producto		
1.5	Tamaño del producto		
1.6	Fecha de duración de la oferta o promoción		
1.7	Condiciones de pago		
1.7.1	Efectivo		
1.7.2	Crédito		
1.8	Cantidad máxima de productos a ser adquiridos		
2	Redacción del anuncio (5)		
2.1	Información clara		
2.2	Información veraz		
2.3	Información Completa		
3	Datos de inspección (6)		
3.1	Nombre del producto		
3.2	Marca del producto		
3.3	Modelo del producto		
3.4	Color del producto		
3.5	Tamaño del producto		
3.6	Fecha de duración de la oferta o promoción		
3.7	Condiciones de pago		

3.7.1	Efectivo		
3.7.2	Crédito		
4	Precio de oferta del producto (7)		
4.1	Posee el producto precio de oferta		
4.2	Factura de venta coincide con precio de oferta		
5	Especificación del estado del producto ofertado (8)		
5.1	Producto nuevo		
5.2	Producto usado		
5.3	Producto deficiente		
5.4	Producto reconstruido		
5.5	Validez de garantía		
6	Existencia de producto ofertado (9)		
6.1	En sala de venta		
6.2	En bodega		
6.3	En el sistema		

Observaciones: ____ (10) _____

Formato: LISTA DE CHEQUEO PARA INSPECCION DE PUBLICIDAD EN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES.

Objetivo: Registrar los diferentes aspectos que se verifican en la inspección realizadas de publicidad en Establecimientos Comerciales.

DESCRIPCION

Fecha (1): Se colocara el día, mes y año en el cual se realiza la inspección

Inspector (2): Se colocar el nombre del inspector responsable de realizar la verificación de la lista de chequeo

Producto (3): Se colocar el nombre del producto que se inspecciona.

Datos del anuncio (4): Se realizara la verificación de los datos que debe de contener el anuncio que se publico en el periódico y cuando un aspecto cumpla deberá de colocarse una letra "X" en la columna del SI y cuando un aspecto no cumpla deberá de colocarse una letra "X" en la columna del NO.

Redacción del anuncio (5): Se realizara la verificación de las características que debe de presentar la redacción del anuncio que se publico en el periódico y cuando un aspecto cumpla deberá de colocarse una letra "X" en la columna del SI y cuando un aspecto no cumpla deberá de colocarse una letra "X" en la columna del NO.

Datos de inspección (6): Se realizara la verificación de los datos del anuncio al realizar la inspección del producto ofertado y cuando un aspecto cumpla deberá de colocarse una letra "X" en la columna del SI y cuando un aspecto no cumpla deberá de colocarse una letra "X" en la columna del NO.

Precio de oferta del producto (7): Se realizara la verificación del precio del producto ofertado o promoción y cuando un aspecto cumpla deberá de colocarse una letra "X" en la columna del SI y cuando un aspecto no cumpla deberá de colocarse una letra "X" en la columna del NO.

Especificación del estado del producto ofertado (8): Se realizara la verificación del estado o condición física del producto ofertado o en promoción y cuando un aspecto cumpla deberá de colocarse una letra "X" en la columna del SI y cuando un aspecto no cumpla deberá de colocarse una letra "X" en la columna del NO.

Existencia de producto ofertado (9): Se realizara la verificación si existe o no el producto ofertado o en promoción y cuando un aspecto cumpla deberá de colocarse una letra “X” en la columna del SI y cuando un aspecto no cumpla deberá de colocarse una letra “X” en la columna del NO.

Observaciones (10): En caso de ser necesario hacer algún tipo de aclaración para un mejor entendimiento en la inspección que se realiza se hará uso de este apartado

LISTA DE CHEQUEO PARA INSPECCION DE ETIQUETADO DE PRODUCTO

Fecha: ___ (1) _____

Inspector: ___ (2) _____

Producto: ___ (3) _____

Nº	ASPECTOS A SER INSPECCIONADOS	SI	NO
1	Información General (4)		
1.1	Posee etiqueta el producto		
1.2	Características de los datos de la etiqueta		
1.2.1	Claros		
1.2.2	Visibles		
1.2.3	Indelebles		
1.2.4	Redacción en idioma castellano		
1.2.5	Etiqueta en buen estado (no rota, no despegada, no manchada)		
2	Nombre del producto (5)		
2.1	Posee nombre específico del producto		
3	Contenido Neto (6)		
3.1	Posee el producto la cantidad de su contenido neto		
3.2	Declaración del contenido neto en unidades del sistema internacional (M,K,S)		
4	Lista de ingredientes (7)		
4.1	Encabezado o título con el termino "ingrediente"		
4.2	Nombre de cada ingrediente		
4.3	Ingredientes poseen el valor de su peso		
5	Instrucciones para la conservación del producto (8)		
5.1	Posee declaración de condiciones que se requieren para la conservación del producto		
6	Instrucciones para el uso del producto (9)		
6.1	Posee indicaciones sobre el modo de empleo o para su uso correcto		
7	Registro Sanitario (10)		
7.1	Posee el producto el número de registro sanitario		

8	Identificación del Lote (11)		
8.1	Posee el producto el Número del lote		
9	Código de barras (12)		
9.1	Posee el producto código de barras		
10	País de Origen (13)		
10.1	Posee el producto el país de origen		
11	Nombre y Domicilio del fabricante y/o distribuidor (14)		
11.1	Nombre del fabricante		
11.2	Domicilio del fabricante		
11.3	País del fabricante		
11.4	Nombre del distribuidor		
11.5	Domicilio del distribuidor		
11.6	País del distribuidor		
12	Fecha de vencimiento del producto (15)		
12.1	Posee el producto el marcado de la fecha de vencimiento		
12.2	Declaración de la fecha de vencimiento		
12.2.1	Día/mes (para productos con duración no superior a 3 meses)		
12.2.2	Mes/año (para productos con duración superior a 3 meses)		
12.3	Fecha de vencimiento caducada		
13	Precio del producto (16)		
13.1	Posee el producto precio		
13.2	Declaración del precio del producto a través de		
13.2.1	Etiqueta adherida a cada producto		
13.2.2	Carteles visibles		
13.2.3	Hablador		

Observaciones: _____ (17)

Formato: LISTA DE CHEQUEO PARA INSPECCION DE ETIQUETADO DE PRODUCTOS.

Objetivo: Registrar los diferentes aspectos que se verifican en la inspección realizadas de Etiquetado de producto.

DESCRIPCION

Fecha (1): Se colocara el día, mes y año en el cual se realiza la inspección

Inspector (2): Se colocar el nombre del inspector responsable de realizar la verificación de la lista de chequeo

Producto (3): Se colocar el nombre del producto que se inspecciona.

Información general (4): Se realizara la verificación si el producto posee etiqueta o no y en caso de no poseerla la inspección terminara y se procederá a examinar otro producto y si la posee se analizaran los demás aspectos que debe de contener la etiqueta del producto y cuando un aspecto cumpla deberá de colocarse una letra "X" en la columna del SI y cuando un aspecto no cumpla deberá de colocarse una letra "X" en la columna del NO.

Nombre del producto (5): Se realizara la verificación si el producto presenta el nombre y cuando un aspecto cumpla deberá de colocarse una letra "X" en la columna del SI y cuando un aspecto no cumpla deberá de colocarse una letra "X" en la columna del NO.

Contenido Neto (6): Se realizara la verificación si el producto presenta la cantidad total de su contenido y cuando un aspecto cumpla deberá de colocarse una letra "X" en la columna del SI y cuando un aspecto no cumpla deberá de colocarse una letra "X" en la columna del NO.

Lista de ingredientes (7): Se realizara la verificación si el producto presenta los ingredientes con los cuales fue elaborado y la cantidad que posee de cada uno de estos y cuando un aspecto cumpla deberá de colocarse una letra "X" en la columna del SI y cuando un aspecto no cumpla deberá de colocarse una letra "X" en la columna del NO.

Instrucciones para la conservación del producto (8): Se realizara la verificación si el etiquetado del producto presenta las condiciones para preservarlo y cuando un aspecto cumpla deberá de colocarse una letra "X" en la columna del SI y cuando un aspecto no cumpla deberá de colocarse una letra "X" en la columna del NO.

Instrucciones para el uso del producto (9): Se realizara la verificación si el etiquetado del producto presenta las instrucciones para poder prepararlo de forma correcta y cuando un aspecto cumpla deberá de colocarse una letra “X” en la columna del SI y cuando un aspecto no cumpla deberá de colocarse una letra “X” en la columna del NO.

Registro Sanitario (10): Se realizara la verificación si el etiquetado del producto posee el número del registro sanitario para dar cumplimiento al art. 95 del Ministerio de Salud Publica y cuando un aspecto cumpla deberá de colocarse una letra “X” en la columna del SI y cuando un aspecto no cumpla deberá de colocarse una letra “X” en la columna del NO.

Identificación del Lote (11): Se realizara la verificación si el etiquetado posee el numero del lote que es la cantidad fabricada del producto inspeccionado en condiciones iguales y cuando un aspecto cumpla deberá de colocarse una letra “X” en la columna del SI y cuando un aspecto no cumpla deberá de colocarse una letra “X” en la columna del NO.

Código de barras (12): Se realizara la verificación si el etiquetado del producto posee la codificación grafica en que se usan barras verticales de diversa anchura y cuando un aspecto cumpla deberá de colocarse una letra “X” en la columna del SI y cuando un aspecto no cumpla deberá de colocarse una letra “X” en la columna del NO.

País de Origen (13): Se realizara la verificación si el etiquetado del producto posee el país donde fue creado por primera vez y cuando un aspecto cumpla deberá de colocarse una letra “X” en la columna del SI y cuando un aspecto no cumpla deberá de colocarse una letra “X” en la columna del NO.

Nombre y Domicilio del fabricante y/o distribuidor (14): Se realizara la verificación si el etiquetado posee el nombre, domicilio y el país que fabrica y distribuye el producto y cuando un aspecto cumpla deberá de colocarse una letra “X” en la columna del SI y cuando un aspecto no cumpla deberá de colocarse una letra “X” en la columna del NO.

Fecha de vencimiento del producto (15): Se realizara la verificación si el producto inspeccionado posee fecha limite de utilización y cuando un aspecto cumpla deberá de colocarse una letra “X” en la columna del SI y cuando un aspecto no cumpla deberá de colocarse una letra “X” en la columna del NO.

Precio del producto (16): Se realizara la verificación del precio del producto y cuando un aspecto cumpla deberá de colocarse una letra “X” en la columna del SI y cuando un aspecto no cumpla deberá de colocarse una letra “X” en la columna del NO.

Observaciones (17): En caso de ser necesario hacer algún tipo de aclaración para un mejor entendimiento en la inspección que se realiza se hará uso de este apartado

Formato: REGISTRO ESTABLECIMIENTOS INSPECCIONADOS

Objetivo: Registrar las inspecciones realizadas durante el día.

DESCRIPCION

Tipo de Inspección (1): Se colocara el tipo de inspección sobre la cual se realizara el registro de información

Mes (2): Se colocara el mes en el cual se hace el registro de información

Fecha (3): Colocar día, mes, año (en números) en la cual se realiza la inspección

Establecimiento (4): Se colocara el Departamento y el Municipio donde se encuentra ubicado el establecimiento inspeccionado

Inspección (5): Se marcara con una letra “X” en la casilla que clasifica la información del establecimiento

Requisitos de Ley (6): Se marcara con una letra “X” en la casilla que clasifica la información del establecimiento

Actas de inspección (7): Se marcara con una letra “X” en la casilla que clasifica la información del establecimiento

Proceso: INSPECCION DE PRECIOS OFERTADOS EN ALMACENES

		PLANIFICACION DE LA INSPECCION				EJECUCION DE LA INSPECCION																											
ELEMENTO		Revisar anuncio		Selección de almacenes		Asignación de almacenes		Permiso para ingresar		Verificación de precio		Datos del gerente		Elaborar acta		Revisar acta		Elaborar expediente		Reportar actividad		Registro en el sistema		Elaborar informe		Expediente correcto		FECHA: FEBRERO de 2008					
																												ESTUDIO: INSPECCIÓN DE PRECIOS OFERTADOS EN ALMACÉN					
																												ANALISTAS: DR00001, FM98007, .					
																												ELEMENTOS EXTRAÑOS					
NUMERO		1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12		13		S I M	L	T	DESCRIPCION		
NOTAS	CICLO	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C								
	1	11,96	11,96	31,17	43,13	27,94	37,94	20,47	58,41	84,54	142,95	18,01	200,96	46,33	247,29	54,01	301,30	21,67	322,97	9,43	332,40	17,51	349,91	19,40	369,31	21,00	390,31	A	12:40				
	2	12,05	12,05	31,16	43,21	27,89	37,89	20,42	58,31	84,59	142,90	18,05	200,95	46,39	247,34	54,04	301,38	21,65	323,03	9,41	332,44	17,58	350,02	19,43	369,45	22,91	392,36	B	12:00	40	Los inspectores almuerzan		
	3	12,07	12,07	31,13	43,20	28,00	38,00	20,51	58,51	84,57	143,08	18,06	201,14	46,36	247,50	54,02	301,52	21,62	323,14	9,45	332,59	17,52	350,11	19,40	369,51	22,94	392,45	C					
RESUMEN																																	
TOTALES T		36,08		93,46		83,83		61,40		253,70		54,12		139,08		162,07		64,94		28,29		52,61		58,23		66,85		O	MEDIA	O	MEDIO		
No. OBSERVAC.		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		E1	REGULAR	E1	REGULAR		
MEDIA T		12,03		31,15		27,94		20,47		84,57		18,04		46,36		54,02		21,65		9,43		17,54		19,41		22,28		E2	REGULAR	E2	REGULAR		
MINIMO T		11,96		31,13		27,89		20,42		84,54		18,01		46,33		54,01		21,62		9,41		17,51		19,40		21,00		F1	POBRE	F1	POBRE		
MAXIMO T		12,07		31,17		28,00		20,51		84,59		18,06		46,39		54,04		21,67		9,45		17,58		19,43		22,94		F2	POBRE	F2	POBRE		
DESEMPEÑO %		0,07		0,07		0,07		0,07		0,07		0,07		0,07		0,07		0,07		0,07		0,07		0,07		0,07		CONDICIONES		ESTABILIDAD			
FACTOR DE NIVELAC		1,07		1,07		1,07		1,07		1,07		1,07		1,07		1,07		1,07		1,07		1,07		1,07		1,07		A	IDEALES	A	PERFECTA		
TN= FN x MEDIA T		12,87		33,33		29,90		21,90		90,49		19,30		49,61		57,80		23,16		10,09		18,76		20,77		23,84		B	EXCELENTE	B	EXCELENTE		
% SUPLEMENTOS		0,30		0,30		0,30		0,30		0,30		0,30		0,30		0,30		0,30		0,30		0,30		0,30		0,30		C	BUENAS	C	BUENA		
TIEMPO CONCEDIDO		16,73		43,33		38,87		28,47		117,63		25,09		64,49		75,15		30,11		13,12		24,39		27,00		31,00		D	MEDIAS	D	MEDIA		
																												E	REGULARES	E	REGULAR		
																												F	POBRES	F	POBRE		
																												VALORACION GENERAL		HABILIDAD	ESFUERZO	CONDICIONES	ESTABILIDAD
																														0,06	-0,04	0,02	0,03

ANEXO 15

ARTICULOS DE LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR QUE HACEN REFERENCIA A LOS PROCESOS QUE EJECUTA EL CENTRO DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS

Denuncia

Art. 109.~ Los consumidores que se consideren afectados en sus derechos o intereses legítimos por actuaciones de proveedores de bienes o servicios que contravengan la ley, podrán presentar la denuncia ante la Defensoría a fin que se resuelva administrativamente el conflicto.

La denuncia podrá presentarse en forma escrita, verbal, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio idóneo, debiendo contener al menos:

- a) La identificación y datos generales del denunciante;
- b) La identificación y datos generales del proveedor;
- c) Una descripción de los hechos que originaron la controversia; y
- d) La pretensión del denunciante.

Si la denuncia no cumple los requisitos legales establecidos en el inciso anterior, la Defensoría prevendrá al interesado para que subsane las omisiones dentro del plazo de tres días, transcurridos los cuales declarará la admisión o la inadmisibilidad de la misma.

Si la denuncia fuera declarada inadmisibile, la resolución que se pronuncie será debidamente motivada y admitirá recurso de revocatoria, el cual se tramitará de acuerdo a las reglas del derecho común.

Avenimiento

Art. 110.~ Recibida la denuncia, se calificará la procedencia del reclamo y se propondrá a las partes un avenimiento inmediato basado en la equidad y justicia, aplicando un mecanismo en el que se haga uso de cuanto medio se estime adecuado.

Además se intentará la comunicación directa con el proveedor por cualquier medio idóneo para buscar una solución expedita a la pretensión del consumidor; en caso que se obtenga una resolución favorable para el denunciante la Defensoría dará seguimiento al asunto.

Si no se resuelve la controversia planteada o la solución aceptada no se cumple en tiempo y forma, el consumidor interesado, su apoderado o representante legal en su caso, deberá ratificar su denuncia por cualquier medio, presentando prueba de la relación contractual, a fin que se de inicio a las diligencias que se regulan en los artículos siguientes.

Conciliación.

Art. 111.~ La Conciliación procederá cuando exista petición expresa del consumidor para proceder directamente a ello o si una vez intentado el avenimiento sin ningún resultado satisfactorio las partes no soliciten la mediación o el arbitraje. Para tal fin, se citará a conciliación hasta por segunda vez al supuesto responsable del hecho denunciado.

La Defensoría dentro de los cinco días siguientes designará a un funcionario para que actúe como conciliador y citará a las partes señalando lugar, día y hora para la comparecencia a la audiencia conciliatoria, quienes podrán hacerlo personalmente o por medio de apoderado con facultad expresa para conciliar, haciéndose constar en acta el resultado de la misma.

En caso de acuerdo conciliatorio, éste producirá los efectos de la transacción y la certificación del acta tendrá fuerza ejecutiva.

El arreglo conciliatorio entre el proveedor y el consumidor, no significa aceptación de responsabilidad administrativa de aquél.

Incomparecencia a la audiencia.

Art. 112.- En caso que alguna de las partes no se presentare a la audiencia conciliatoria, se citará por segunda vez para celebrarla en un plazo no mayor de diez días.

De no asistir el proveedor por segunda vez sin causa justificada, se presumirá legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor, haciéndolo constar en acta y se remitirá el expediente al Tribunal Sancionador, para que se inicie el procedimiento que corresponda.

En caso que el consumidor no asista por segunda vez a la audiencia de conciliación y no presente justificación, se tendrá por desistido el reclamo y se archivará el expediente, no pudiendo éste presentar otro reclamo por los mismos hechos.

La justificación de inasistencia tendrá que presentarse en un plazo de tres días contados a partir de la fecha de la audiencia.

Autoridad competente.

Art. 113.- En el acto de la conciliación, el funcionario delegado por la Defensoría actuará como moderador de la audiencia, oirá a ambas partes y pondrá fin al debate en el momento que considere oportuno; hará ver a los interesados la conveniencia de resolver el asunto en una forma amigable; pero si no llegaren a un acuerdo les propondrá la solución que estimen equitativa, debiendo los comparecientes manifestar si la aceptan total o parcialmente o si la rechazan.

Igualdad de las partes

Art. 114.- En materia de conciliación, mediación y arbitraje regulados por esta ley, ninguna persona gozará de condición especial en razón del cargo.

Formato: PLANIFICACION DE RECURSO DE CAMPAÑA

Objetivo: Registrar la cantidad del material y equipo a utilizar en el desarrollo de las campañas realizadas en la zona Occidente.

DESCRIPCIÓN

Fecha (1): Se colocará el día, fecha, mes y año en que se realiza la planificación del recurso a ser empleado en campaña.

Tema de Campaña (2): Se coloca el tema de la campaña para la cual se realiza la planificación del recurso.

Duración de Campaña (3): Se coloca el periodo que durará la campaña especificando la fecha de inicio y de fin de la campaña.

Cantidad (4): se indica en números la cantidad de cada equipo que será utilizado en la campaña.

Descripción (5): se detalla el equipos a ser utilizado en la campaña, especificando el nombre y características.

Descripción (6): se detalla el material a ser utilizado en la campaña, especificando el nombre y características

Duración de Campaña (7): se indica con números los días que durará la campaña para el calculo del material a utilizar.

Cantidad / día (8): se indica con números la cantidad de cada tipo de material que se planifica utilizar en la realización de la campaña.

Cantidad Total (9): se indica con números la cantidad total de cada material a ser utilizado en la campaña, se obtiene al multiplicar los días que dura la campaña (7) por la cantidad por día de material (8).



PREVENCIÓN AL CONSUMIDOR

Defensoría del Consumidor, Santa Ana, _____.

Se da por recibida la denuncia presentada (Vía) _____ por el (la) Sr(a).
_____ en contra de
_____ junto con (Documento que
presenta) _____.

Se previene al consumidor de acuerdo al Art. 109 de la Ley de Protección al Consumidor que presente o aclare _____, dentro de tres días siguientes a la notificación del presente auto, so pena de inadmisibilidad de la denuncia.

Notifíquese.

Firma



RESOLUCION DE INADMISIBILIDAD

Con base a denuncia presentada por medio _____ en fecha _____ de _____ de _____, por el Sr (a) _____ con (Documento de Identidad) _____ en contra de _____, y habiéndosele prevenido de acuerdo al Art. 109 de la Ley de Protección al Consumidor para que presentase o aclarare _____ dentro de 3 días hábiles, el Sr (a) _____, no respondió a la Defensoría del Consumidor para subsanar las observaciones de la prevención.

Por tanto, el Centro de Solución de Controversias, RESUELVE: Declarar inadmisibile dicha denuncia por no cumplir con los requisitos legales establecidos en el Art. 109 de la Ley.

Santa Ana, a los _____ días del mes de _____ de _____.

Director / Gerente
Centro de Solución de Controversias



República de El Salvador, C.A.

**CONSTANCIA DE RECEPCIÓN****DATOS CONSUMIDOR**

<i>Caso_No</i>	<input type="text"/>	<i>Oficina</i>	<input type="text"/>
<i>Nombre</i>	<input type="text"/>		
<i>Tipo Denuncia</i>	<input type="text"/>	<i>Motivo Denuncia</i>	<input type="text"/>
<i>Fecha Pres. Denuncia</i>	<input type="text"/>	<i>FormaRecepción</i>	<input type="text"/>
<i>Dirección</i>	<input type="text"/>		
<i>Municipio y Departamento</i>	<input type="text"/>		
<i>Punto de Referencia</i>	<input type="text"/>		
<i>Dirección de Notificación</i>	<input type="text"/>		
<i>Tipo Documento</i>	<input type="text"/>	<i># Documento</i>	<input type="text"/>
<i>Teléfono</i>	<input type="text"/>	<i>Fax</i>	<input type="text"/>
		<i>Celular</i>	<input type="text"/>
<i>Email</i>	<input type="text"/>		
<i>Monto Reclamado</i>	<input type="text"/>		
<i>Numero Cuenta</i>	<input type="text"/>	<i>Numero Comprobante:</i>	<input type="text"/>
<i>Representante</i>	<input type="text"/>		
<i>DUI Representante</i>	<input type="text"/>	<i>Tel. Representante</i>	<input type="text"/>

<input type="checkbox"/> Factura de Consumo	<input type="checkbox"/> Copia del Contrato	<input type="checkbox"/> Documento A	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Factura de Compra	<input type="checkbox"/> Copia de la Garantía	<input type="checkbox"/> Documento B	
<input checked="" type="checkbox"/> Factura de Servicios	<input type="checkbox"/> Comprobante de Depósito	<input type="checkbox"/> Documento C	
<input type="checkbox"/> Detalle del Consum	<input type="checkbox"/> Comprobante de Pago	<input type="checkbox"/> Documento D	

En caso de no resolverse la controversia a través del avenimiento o incumplimiento de lo acordado, solicito resolver mediante:

SEÑOR CONSUMIDOR

CONSERVE ESTA CONSTANCIA. Para Consultar sobre los avances de su Trámite, haga referencia al número de su Caso. Puede llamar al teléfono del consumidor 910. Se puede comunicar por fax al No. 2221-6434. Nuestra Página WEB es www.defensoria.gob.sv.

Detalle de la Denuncia

Caso_No

Pretensión del Denunciante

DATOS PROVEEDOR

Proveedor

Dirección

Municipio y Depto.

Telefono1 Proveedor:

Telefono2 proveedor:

Receptor de la Denuncia

Firma del Consumidor

SEÑOR
CONSUMIDOR



República de El Salvador, C.A.



CONSTANCIA DE RECEPCIÓN

Caso No.:	<input type="text"/>	Oficina:	<input type="text"/>
Nombre Consumidor	<input type="text"/>	Apellido Consumidor:	<input type="text"/>
Fecha Presentacion	<input type="text"/>		
Numero Cuenta:	<input type="text"/>	Número Comprobante:	<input type="text"/>
Tipo Denuncia:	<input type="text"/>	Motivo Denuncia:	<input type="text"/>
Monto Reclamado:	<input type="text"/>		
Nombre Proveedor:	<input type="text"/>		
Giro proveedor:	<input type="text"/>		
Telefono 1:	<input type="text"/>	Telefono 2:	<input type="text"/>
		Fax:	<input type="text"/>
Email:	<input type="text"/>		

Detalle Denuncia

Pretención Denunciante

Receptor de la Denuncia

Caso No. «Caso_no»



Fecha de Presentación de la Denuncia: «Fecha_presentacion»

ACTA DE AVENIMIENTO

En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, en atención a denuncia presentada por (el señor, señora, señorita) «nombre_consumidor», quien se identifica con su «tipo_documento» «DUI» y que en adelante se denominará **El Consumidor** contra «nombre_proveedor», quien en adelante se denominará **El Proveedor** y cuyo contenido esencial es el siguiente: «detalle_denuncia».

Se procedió a contactar _____ a un representante del Proveedor _____ para resolver la denuncia, atendiendo lo dispuesto en el inciso segundo del Art 110 de la Ley de Protección al Consumidor. Después de exponerle los términos de la denuncia y discutir las diferentes opciones de solución, el Proveedor **conviene en dar por resuelto el caso** en los términos siguientes: «resumen», lo cual se hizo del conocimiento del Consumidor quien acepta la propuesta del proveedor, dando así solución satisfactoria a la controversia.

El cumplimiento del presente acuerdo en tiempo y forma da por terminada la presente denuncia. En caso de incumplimiento por parte del proveedor, el consumidor interesado, su apoderado o representante legal en su caso, deberá ratificar su denuncia por cualquier medio, presentando prueba de la relación contractual a fin que se inicie las diligencias de conciliación o mediación.

Para constancia se firma la presente a las _____ horas del día _____.

«nombre_consumidor»

El Consumidor

«Técnico»

Técnico de Avenimiento

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR****DATOS DE AVENIMIENTO**Caso No.: Oficina: Nombre Consumidor Apellido Consumidor: Direccion: Fecha Presentacion Numero Cuenta: Número Comprobante: Tipo Denuncia: Motivo Denuncia: Monto Reclamado: Nombre Proveedor: Giro o Sector proveedor: Telefono 1: Telefono 2: Fax: Email: Fecha de Avenimiento: Resultado:

Detalle Avenimiento

Consumidor Solicita: Monto Recuperado:

COMPROBANTE DE ENTREGA DE ACTA DE AVENIMIENTO

En _____

Departamento de _____

A las _____ y _____ minutos

Del día _____ de _____

Del año _____

Notifique a _____

En su calidad de _____

Situado en _____

Haciéndolo a través de esuela la cual contiene copia de _____

De fecha _____

La cual se dejo en poder de _____

En su calidad de _____

Quien se identifica con su DUI. _____

Extendido en _____

Quedando así enterado y entendido de todo lo anterior y para constancia firma la presente juntamente con el suscrito notificador.

Nombre Notificado

Nombre Notificador



AUTO DE RATIFICACIÓN DE DENUNCIA

Yo, _____ (consumidor) con Documento de Identidad número _____,
RATIFICO mi denuncia contra _____ (proveedor) para que la Defensoría del
Consumidor inicie las diligencias de conciliación (mediación, arbitraje) con el fin de lograr una solución a mi
pretensión o inconformidad con el mencionado proveedor.

Santa Ana, a los _____ días del mes de _____ de _____.

Consumidor

AUTO DE ARCHIVO POR FALTA DE RATIFICACIÓN DE LA DENUNCIA

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR, CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS, _____
(Dependencia), _____ (Lugar y fecha).

CONSIDERANDO:

Que el día _____, se interpuso denuncia por parte del consumidor _____ contra _____, aduciendo esencialmente _____.

Con base en el artículo 110 de la Ley de Protección al Consumidor se intentó como primera medida un avenimiento inmediato, _____ (sin que se obtuviese ningún arreglo o solución al conflicto o sin que el arreglo alcanzado fuese cumplido por el proveedor).

Según establece la referida norma en su inciso tercero, si no se resuelve la controversia planteada o la solución aceptada no se cumple en tiempo y forma, el consumidor interesado, su apoderado o representante legal en su caso, deberá ratificar su denuncia por cualquier medio, presentando prueba de la relación contractual, a fin que se de inicio a las diligencias que se regulan en los artículos siguientes, que desarrollan la conciliación, la mediación y el arbitraje.

Que en estas diligencias el consumidor _____ no ratificó la denuncia presentada, por lo cual no se cumple el requisito que la ley establece para continuar con la tramitación de los medios alternos de solución de conflictos, siendo procedente el archivo de las diligencias.

POR TANTO:

Con base en el Artículo 110 de la Ley de Protección al Consumidor, se archivan las presentes diligencias.

(Firma de Director del Centro)
Centro de Solución de Controversias
Defensoría del Consumidor

Estado Global del Caso

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR

ESTADO GLOBAL DEL CASO**A la fecha:** 10-Ene-06**Datos Denuncia**

Tipo de Caso:	<input type="text"/>	Caso No:	<input type="text"/>
Etapa:	<input type="text"/>	Sub- Etapa	<input type="text"/>
Oficina:	<input type="text"/>	Técnico:	<input type="text"/>
Nombres Consumidor:	<input type="text"/>		
Tipo Documento	<input type="text"/>	# Documento	<input type="text"/>
Edad:	<input type="text"/>	Fecha_nacimiento	<input type="text"/>
Direccion consumidor:	<input type="text"/>		
Municipio Departamento:	<input type="text"/>		
Direccion de Notificacion:	<input type="text"/>		
Fecha de Presentacion:	<input type="text"/>	Fecha Caducidad p/ avenimiento:	<input type="text"/>
Numero de Cuenta:	<input type="text"/>	Número Comprobante:	<input type="text"/>
Tipo Denuncia:	<input type="text"/>	Motivo Denuncia:	<input type="text"/>
Monto Reclamado:	<input type="text"/>	Forma Recepcion:	<input type="text"/>
Proveedor:	<input type="text"/>		
Giro Proveedor:	<input type="text"/>		
Telefono1 Proveedor:	<input type="text"/>	Telefono2 Proveedor:	<input type="text"/>
Fax Proveedor:	<input type="text"/>		
Email_proveedor:	<input type="text"/>		
Detalle Denuncia:	<input type="text"/>		
Pretensión:	<input type="text"/>		
<input type="checkbox"/> FacturaConsumo	<input type="checkbox"/> FacturaServicios	<input type="checkbox"/> CopiaContrato	<input type="checkbox"/> ComprobanteDeposito
<input type="checkbox"/> FacturaCompra	<input type="checkbox"/> DetalleConsumo	<input type="checkbox"/> CopiaGarantia	<input type="checkbox"/> ComprobantePago
			Otros Documentos <input type="text"/>
Fecha Solución:	<input type="text"/>	Monto Recuperado:	<input type="text"/>

AVENIMIENTO

CONCILIACIÓN

MEDIACIÓN

CONVOCATORIA DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN PARA EL PROVEEDOR Y SU
COMPROBANTE DE ENTREGA



República de El Salvador, C.A.



FOC.02.05

Caso No.

**CONVOCATORIA PARA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR. (Proveedor)**

Por medio de esta notificación se cita a:

través de su representante legal o apoderado con cláusula especial de transacción o conciliación, a presentarse a audiencia conciliatoria el día a las

horas, en las oficinas de la Defensoría del Consumidor ubicada en:

El motivo de la audiencia es conciliar sobre la denuncia presentada por:

en los términos relacionados en la constancia de recepción adjunta a la presente citación.

El funcionario encargado a colaborar en la conciliación del presente caso es:

Se proveedor es necesario presentar en la audiencia de conciliación los instrumentos que acreditan su calidad de representante legal o apoderado con cláusula especial para conciliar.

Martes, 10 de Enero de 2006

Firma Conciliador

Art. 112.- En caso que alguna de las partes no se presentare a la audiencia conciliatoria, se citará por segunda vez para celebrarla en un plazo no mayor de diez días.
D. no asistir el proveedor por segunda vez sin causa justificada, se presumirá legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor, haciéndolo constar en acta y se remitirá el expediente al Tribunal Sancionador, para que se inicie el procedimiento que corresponda.
En caso que el consumidor no asista por segunda vez a la audiencia de conciliación y no presente justificación, se tendrá por desistido el reclamo y se archivará el expediente, no pudiendo éste presentar otro reclamo por los mismos hechos.
La justificación de inasistencia tendrá que presentarse en un plazo de tres días contados a partir de la fecha de la audiencia.



**COMPROBANTE DE ENTREGA DE
CONVOCATORIA PARA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

En

Punto de Referencia:

Teléfono 1: Teléfono 2:

el día entregué notificación al sr.(a)

en calidad de

quien se identifica con su DUI No con el objetivo de citar a

para que se presente a audiencia conciliatoria requerida por el caso número

Para constancia de lo anterior firmamos.

Notificador

Notificado

Observaciones:

Notificador

CONVOCATORIA DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN PARA EL CONSUMIDOR Y SU
COMPROBANTE DE ENTREGA



República de El Salvador, C.A.



FOC.02.05

Caso No.

**CONVOCATORIA PARA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR. (Consumidor)**

Por medio de esta notificación se cita a:
de manera personal o por medio de su representante legal o apoderado con cláusula especial de transacción o conciliación, a presentarse a audiencia conciliatoria el día
a las horas, en las oficinas de la Defensoría del Consumidor ubicada en

El motivo de la audiencia es conciliar sobre la denuncia presentada en contra de
en los términos relacionados en la constancia de recepción adjunta a la presente citación.

El funcionario encargado a colaborar en la conciliación del presente caso es:

Martes, 10 de Enero de 2006

Firma Conciliador

Sr. consumidor es necesario presentar sus documentos de identidad personal en el momento de la audiencia.

Art. 112.- En caso que alguna de las partes no se presentare a la audiencia conciliatoria, se citará por segunda vez para celebrarla en un plazo no mayor de diez días. De no asistir el proveedor por segunda vez sin causa justificada, se presumirá legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor, haciéndolo constar en acta y se remitirá el expediente al Tribunal Sancionador, para que se inicie el procedimiento que corresponda.
En caso que el consumidor no asista por segunda vez a la audiencia de conciliación y no presente justificación, se tendrá por desistido el reclamo y se archivará el expediente, no pudiendo éste presentar otro reclamo por los mismos hechos.
La justificación de inasistencia tendrá que presentarse en un plazo de tres días contados a partir de la fecha de la audiencia.



COMPROBANTE DE ENTREGA DE CONVOCATORIA PARA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

En

Teléfono: Celular:

el día entregué notificación al sr.(a)

en calidad de

quien se identifica con su DUI No con el objetivo de citar a

para que se presente a audiencia conciliatoria requerida por el caso número

Para constancia de lo anterior firmamos.

Notificador

Notificado

Observaciones:

Notificador



ACTA DE SUSPENSIÓN DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN POR INCOMPARECENCIA DE PARTE
(Proveedor)

En las oficinas de la Defensoría del Consumidor de la ciudad de Santa Ana, a las _____ horas del día _____ de dos mil _____, en presencia del conciliador asignado por la defensoría del consumidor «técnico», se presentó el señor(a) «nombre_consumidor», (Datos generales), quien se identifica con su «tipo_documento» «DUI», en su calidad de Consumidor, que en base a la denuncia presentada con fecha «Fecha presentación» por parte del consumidor se convocó a la presente audiencia conciliatoria.

Que luego de esperar por espacio de quince minutos al proveedor, este no se presentó, por lo cual se procedió a redactar, leer y firmar la presente acta.

«Técnico»

Conciliador

«nombre_consumidor»

Consumidor

CASO No. «Caso_no»

**ACTA DE SUSPENSIÓN DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN POR INCOMPARECENCIA DE PARTE
(Consumidor)**

En las oficinas de la Defensoría del Consumidor de la ciudad de Santa Ana, a las _____ horas del día _____ de dos mil _____, en presencia del conciliador asignado por la defensoría del consumidor «técnico», se presentó el señor(a) _____, (Datos generales), quien se identifica con su (DUI, pasaporte) _____, en su calidad de proveedor, que en base a la denuncia presentada con fecha «Fecha presentación» por parte del consumidor se convocó a la presente audiencia conciliatoria.

Que luego de esperar por espacio de quince minutos al consumidor, este no se presentó, por lo cual se procedió a redactar, leer y firmar la presente acta.

«Técnico»

Conciliador

Proveedor

ACTA DE SUSPENSIÓN DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN POR INCOMPARECENCIA DE PARTES.

En las oficinas de la Defensoría del Consumidor de la ciudad de Santa Ana, a las _____ horas del día _____ de dos mil _____, en presencia del conciliador asignado por la defensoría del consumidor «técnico», quien procedió a abrir la audiencia, la cual no pudo llevarse a cabo por la no comparecencia de ambas partes, las cuales serán citadas a una nueva audiencia.

«Técnico»

Conciliador

CASO No. «Caso_no»

ACTA DE CONCILIACIÓN SIN ACUERDO

En las oficinas de la Defensoría del Consumidor de la ciudad de Santa Ana, a las _____ horas del día _____ de dos mil cinco, en presencia del conciliador asignado por la defensoría del consumidor «técnico» se presentó el señor(a) «nombre_consumidor», (Generales), quien se identifica con su «tipo_documento» «DUI» y el señor(a), (generales), _____ quien se identifica con su (DUI, pasaporte) _____ en su calidad de _____, de la sociedad «nombre_proveedor», calidad que demuestra con la presentación de (relacionar poder o credencial y “personería”)

_____, que en base a la denuncia presentada con fecha «Fecha_presentación» por parte del consumidor se convocó a la presente audiencia conciliatoria en la cual luego de que ambas partes comunicaran sus puntos de vista sobre el asunto y el conciliador haberlos instado a resolver el conflicto de forma equitativa, no han llegado a ningún acuerdo por lo que se procede a levantar la presente acta.

Que habiendo el conciliador leído íntegramente el contenido de la presente acta, se ha cerciorado de la conformidad de las partes con lo que en ella está escrito; y además habiendo explicado los efectos legales de la firma y el incumplimiento de la presente, en especial a lo referente a las causales de inicio al proceso sancionatorio, y para constancia de ello se firma.

«nombre_consumidor»

El Consumidor

(Nombre Representante proveedor)

Representante del Proveedor

Técnico

CASO No. «Caso_no»

ACTA DE CONCILIACIÓN CON ACUERDO

En las oficinas de la Defensoría del Consumidor de la ciudad de Santa Ana, a las _____ horas del día _____ de dos mil _____, en presencia del conciliador asignado por la defensoría del consumidor «técnico» se presentó el señor(a) «nombre_consumidor», (Datos Generales), quien se identifica con su «tipo_documento» «DUI» y el(la) señor(a) _____, (Datos generales), quien se identifica con su (DUI, pasaporte, etc) _____, en su calidad de _____, de la sociedad «nombre_proveedor», calidad que demuestra con la presentación de (Relacionar poder o credencial y “personería”) _____

_____, que en base a la denuncia presentada con fecha «Fecha presentación» por parte del consumidor se convocó a la presente audiencia conciliatoria en la cual luego de que ambas partes comunicaran su puntos de vista sobre el asunto han llegado de manera voluntaria al siguiente acuerdo: «resumen». Que habiendo el conciliador leído íntegramente el contenido de la presente acta, se ha cerciorado de la conformidad de las partes con lo que en ella está escrito, y además habiendo explicado los efectos legales de la firma y el incumplimiento de la presente, para constancia de ello se firma.

«nombre_consumidor»

El Consumidor

(nombre representante)

Representante del Proveedor

Técnico

CARTA AL CONSUMIDOR PARA QUE SE PRONUNCIE SOBRE ARREGLO EXTRAOFICIAL

Señor: _____ (Consumidor)

El día _____ fue recibida en el Centro de Solución de Controversias de esta Defensoría su denuncia contra _____, aduciendo esencialmente _____.

El día _____, el proveedor presentó un escrito señalando que se había llegado a un acuerdo sobre el conflicto, para lo cual presentó como documento de respaldo _____, el cual manifiesta que: _____.

Al haberse resuelto la controversia planteada por el consumidor, no existe la pretensión base de la denuncia, ni fundamento para tramitarla, siendo procedente el archivo de las diligencias.

Por tanto, previo a resolver sobre el archivo de las mismas, se le concede audiencia por el término de cinco días, para que se pronuncie sobre el arreglo manifestado por el proveedor.

(Firma de Director del Centro o Dependencia)

Centro de Solución de Controversias

Defensoría del Consumidor

AUTO DE ARCHIVO POR HABERSE ALCANZADO ACUERDO FUERA DEL PROCESO

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR, CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS, _____
(Dependencia), _____ (Lugar y fecha).

CONSIDERANDO:

Que el día _____, se interpuso denuncia por parte del consumidor _____ contra _____, aduciendo esencialmente _____.

Con base en el artículo 110 de la Ley de Protección al Consumidor se intentó como primera medida un avenimiento inmediato.

El día _____, el proveedor presentó un escrito señalando que se había llegado a un acuerdo sobre el conflicto, para lo cual presentó como prueba _____.

Con fecha _____ se notificó al consumidor para que se pronunciara al respecto, sin que éste diese ninguna respuesta.

Al haberse resuelto la controversia planteada por el consumidor, no existe la pretensión base de la denuncia, ni fundamento para tramitarla, siendo procedente el archivo de las diligencias.

POR TANTO:

Con base en los artículos 109 y 110 de la Ley de Protección al Consumidor, se archivan las presentes diligencias.

(Firma de Director del Centro o Dependencia)
Centro de Solución de Controversias
Defensoría del Consumidor

ACTA DE DESISTIMIENTO

EN LA CIUDAD DE _____ DEPARTAMENTO DE _____ EN EL CENTRO DE
SOLUCION DE CONTROVERSIAS DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR.

El Sr(a) _____, con Documento Único de Identificación número
_____ se hizo presente a estas oficinas para notificar que desiste de la denuncia No.
_____ interpuesta contra _____ ya que

_____. Por lo que solicita que se archiven las presentes diligencias. No habiendo más que hacer constar
cierto la presente acta, ratifica su contenido y firmamos a las _____ horas del día _____ de
_____ de _____.

(Consumidor)

(Receptor de Denuncias)

Acta de Suspensión de Audiencia Conciliatoria

CASO No. «Caso_no»

ACTA DE SUSPENSIÓN DE AUDIENCIA CONCILIATORIA

En las oficinas de la Defensoría del Consumidor de la ciudad de San Salvador, a las _____ horas del día _____ de dos mil cinco, en presencia del conciliador asignado por la defensoría del consumidor «tecnico», se presentó el señor(a) «nombre_consumidor», (DATOS GENERALES), quien se identifica con su «tipo_documento» «DUI», y el señor(a), _____, (DATOS GENERALES), quien se identifica con su (DUI, pasaporte) _____ en su calidad de _____, de la sociedad «nombre_proveedor», calidad que demuestra con la presentación de (relacionar poder o credencia y “personería”) _____, que en base a la denuncia presentada con fecha «Fecha presentación» por parte del consumidor se convocó a la presente audiencia conciliatoria.

Luego que las partes intercambiaran sus puntos de vista, acordaron suspender la presente sesión de conciliación (Exponer motivo de suspensión), fijando como nueva fecha de realización de la misma, para el día _____, a las _____ horas, dándose las partes por notificadas en este acto.

Que habiendo el conciliador leído íntegramente el contenido de la presente acta, se ha cerciorado de la conformidad de las partes con lo que en ella está escrito, y además habiendo explicado los efectos legales de la firma y el incumplimiento de la presente, para constancia de ello se firma.

Nombre consumidor

Representante del Proveedor

Técnico

ELIMINADO EN LA ETAPA DE DISEÑO DETALLADO
--

FD-Arc-04

Acta de Desistimiento por Medios Técnicos

CASO No.

ACTA DE DESISTIMIENTO POR MEDIOS TÉCNICOS

En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, a las _____ horas, del día _____, Yo _____, técnico conciliador de esta Defensoría, recibí de parte del(la) señor(a) _____ en su calidad de consumidor(a), por medio de la siguiente forma (fax, e-mail) _____, quien en dicha comunicación expresa _____ y por tanto, toma la decisión de desistir de la denuncia interpuesta ante esta oficina. Ante esta situación, procedo a remitir al Director (a) para su respectivo archivo, adjuntando como evidencia, los documentos (detallar) _____ que anexo a la presente acta.

Firma y sello del técnico.

FD-Arc-05

ELIMINADO EN LA ETAPA DE
DISEÑO DETALLADO

Auto de Archivo Desistimiento por Medios Técnicos

CASO No.

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR, CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS, _____

(Dependencia), _____ (Lugar y fecha).

CONSIDERANDO:

Que el día _____, se interpuso denuncia por parte del consumidor _____ contra _____, aduciendo esencialmente _____.

Con base en el artículo 110 de la Ley de Protección al Consumidor se intentó como primera medida un avenimiento inmediato.

El día _____, el proveedor presentó un escrito señalando que se había llegado a un acuerdo sobre el conflicto, para lo cual presentó como prueba _____. (SI APLICA)

Con fecha _____ se notificó al consumidor a través de (mencionar medio técnico: fax, e-mail, etc.) para que se pronunciara al respecto, dando como resultado el acta adjunta.

Al haberse resuelto la controversia planteada por el consumidor, no existe la pretensión base de la denuncia, ni fundamento para tramitarla, siendo procedente el archivo de las diligencias.

PORTANTO:

Con base en los artículos 109 y 110 de la Ley de Protección al Consumidor, se archivan las presentes diligencias.

(Firma de Director del Centro o Dependencia)
Centro de Solución de Controversias
Defensoría del Consumidor

Formato: REGISTRO DE REVISIONES

Objetivo: Registrar las diferentes modificaciones que se le realicen a los procesos que considera el macroproceso.

DESCRIPCION

Fecha (1): Se colocara el día, mes y año en el cual se realiza la modificación

Modificación (2): Se describirá la modificación o cambio que se le realizo al proceso o sub-proceso

Aprobado por (3): Se colocara el nombre y firma de la o las personas que legalizaron el cambio que se realizo al proceso.



ANEXO 17

HOJAS DE TOMA DE TIEMPOS DE LOS PROCESOS DEL CENTRO DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS

Proceso: **RECEPCION DE DENUNCIA**

ELEMENTO		RECEPCIÓN DE DENUNCIA										FECHA: ENERO de 2008							
		INGRESO DEL CONSUMIDOR		ASIGNACION TECNICO		ATENCIÓN Y CLASIFICACION DE LA DENUNCIA		INGRESO DE DENUNCIA		ADMISION DE DENUNCIA		ESTUDIO: RECEPCIÓN DE DENUNCIA							
NUMERO		1		2		3		4		5		ANALISTAS: DR00001, FM98007.							
NOTAS	CICLO	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	S	L	T	DESCRIPCION				
	1	8,58	8,58	4,46	13,04	19,62	32,66	11,61	44,27	17,13	61,40	A							
	2	8,55	8,55	4,47	13,02	19,60	32,62	11,58	44,20	17,19	61,39	B							
	3	8,53	8,53	4,49	13,02	19,65	32,67	11,65	44,32	17,16	61,48	C							
RESUMEN												HABILIDAD		ESFUERZO					
TOTALES T	25,66		13,42		58,87		34,84		51,48			A1	SUPER	A1	EXCESIVO				
No. OBSERVAC.	3		3		3		3		3			A2		A2					
MEDIA T	8,55		4,47		19,62		11,61		17,16			B1	EXCELENTE	B1	EXCELENTE				
MINIMO T	8,53		4,46		19,60		11,58		17,13			B2		B2					
MAXIMO T	8,58		4,49		19,65		11,65		17,19			C1	BUENA	C1	BUENO				
DESEMPEÑO %	0,07		0,07		0,07		0,07		0,07			C2		C2					
FACTOR DE NIVELAC	1,07		1,07		1,07		1,07		1,07			D	MEDIA	D	MEDIO				
FN x MEDIA T	9,15		4,79		21,00		12,43		18,36			E1	REGULAR	E1	REGULAR				
% SUPLEMENTOS	0,16		0,16		0,16		0,16		0,16			E2		E2					
TIEMPO CONCEDIDO	10,62		5,55		24,36		14,41		21,30			F1	POBRE	F1	POBRE				
												F2		F2					
OBSERVACIONES												CONDICIONES		ESTABILIDAD					
												A	IDEALES	A	PERFECTA				
												B	EXCELENTE	B	EXCELENTE				
												C	BUENAS	C	BUENA				
												D	MEDIAS	D	MEDIA				
												E	REGULARES	E	REGULAR				
												F	POBRES	F	POBRE				
VALORACION GENERAL												HABILIDAD		ESFUERZO		CONDICIONES		ESTABILIDAD	
												0,03		0,02		0,02		0	

Proceso: AVENIMIENTO FAVORABLE

		AVENIMIENTO RESPUESTA FAVORABLE										RECEPCIÓN DE COMPROBANTE									
ELEMENTO	COMUNICACION CON EL PROVEEDOR		COMUNICACION CON EL CONSUMIDOR		RESPUESTA FAVORABLE		ENTREGA DE ACTA PARA CONSUMIDOR		ALMACENAMIENTO TEMPORAL DE EXPEDIENTE (1 parte)		ALMACENAMIENTO TEMPORAL DE EXPEDIENTE(2 parte)		FECHA: ENERO de 2008 ESTUDIO: AVENIMIENTO FAVORABLE ANALISTAS: DR00001, FM98007, :								
	NUMERO	1		2		3		4		5		5		ELEMENTOS EXTRAÑOS							
NOTAS	CICLO	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	S	L	T	DESCRIPCION				
	1	14,51	14,51	4,98	19,49	10,72	30,21	7,47	37,68	0,98	38,66	2,93	2,93	A							
	2	14,53	14,53	5,03	19,56	10,75	30,31	7,49	37,80	0,95	38,75	2,95	2,95	B							
	3	14,56	14,56	5,00	19,56	10,68	30,24	7,51	37,75	0,92	38,67	2,90	2,90	C							
RESUMEN														HABILIDAD		ESFUERZO					
TOTALES T	43,60		15,01		32,15		22,47		2,85		8,78			A1	SUPER		A1	EXCESIVO			
No. OBSERVAC.	3		3		3		3		3		3			A2			A2				
MEDIA T	14,53		5,00		10,72		7,49		0,95		2,93			B1	EXCELENTE		B1	EXCELENTE			
MINIMO T	14,51		4,98		10,68		7,47		0,92		2,90			B2			B2				
MAXIMO T	14,56		5,03		10,75		7,51		0,98		2,95			C1	BUENA		C1	BUENO			
DESEMPEÑO %	0,07		0,07		0,07		0,07		0,07		0,07			C2			C2				
FACTOR DE NIVELAC	1,07		1,07		1,07		1,07		1,07		1,07			D	MEDIA		D	MEDIO			
FN x MEDIA T	15,55		5,35		11,47		8,01		1,02		3,13			E1	REGULAR		E1	REGULAR			
% SUPLEMENTOS	0,16		0,16		0,16		0,16		0,16		0,16			E2			E2				
TIEMPO CONCEDIDO	18,04		6,21		13,30		9,30		1,18		3,63			F1	POBRE		F1	POBRE			
														F2			F2				
														CONDICIONES		ESTABILIDAD					
														A	IDEALES		A	PERFECTA			
														B	EXCELENTE		B	EXCELENTE			
														C	BUENAS		C	BUENA			
														D	MEDIAS		D	MEDIA			
														E	REGULARES		E	REGULAR			
														F	POBRES		F	POBRE			
														HABILIDAD		ESFUERZO		CONDICIONES		ESTABILIDAD	
														0,03		0,02		0,02		0	
														VALORACION GENERAL							

Proceso: CONCILIACION

		FIAJACIÓN DE FECHA Y HORA PARA AUDIENCIA				RECEPCIÓN DE COMPROBANTE DE NOTIFICACIÓN		1ª AUDIENCIA				2ª AUDIENCIA												
ELEMENTO		FIJACION Y NOTIFICACION DE 1 AUDIENCIA DE CONCILIACION		REGISTRO DE NOTIFICACION DE 1 AUDIENCIA (1 PARTE)		REGISTRO DE NOTIFICACION DE 1 AUDIENCIA (2 PARTE)		ANEXO COMPROBANTE DE NOTIFICACION DE 1 AUDIENCIA		REALIZACION DE 1 AUDIENCIA DE CONCILIACION		1 AUDIENCIA DE CONCILIACION SIN ACUERDO		REALIZACION DE 2 AUDIENCIA DE CONCILIACION		2 AUDIENCIA DE CONCILIACION CON ACUERDO		ARCHIVO TEMPORAL DE EXPEDIENTES		FECHA: ENERO de 2008 ESTUDIO: CONCILIACIÓN ANALISTAS: DR00001, FM98007,				
		ELEMENTOS EXTRAÑOS																						
NUMERO		1		2		3		4		5		6		7		8		9		S	L	T	DESCRIPCION	
NOTAS	CICLO	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C					
	1	16,35	16,35	1,89	18,24	2,84	2,84	4,25	4,25	63,17	67,42	38,18	105,60	47,52	47,52	21,23	68,75	3,71	72,46	A				
	2	16,38	16,38	1,86	18,24	2,88	2,88	4,29	4,29	63,24	67,53	38,10	105,63	47,55	47,55	21,30	68,85	3,69	72,54	B				
	3	16,41	16,41	1,84	18,25	2,82	2,82	4,23	4,23	63,20	67,43	38,14	105,57	47,59	47,59	21,26	68,85	3,75	72,60	C				
RESUMEN																				HABILIDAD		ESFUERZO		
TOTALES T	49,14			5,59		8,54		12,77		189,61		114,42		142,66		63,79		11,15		A1	SUPER	A1	EXCESIVO	
No. OBSERVAC.	3			3		3		3		3		3		3		3		3		A2		A2		
MEDIA T	16,38			1,86		2,85		4,26		63,20		38,14		47,55		21,26		3,72		B1	EXCELENTE	B1	EXCELENTE	
MINIMO T	16,35			1,84		2,82		4,23		63,17		38,10		47,52		21,23		3,69		B2		B2		
MAXIMO T	16,41			1,89		2,88		4,29		63,24		38,18		47,59		21,30		3,75		C1	BUENA	C1	BUENO	
DESEMPEÑO %	0,07			0,07		0,07		0,07		0,07		0,07		0,07		0,07		0,07		C2		C2		
FACTOR DE NIVELAC	1,07			1,07		1,07		1,07		1,07		1,07		1,07		1,07		1,07		D	MEDIA	D	MEDIO	
FN x MEDIA T	17,53			1,99		3,05		4,55		67,63		40,81		50,88		22,75		3,98		E1	REGULAR	E1	REGULAR	
% SUPLEMENTOS	0,16			0,16		0,16		0,16		0,16		0,16		0,16		0,16		0,16		E2		E2		
TIEMPO CONCEDIDO	20,33			2,31		3,53		5,28		78,45		47,34		59,02		26,39		4,61		F1	POBRE	F1	POBRE	
																				F2		F2		
OBSERVACIONES																				CONDICIONES		ESTABILIDAD		
																				A	IDEALES	A	PERFECTA	
																				B	EXCELENTE	B	EXCELENTE	
																				C	BUENAS	C	BUENA	
																				D	MEDIAS	D	MEDIA	
																				E	REGULARES	E	REGULAR	
																				F	POBRES	F	POBRE	
																				VALORACION GENERAL	HABILIDAD	ESFUERZO	CONDICIONES	ESTABILIDAD
																					0,03	0,02	0,02	0

ANEXO 18
FORMATO UTILIZADOS EN EL MACROPROCESO DE CAMPAÑAS INFORMATIVAS Y/O
EDUCATIVAS

Código: FD-CP-01

FORMATO DE CARTA DE SOLICITUD DE PERMISO



Santa Ana, ____ de ____ de ____

Gerente _____

Estimado _____

Me complace saludarle y desearle éxitos en sus gestiones diarias.

En esta ocasión hago de su conocimiento que para fortalecer la educación e información de los consumidores se llevará a cabo una campaña de _____, con el objetivo de _____.

Por lo anterior, si no existe inconveniente, solicitamos su anuencia para colocar en sus instalaciones, donde ustedes consideren adecuado, un Canopi de 4mts. x 4mts., que estará bajo la responsabilidad del personal de la Defensoría del Consumidor. La campaña se realizará del ____ al ____ de _____, de ____ am. a ____ pm. Las actividades las desarrollaremos todos los días dentro del periodo especificado.

Sin otro particular, agradezco de antemano su colaboración.

Atentamente

F. _____

Lic. Jaime Ernesto Peña Urrutia
Gerente Oficina Regional de Occidente
Defensoría del Consumidor



PLANIFICACION DE RECURSO DE CAMPAÑA

Fecha: _____ (1) _____

Tema de Campaña: _____ (2) _____

Duración de la Campaña: _____ (3) _____

EQUIPO	
Cantidad	Descripción
(4)	(5)

MATERIAL			
Descripción	Duración de Campaña	Cantidad/día	Cantidad Total
(6)	(7)	(8)	(9)

Formato: PLANIFICACION DE RECURSO DE CAMPAÑA

Objetivo: Registrar la cantidad del material y equipo a utilizar en el desarrollo de las campañas realizadas en la zona Occidente.

DESCRIPCIÓN

Fecha (1): Se colocará el día, fecha, mes y año en que se realiza la planificación del recurso a ser empleado en campaña.

Tema de Campaña (2): Se coloca el tema de la campaña para la cual se realiza la planificación del recurso.

Duración de Campaña (3): Se coloca el periodo que durará la campaña especificando la fecha de inicio y de fin de la campaña.

Cantidad (4): se indica en números la cantidad de cada equipo que será utilizado en la campaña.

Descripción (5): se detalla el equipos a ser utilizado en la campaña, especificando el nombre y características..

Descripción (6): se detalla el material a ser utilizado en la campaña, especificando el nombre y características

Duración de Campaña (7): se indica con números los días que durará la campaña para el calculo del material a utilizar.

Cantidad / día (8): se indica con números la cantidad de cada tipo de material que se planifica utilizar en la realización de la campaña.

Cantidad Total (9): se indica con números la cantidad total de cada material a ser utilizado en la campaña, se obtiene al multiplicar los días que dura la campaña (7) por la cantidad por día de material (8).

CONSTANCIA DE RECEPCIÓN DE DENUNCIA EN CAMPAÑA



CONSTANCIA DE RECEPCIÓN DE DENUNCIA EN CAMPAÑA

FD-Rec-C-01

DATOS CONSUMIDOR

Caso No	<input type="text"/>	Oficina	<input type="text"/>
Nombre	<input type="text"/>		
Tipo Denuncia	<input type="text"/>	Motivo Denuncia	<input type="text"/>
Fecha Pres. Denuncia	<input type="text"/>	Forma Recepción	<input type="text"/>
Dirección	<input type="text"/>		
Municipio y Departamento	<input type="text"/>		
Punto de Referencia	<input type="text"/>		
Dirección de Notificación	<input type="text"/>		
Tipo Documento	<input type="text"/>	# Documento	<input type="text"/>
Teléfono	<input type="text"/>	Fax	<input type="text"/>
		Celular	<input type="text"/>
Email	<input type="text"/>		
Monto Reclamado	<input type="text"/>		
Numero Cuenta	<input type="text"/>	Número Comprobante	<input type="text"/>
Representante	<input type="text"/>		
DUI Representante	<input type="text"/>	Tel. Representante	<input type="text"/>

- Factura de Consumo
- Factura de Compra
- Factura de Servicios
- Detalle del Consumo

- Copia del Contrato
- Copia de la Garantía
- Comprobante de Depósito
- Comprobante de Pago

- Documento A
- Documento B
- Documento C
- Documento D

Otros Comprobantes o Documentos

En caso de no resolverse la controversia a través del avenimiento o incumplimiento de lo acordado, solicito resolver mediante:

SEÑOR CONSUMIDOR

/ / : :

Detalle de la Denuncia

Caso No

Pretensión del Denunciante

Datos Proveedor

Proveedor	<input type="text"/>		
Dirección	<input type="text"/>		
Municipio y Depto.	<input type="text"/>		
Teléfono 1 Proveedor	<input type="text"/>	Teléfono 2 Proveedor	<input type="text"/>

Receptor de Denuncia

Firma del Consumidor

SEÑOR CONUMIDOR



PREVENCIÓN AL CONSUMIDOR

Defensoría Móvil, Santa Ana, _____.

Se da por recibida la denuncia presentada (Vía) _____ por el (la) Sr(a).
_____ en contra de
_____ junto con (Documento que
presenta) _____.

Se previene al consumidor de acuerdo al Art. 109 de la Ley de Protección al Consumidor que presente o aclare _____, dentro de tres días siguientes a la notificación del presente auto, so pena de inadmisibilidad de la denuncia.

Notifíquese.

Firma

RESOLUCION DE INADMISIBILIDAD EN CAMPAÑA

Con base a denuncia presentada por medio _____ en fecha _____ de _____ de _____, por el Sr (a) _____ con (Documento de Identidad) _____ en contra de _____, y habiéndosele prevenido de acuerdo al Art. 109 de la Ley de Protección al Consumidor para que presentase o aclarare _____ dentro de 3 días hábiles, el Sr (a) _____, no respondió a la Defensoría del Consumidor para subsanar las observaciones de la prevención.

Por tanto, la Defensoría móvil, RESUELVE: Declarar inadmisibile dicha denuncia por no cumplir con los requisitos legales establecidos en el Art. 109 de la Ley.

Santa Ana, a los _____ días del mes de _____ de _____.

Coordinador de Educación y Participación Ciudadana

CONSTANCIA DE ASESORÍA EN CAMPAÑA



CONSTANCIA DE ASESORÍA EN CAMPAÑA

FD-Ase-C-01

DATOS CONSUMIDOR

<i>Caso No</i>	<input type="text"/>	<i>Establecimiento</i>	<input type="text"/>
<i>Nombre</i>	<input type="text"/>		
<i>Tipo de Asesoría</i>	<input type="text"/>	<i>Motivo Asesoría</i>	<input type="text"/>
<i>Fecha Pres. Caso</i>	<input type="text"/>		
<i>Dirección</i>	<input type="text"/>		
<i>Municipio y Departamento</i>	<input type="text"/>		
<i>Tipo Documento</i>	<input type="text"/>	<i># Documento</i>	<input type="text"/>
<i>Teléfono</i>	<input type="text"/>	<i>Fax</i>	<input type="text"/>
		<i>Celular</i>	<input type="text"/>
<i>Email</i>	<input type="text"/>		

DATOS PROVEEDOR

<i>Proveedor</i>	<input type="text"/>
<i>Dirección</i>	<input type="text"/>
<i>Municipio y Depto.</i>	<input type="text"/>
<i>Teléfono Proveedor</i>	<input type="text"/>

DETALLE ASESORIA

Coordinador de EPC / Técnico Educador

Firma del Consumidor



INFORME DIARIO DE CAMPAÑA

Tema de Campaña _____ (1) _____

Lugar de Realización _____ (2) _____

Fecha: _____ (3) _____

Control de Actividades Realizadas en Campaña									
N°	Consumidor	Lugar de Residencia	Proveedor	Datos Incompletos	Recepción de Denuncia	Asesoría	Derivación	Gestión	Gestión Domiciliar
(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)
(14) Total									

Observaciones:

(15)

Control de Material Entregado			
Material Educativo		Material Informativo	
Tipo	Cant.	Tipo	Cant.
(16)	(17)	(18)	(19)
(20) Total de Material Entregado:			

Formato: INFORME DIARIO DE CAMPAÑA

Objetivo: Registrar los casos atendidos diariamente en campaña

DESCRIPCION

Tema de Campaña (1): Se coloca el tema de la campaña para la cual se realiza el informe diario.

Lugar de Realización (2): Se coloca el nombre del lugar o dirección donde se realiza la campaña

Fecha (3): Se colocará el día, fecha, mes y año en que se realiza el informe diario

N° (4): Se coloca el número correlativo de las personas que se acercaron a la campaña y a las cuales se les brindo un servicio

Consumidor (5): Se coloca el nombre completo del consumidor que hace uso de los servicios de la campaña

Lugar de Residencia (6): Se coloca el municipio donde reside el consumidor que hace uso de los servicios de la campaña

Proveedor (7): Se coloca el nombre completo del Proveedor responsable del hecho o caso

Datos incompletos (8): Se coloca una X si la denuncia posee datos incompletos y se ha prevenido.

Recepción de Denuncia (9): Se coloca una breve descripción de la denuncia receptada en campaña

Asesoría (10): Se coloca una breve descripción de la asesoría realizada en campaña

Derivación (11): Se coloca una breve descripción de la derivación realizada en campaña

Gestión (12): Se coloca una breve descripción de la gestión realizada en campaña

Gestión Domiciliar (13): Se coloca una breve descripción de la gestión domiciliar realizada en campaña

Total (14): Se coloca en numero la cantidad total de denuncias receptadas, asesoría, derivaciones, gestiones y gestiones domiciliarias realizadas.

Observaciones (15): Se coloca la referencia de la denuncia prevenida especificando los datos a subsanar por el consumidor

Tipo (16): Se detalla el tipo de material educativo entregado en la ejecución de la campaña.

Cant. (17): Se coloca en números la cantidad de cada tipo de material educativo entregado en la ejecución de la campaña

Tipo (18): Se detalla el tipo de material informativo entregado en la ejecución de la campaña.

Cant. (19): Se coloca en números la cantidad de cada tipo de material informativo entregado en la ejecución de la campaña

Total de Material Entregado (20): Se coloca en número la cantidad total de material educativo e informativo entregado en la ejecución de la campaña.

INFORME DE CAMPAÑA

Fecha: _____ (1) _____

Tema de Campaña: _____ (2) _____

Lugar de Realización de Campaña: _____ (3) _____

Duración de Campaña: _____ (4) _____

Periodo de Realización de Campaña: _____ (5) _____

Ejecutores de Campaña: _____ (6) _____

Día	Fecha	Lugar Visitado	Casos Recibidos					Material Entregado	
			Denuncia	Asesoría	Gestión	Gestión Domiciliar	Derivación	Informativo	Educativo
(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)
(17) Total									

Número de casos entregados a CSC: (18)
Número de casos no entregados a CSC: (19)
Observaciones: (20)

Responsable de elaboración de informe: _____ (21) _____

Formato: INFORME DE CAMPAÑA

Objetivo: Registrar las actividades desarrolladas durante la realización de la campaña que se llevo a cabo en la zona de Occidente.

DESCRIPCION

Fecha (1): Se colocará el día, fecha, mes y año en que se realiza el informe de campaña

Tema de Campaña (2): Se coloca el tema de la campaña para la cual se realiza el informe de campaña.

Lugar de Realización (3): Se coloca el nombre del lugar o dirección donde se realiza la campaña

Duración de Campaña (4): Se coloca la cantidad de días que duro la campaña

Periodo de Realización de Campaña (5): se coloca el periodo que duro la campaña especificando la fecha de inicio y de fin de la campaña.

Ejecutores de Campaña (6): Se coloca el nombre de las personas que llevaron a cabo la campaña.

Día (7): Se coloca el número correlativo que representa la cantidad de días que duro la campaña

Fecha (8): Se coloca la fecha que corresponde al día correlativo en que se realizo la campaña

Lugar Visitado (9): Se coloca el nombre del lugar donde se realizo la campaña

Denuncia (10): Se coloca el número de denuncias receptadas en campaña por cada día

Asesoría (11): Se coloca el número de asesorías realizadas en campaña por cada día

Gestión (12): Se coloca el número de gestiones realizadas en campaña por cada día

Gestión Domiciliar (13): Se coloca el número de gestiones domiciliarias realizadas en campaña por cada día

Derivación (14): Se coloca el número de derivaciones realizadas en campaña por cada día

Informativo (15): Se coloca la cantidad de material informativo entregado en la realización de campaña por cada día

Educativo (16): Se coloca la cantidad de material educativo entregado en la realización de campaña por cada día

Total (17): Se coloca la sumatoria total de denuncias, asesorías, gestiones, gestiones domiciliarias, derivaciones, material educativo e informativo que se entregó durante la campaña

Número de Casos entregados a CSC (18): Se coloca el número de denuncias entregadas al CSC para la búsqueda de una solución.

Número de Casos no entregados a CSC (19): Se coloca el número de denuncias no entregadas al CSC por datos incompletos

Observaciones (20): Se coloca las observaciones correspondientes al número de denuncias prevenidas y su respectiva subsanación de datos

Responsable de elaboración del informe (21): Se coloca el nombre de la persona que elaboró el informe de campaña

Formato: REGISTRO DE REVISIONES

Objetivo: Registrar las diferentes modificaciones que se le realicen a los procesos que considera el macroproceso.

DESCRIPCION

Fecha (1): Se colocará el día, mes y año en el cual se realiza la modificación

Modificación (2): Se describirá la modificación o cambio que se le realizó al proceso o sub-proceso

Aprobado por (3): Se colocará el nombre y firma de la o las personas que legalizaron el cambio que se realizó al proceso.

Proceso: RECEPCION DE DENUNCIA

		RECEPCIÓN DE DENUNCIA													
ELEMENTO		Atencion y Clasificación de la Denuncia		Ingreso de Denuncia		Admisión de Denuncia		FECHA: ENERO de 2008							
								ESTUDIO: RECEPCIÓN DE DENUNCIAS EN CAMPAÑA							
								ANALISTAS: DR00001, FM98007,							
								ELEMENTOS EXTRAÑOS							
NUMERO		1		2		3		S	L	T	DESCRIPCION				
NOTAS	CICLO	T	L	T	L	T	L								
	1	14,71	14,71	10,41	25,12	11,70	36,82	A							
	2	14,73	14,73	10,42	25,15	11,72	36,87	B							
	3	14,70	14,70	10,40	25,10	11,71	36,81	C							
								HABILIDAD		ESFUERZO					
								A1	SUPER		A1	EXCESIVO			
								A2			A2				
								B1	EXCELENTE		B1	EXCELENTE			
								B2			B2				
								C1	BUENA		C1	BUENO			
								C2			C2				
								O	MEDIA		O	MEDIO			
								E1	REGULAR		E1	REGULAR			
								E2			E2				
								F1	POBRE		F1	POBRE			
								F2			F2				
								CONDICIONES		ESTABILIDAD					
								A	IDEALES		A	PERFECTA			
								B	EXCELENTE		B	EXCELENTE			
								C	BUENAS		C	BUENA			
								D	MEDIAS		D	MEDIA			
								E	REGULARES		E	REGULAR			
								F	POBRES		F	POBRE			
								HABILIDAD		ESFUERZO		CONDICIONES		ESTABILIDAD	
								0,06		-0,04		0,00		0,01	
								VALORACION GENERAL							

RESUMEN

TOTALES T	44,14		31,23		35,13		
No. OBSERVAC.	3		3		3		
MEDIA T	14,71		10,41		11,71		
MINIMO T	14,70		10,40		11,70		
MAXIMO T	14,73		10,42		11,72		
DESEMPEÑO %	0,03		0,03		0,03		
FACTOR DE NIVELAC	1,03		1,03		1,03		
FN x MEDIA T	15,15		10,72		12,06		
% SUPLEMENTOS	0,17		0,17		0,17		
TIEMPO CONCEDIDO	17,73		12,55		14,11		

OBSERVACIONES

OBSERVACIONES							

Proceso: ASESORIA EN CAMPAÑA

		ASESORÍA																	
ELEMENTO	Atencion a Consumidor	Clasificación de Asesoría		Complemento de Datos		Asesoría		Lectura y validación de Constancia		FECHA: ENERO de 2008									
		ESTUDIO: ASESORIA EN CAMPAÑA				ANALISTAS: DR00001, FM98007,													
NUMERO		1		2		3		4		5		ELEMENTOS EXTRAÑOS							
NOTAS	CICLO	T	L	T	L	T	L			T	L	S	L	T	DESCRIPCION				
	1	9,55	9,55	2,90	12,45	6,19	18,64	12,47	31,11	5,14	36,25	A							
	2	9,53	9,53	2,92	12,45	6,21	18,66	12,45	31,11	5,11	36,22	B							
	3	9,52	9,52	2,93	12,45	6,20	18,65	12,44	31,09	5,12	36,21	C							
												HABILIDAD		ESFUERZO					
												A1	SUPER	A1	EXCESIVO				
												A2		A2					
												B1	EXCELENTE	B1	EXCELENTE				
												B2		B2					
												C1	BUENA	C1	BUENO				
												C2		C2					
												O	MEDIA	O	MEDIO				
												E1	REGULAR	E1	REGULAR				
												E2		E2					
												F1	POBRE	F1	POBRE				
												F2		F2					
												CONDICIONES		ESTABILIDAD					
												A	IDEALES	A	PERFECTA				
												B	EXCELENTE	B	EXCELENTE				
												C	BUENAS	C	BUENA				
												D	MEDIAS	D	MEDIA				
												E	REGULARES	E	REGULAR				
												F	POBRES	F	POBRE				
												HABILIDAD		ESFUERZO		CONDICIONES		ESTABILIDAD	
												0,06		-0,04		0,00		0,01	
												VALORACION GENERAL							

OBSERVACIONES

ANEXO 20

CUESTIONARIO

Departamento _____ Municipio _____

Sexo: F__ M__ Edad: _____

1- ¿Conoce usted o ha escuchado hablar de la Defensoría del Consumidor?

Si __, No __, Si su respuesta es No "Aquí termina su encuesta "

2- ¿Cómo se enteró de la existencia de la Defensoría del Consumidor?

Radio Prensa Escrita Campañas Educativas Familiares o Amigos

TV Materiales Educativos Materiales Promocionales Otros

3- ¿Conoce usted la ubicación actual de la Defensoría del Consumidor de Occidente?

Si __, No __

4- ¿Considera usted que el local donde esta ubicada actualmente la Defensoría del Consumidor es accesible?

Si __, No __, Si su respuesta es No Porque? _____

Centro de Solución de Controversias

5- ¿Usted alguna vez ha hecho uso o conoce alguno de los servicios que brinda el Centro de Solución de Controversias?

Si __ No __. Si su respuesta es si mencione dichos servicios (de lo contrario pasar a la pregunta 18)

6- ¿Observó usted afiches o publicidad sobre sus derechos de consumidor y los servicios que ofrece la Defensoría del Consumidor en el Centro de Solución de Controversias?

Si __, No __.

7- ¿Considera usted que son adecuadas las Instalaciones del Centro de Solución de Controversias?

Si __, No __. Porque _____

8- ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para que lo atendiera el edecán?

Menos de 10 minutos __ 10 a 20 minutos __ Mas de 20 minutos __

9- ¿Cuánto tiempo duró la atención que le brindó el técnico en el proceso de recepción de denuncia?

Menos de 15 minutos ___ 15 a 30 minutos ___ Mas de 30 minutos ___

10- ¿Cuánto días tardó el técnico en darle una respuesta en el proceso de avenimiento?

1 a 2 días ___ 3 a 5 días ___ más de 5 días ___

11- Contra que Proveedor interpuso su denuncia?

___ Agua ___ Electricidad ___ Telefonía ___ Sist. Financiera
___ Hotelería ___ Restaurante ___ Internet Otro _____

12- ¿Ha obtenido usted solución a su caso a través en audiencia de conciliación?

Si __, No __. (Si la respuesta es no pasar a pregunta 15)

13- ¿Considera usted que se le notificó con tiempo considerable la celebración de la audiencia de conciliación?

Si __, No __. Si respuesta es NO ¿porqué? _____

14- ¿Esta de acuerdo con el tiempo empleado por el técnico conciliador para llegar a la audiencia de conciliación? Si __, No __, Si su respuesta es no ¿Porqué? _____

15- ¿Cómo calificaría usted el servicio brindado por el Centro de Solución de Controversias?

___ Excelente ___ Regular ___ Malo. Si su respuesta es Malo ¿Por qué? _____

16- ¿Existe algo en particular por lo cual no quedó satisfecho por los servicios brindados en el CSC de la Defensoría del Consumidor?

Si __, No __, Si su respuesta es Si ¿Explique? _____

17- ¿En caso de volver a tener problemas similares acudiría nuevamente al CSC?

Si __, No __, Si su respuesta es No ¿Porqué? _____

Educación y Participación Ciudadana

18- ¿Usted a través de algún medio de comunicación se ha informado cuando y en que lugar se han realizado campañas educativas e informativas por parte de la Defensoría del Consumidor?

Si __, No __. Si su respuesta es Si, ¿A través de que medio de comunicación? _____

19- ¿Ha visitado últimamente alguna de estas campañas de la Defensoría del Consumidor?

Si __, No __. Si la respuesta es Si, ¿en que lugar se realizó la campaña? _____

20-¿Cuánto tiempo tuvo usted que esperar para que fuera atendido en campaña?

Menos de 10 minutos __ 10 a 20 minutos __ Mas de 20 minutos __

21- ¿Cómo calificaría el servicio brindado en campaña?

__ Excelente __ Regular __ Malo. Si su respuesta es Malo ¿Por qué? _____

22-¿Usted ha recibido algún tipo de material educativo y/o informativo que brinda la Defensoría del Consumidor en campañas?

Si __, No __, Si su respuesta es Si ¿Explique que tipo? _____

Verificación y Vigilancia

23-¿Usted a través de algún medio de comunicación ha recibido información sobre las inspecciones de productos que ha realizado la Defensoría del Consumidor?

Si __, No __, Si su respuesta es Si ¿a través de que medio? _____

24-¿Al realizar sus compras (en supermercados) ha experimentado alguno de los siguientes problemas?

__ Producto sin precios a la vista __ Productos sin etiquetado en español
__ Productos vencidos __ Otros __ Ninguno

25-De haber experimentado algún problema de los mencionados anteriormente especifique en que tipo de producto fue; (de lo contrario pasar a la pregunta 26).

26-¿Ha observado alguna promoción u oferta de algún producto o servicio en algún medio de comunicación y al momento de adquirirlo no han cumplido con las especificaciones de la oferta?

Si __, No __, Si su respuesta es Si ¿Cuál fue el incumplimiento? _____

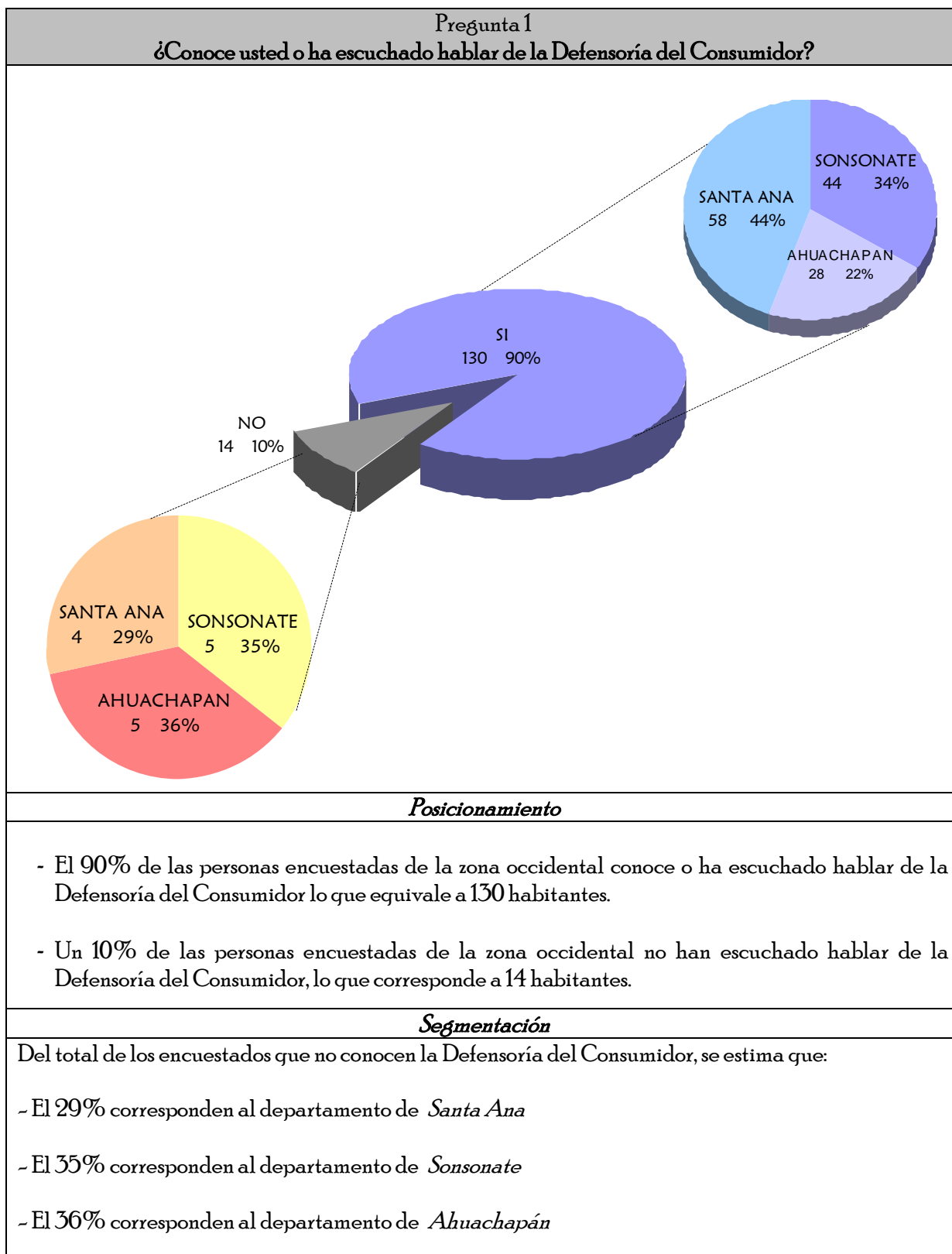
Conclusión

27-¿En general cómo calificaría usted la labor realizada por la Institución?

Mala __, Regular __ Excelente __.

ANEXO 21

TABULACION Y ANALISIS DE ENCUESTA



Del total de los encuestados de la zona occidental que conocen la Defensoría del Consumidor, se estima que:

- El 44% corresponden al departamento de *Santa Ana*

- El 34% corresponden al departamento de *Sonsonate*

- El 22% corresponden al departamento de *Ahuachapán*

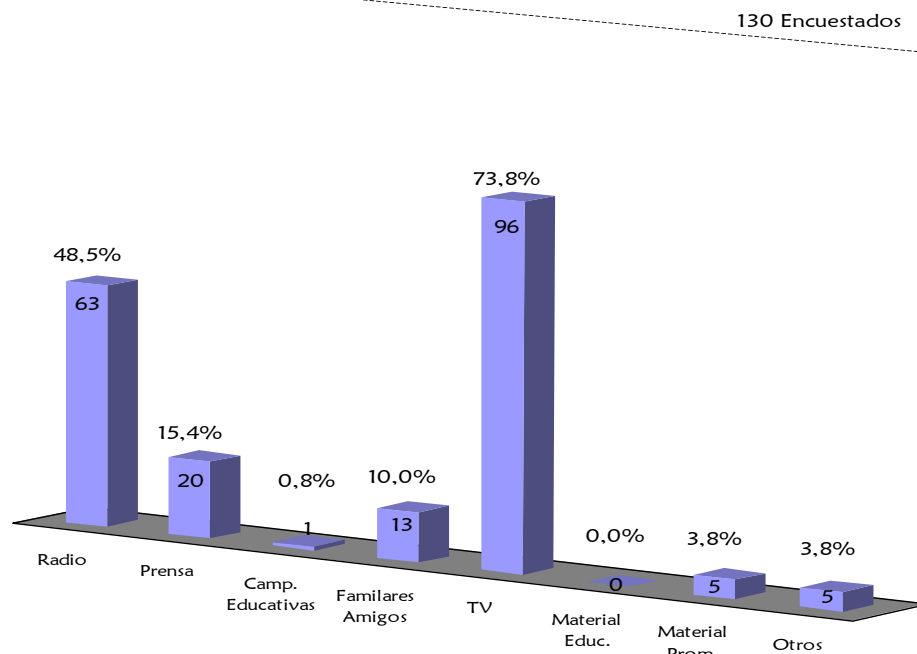
Observaciones

Santa Ana es el departamento en el cual se encuentra el mayor porcentaje de personas que conocen la Defensoría del Consumidor, seguido del departamento de *Sonsonate*.

Ahuachapán por su parte es el departamento con el menor porcentaje de personas que conocen de la existencia de la Defensoría del Consumidor.

Lo anterior puede obedecer al hecho de que la Oficina Regional de Occidente se encuentra ubicada en el departamento de *Santa Ana*, lo que permite que el mayor porcentaje de ciudadanos que la conocen pertenezcan a ese departamento.

Pregunta 2
¿Cómo se enteró de la existencia de la Defensoría del Consumidor



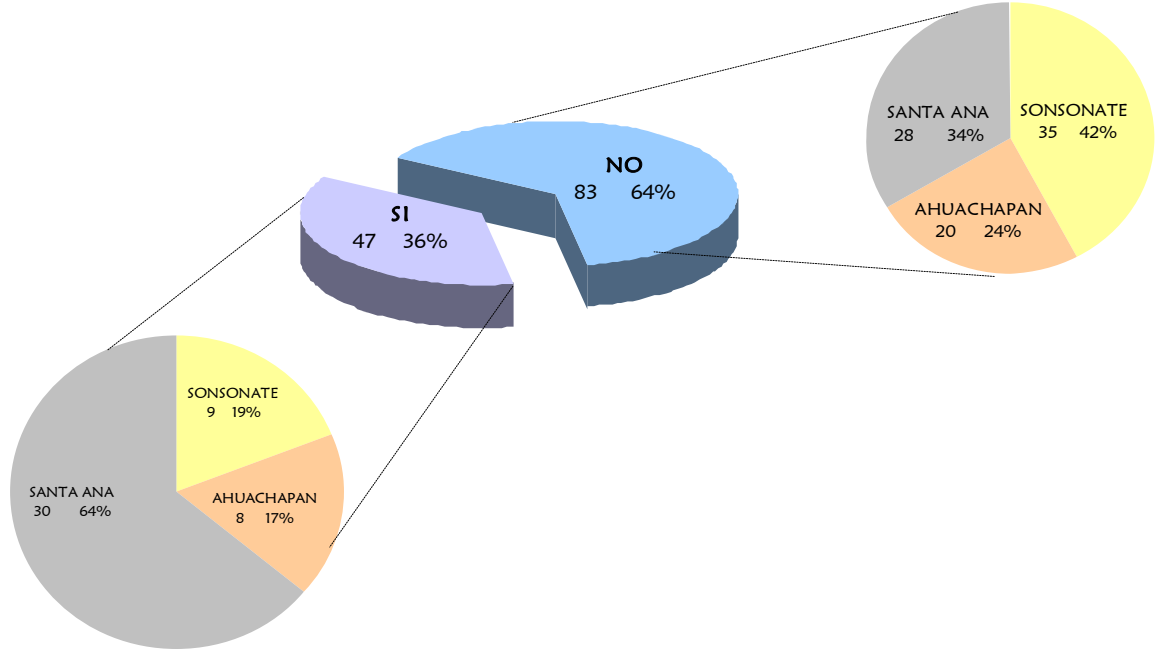
Eficacia de Medios de Divulgación Utilizados

- Las personas encuestadas de la zona occidental del país se han enterado de la existencia de la Defensoría del Consumidor de Santa Ana principalmente a través de los siguientes tres medios de comunicación:
 - Televisión 73,8% lo que equivale a 96 habitantes
 - Radio 48,5% lo que equivale a 63 habitantes
 - Prensa 15,4% lo que equivale a 20 habitantes
- El medio por el cual la población se ha informado menos de la existencia de la Defensoría del Consumidor es a través de las campañas educativas, se estima que tan solo un 0,8% de las personas que conocen de la Defensoría del Consumidor lo han hecho por medio de campañas educativas.
- la población en la zona occidental rara vez se ha enterado de la existencia de la Defensoría por medio de material educativo.

Observaciones

- Radio, Prensa y Televisión, han sido los principales medios de comunicación, a través de los cuales los habitantes de occidente se han enterado de la existencia de la Institución.
- De acuerdo a resultados obtenidos las campañas educativas e informativas que se llevan a cabo en la zona occidental no cumplen con el objetivo de dar a conocer la existencia de la Oficina Regional de Occidente y de los servicios que esta presta.
- La distribución de material informativo y educativo no es un medio de divulgación efectivo debido a que no ha tenido el alcance suficiente en los habitantes de la zona occidental para dar a conocer la existencia de la Institución.

Pregunta 3
¿Conoce usted la ubicación actual de la Defensoría del Consumidor de Occidente?



Posicionamiento

- Se estima que aproximadamente un 64% de la población de la zona occidental no conoce la ubicación de la Oficina Regional de Occidente de Santa Ana.
- Y que un 36% restante de las personas entrevistadas de la zona occidental conoce la ubicación de la Oficina Regional de Occidente.

Segmentación

Del total de personas entrevistadas de la zona occidental del país no conocen la ubicación de la Defensoría del Consumidor en Santa Ana, se estima que:

- el 34% corresponden al departamento de Santa Ana.
- el 42% corresponden al departamento de Sonsonate.
- el 24% corresponden al departamento de Ahuachapán.

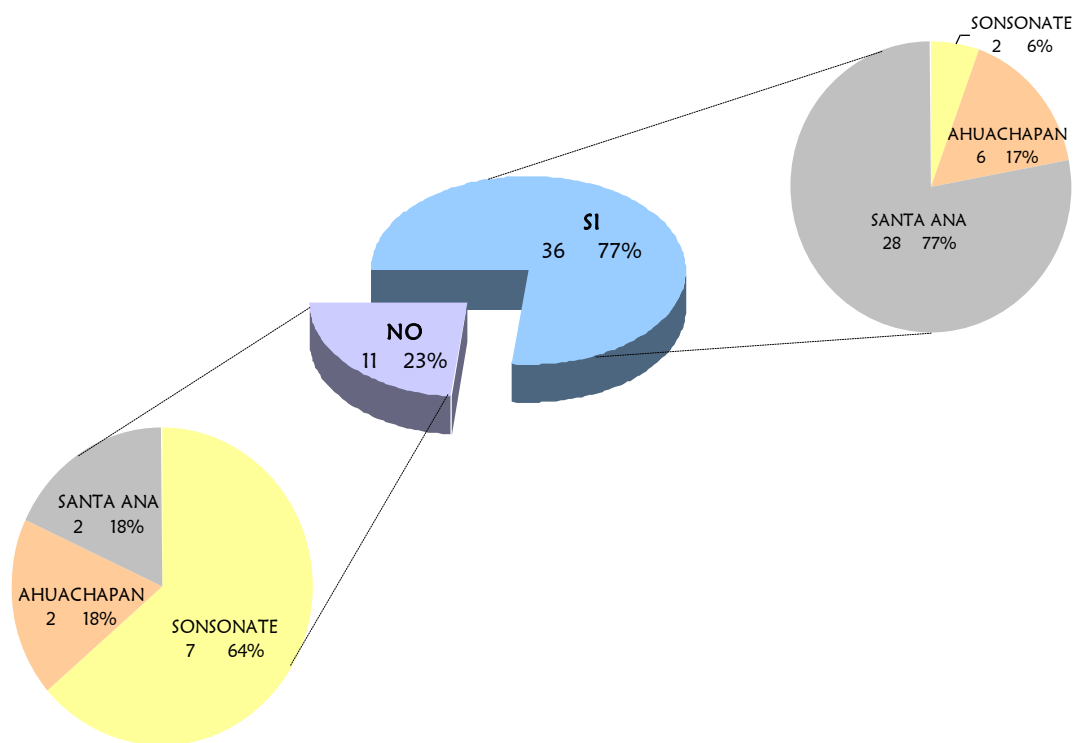
Del total de habitantes encuestados de la zona occidental del país que conocen de la ubicación de la Defensoría del Consumidor, se estima que:

- el 64% corresponden al departamento de Santa Ana.
- el 19% corresponden al departamento de Sonsonate.
- el 17% corresponden al departamento de Ahuachapán

Observaciones

- El departamento con el mayor porcentaje de habitantes que no tienen conocimiento de la ubicación de la Oficina Regional de Occidente es el departamento de Sonsonate, con un 42% del porcentaje total.

Pregunta 4
¿Considera usted que el local donde está ubicada actualmente la Defensoría del Consumidor es accesible?



Posicionamiento

Se estima que un 23% de las personas que conocen la ubicación de la Defensoría del Consumidor consideran que no es accesible, lo que equivale a 11 personas entrevistadas.

Y un 77% de las personas que conocen la ubicación de la Defensoría del Consumidor consideran que es accesible, lo que equivale a 36 personas entrevistadas.

Segmentación

Del total de habitantes entrevistados de la zona occidental que consideran que la ubicación de la oficina no es accesible, se estima que:

- el 18% corresponden al departamento de Santa Ana
- el 64% corresponden al departamento de Sonsonate
- el 18% corresponden al departamento de Ahuachapán

Del total de habitantes entrevistados de la zona occidental que consideran que la ubicación de la oficina es accesible, se estima que:

- el 77% corresponden al departamento de Santa Ana
- el 6% corresponden al departamento de Sonsonate
- el 17% corresponden al departamento de Ahuachapán

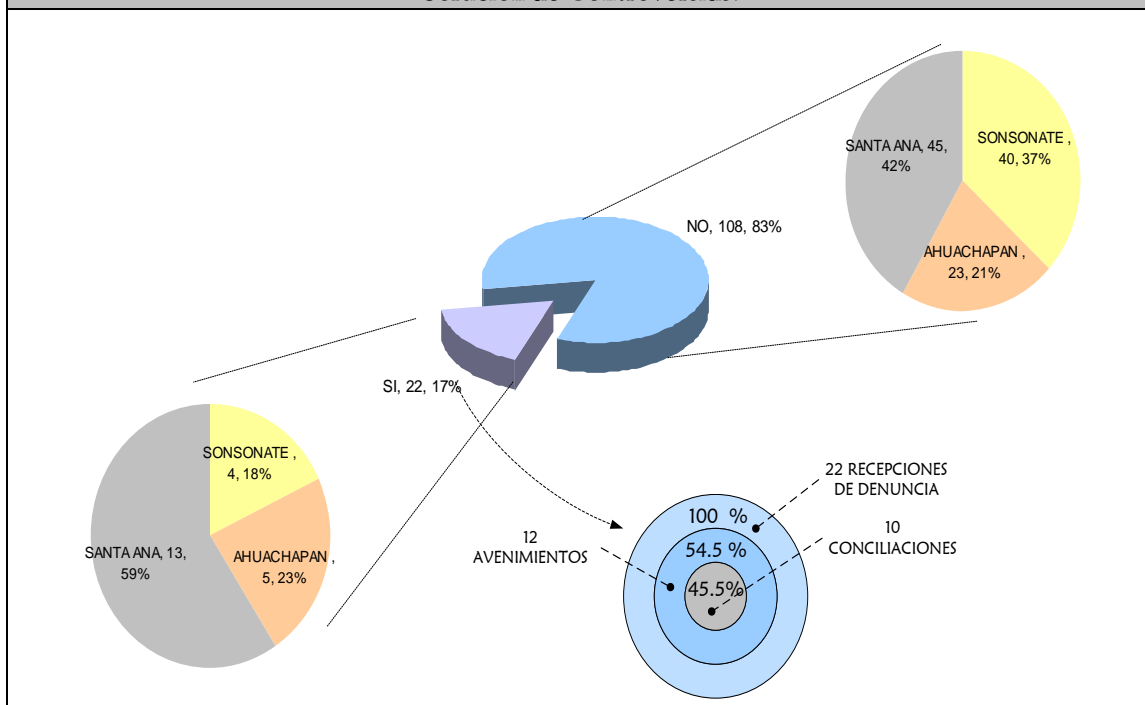
Observación

Sonsonate es el departamento con el mayor porcentaje de habitantes que consideran que la ubicación de la Oficina Regional de Occidente no es accesible.

CENTRO DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS

Pregunta 5

¿Usted alguna vez ha hecho uso o conoce algunos de los servicios que brinda El Centro de Solución de Controversias?



Posicionamiento

Se estima que un 17% de las personas encuestadas que saben de la existencia de la Defensoría del Consumidor han hecho uso o conocen alguno de los servicios que brinda el CSC, lo que equivale a 22 habitantes.

Se estima que un 83% de las personas encuestadas que tienen conocimiento de la Defensoría del Consumidor nunca han hecho uso o no conocen de los servicios que brinda El CSC, esto implica aproximadamente a 108 habitantes.

Segmentación

Del 17% de personas que alguna vez han hecho uso de los servicios de la Institución o conocen de ellos, se estima que:

- el 59% corresponden al departamento de Santa Ana
- el 18% corresponden al departamento de Sonsonate,
- el 23% corresponden al departamento de Ahuachapán

Del 83% personas que nunca han hecho uso de los servicios de la Institución o que no conocen de ellos, se estima que:

- el 42% corresponden al departamento de Santa Ana
- el 37% corresponden al departamento de Sonsonate
- el 21% corresponden al departamento de Ahuachapán

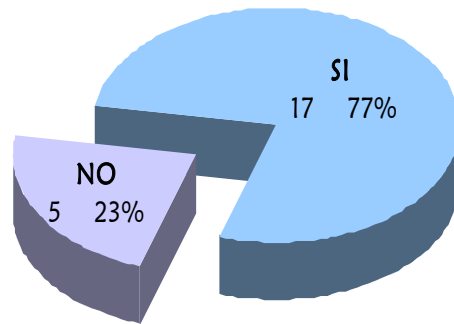
Observaciones

Santa Ana es el departamento que tiene el mayor porcentaje de personas que han hecho uso o que conocen de los servicios que brinda el CSC de la Oficina Regional de Occidente de la Defensoría del Consumidor y sin embargo es también el departamento que presenta el mayor número de personas que desconocen los servicios, esto puede tener como causa que Santa Ana es el departamento que posee el mayor cantidad de población de la zona occidental y es por ese motivo que puede existir un porcentaje de la población que aun no ha hecho uso de los servicios

De los casos que se presenten en el CSC de la Oficina Regional de Occidente como denuncias, se estima que un 54.55% de dichas denuncias pasan al proceso de avenimiento y un 45.45% de las denuncias pasan al proceso de conciliación.

Pregunta 6

¿Observó usted afiches o publicidad sobre sus derechos de consumidor y los servicios que ofrece la Defensoría del Consumidor en el CSC?



Percepción de Ambiente Informativo en Oficina

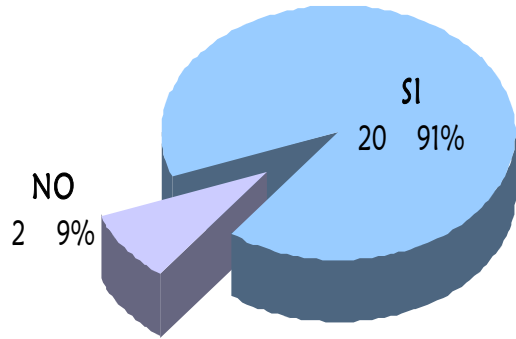
- Se estima que un 23% de las personas encuestadas que han hecho uso de los servicios que brinda el CSC no observaron afiches o publicidad sobre los derechos del consumidor y de los servicios que ofrece.

- Se estima que un 77% de las personas encuestadas que han hecho uso de los servicios que brinda el CSC observaron afiches o publicidad sobre los derechos del consumidor y de los servicios que ofrece.

Observaciones

El porcentaje de personas que han visitado el CSC de la Oficina Regional de Occidente y que no han observado afiches o publicidad de los derechos del consumidor y los servicios que ofrece la Institución es bajo, y esto podría tener su causa debido a que las personas no prestan atención ya que el CSC si cuenta con estos afiches de información sobre los derechos de los consumidores

Pregunta 7
¿Considera usted que son adecuadas las Instalaciones del Centro de Solución de Controversias?



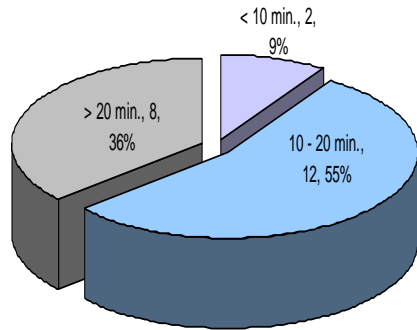
Percepción de Instalaciones Adecuadas

- Se estima que un 9% de las personas que han hecho uso de los servicios que brinda el CSC consideran que no son adecuadas las instalaciones de la oficina.
- Se estima que un 91% de las personas que han hecho uso de los servicios que brinda el CSC consideran que son adecuadas las instalaciones de la oficina.

Observaciones

Los encuestados que afirmaron que no son adecuadas las Instalaciones de la Defensoría del consumidor se refieren a que los dos cubículos en los cuales los consumidores exponen su denuncia tiene cercanía y ellos sienten que no se cuenta con privacidad en su caso.

Pregunta 8
¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para que lo atendiera el edecán?



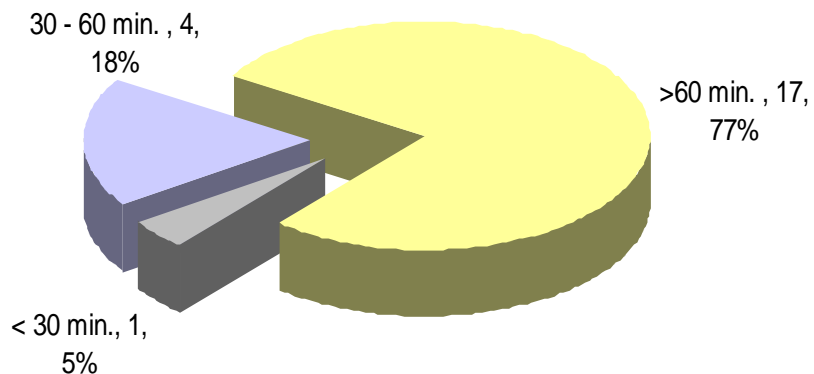
Tiempos de Atención

- De las personas que han presentado casos en el CSC de la Oficina Regional de Occidente de la Defensoría del Consumidor se estima que:
- un 9% tuvo que esperar menos de diez minutos para que lo atendiera el edecán.
 - un 55% tuvo que esperar de diez a veinte minutos para que lo atendiera el edecán.
 - un 36% tuvo que esperar más de veinte minutos para que lo atendiera el edecán.

Observaciones

De las personas que han hecho uso de los servicios del CSC de la Defensoría, y que tuvieron que esperar entre el lapso de tiempo de 10-20min y mas de 20 min lo que juntos suman un 91% se mostraron inconformes por el tiempo de espera

Pregunta 9
¿Cuánto tiempo duró la atención que le brindó el técnico en el proceso de recepción de denuncia?



Tiempos de Atención

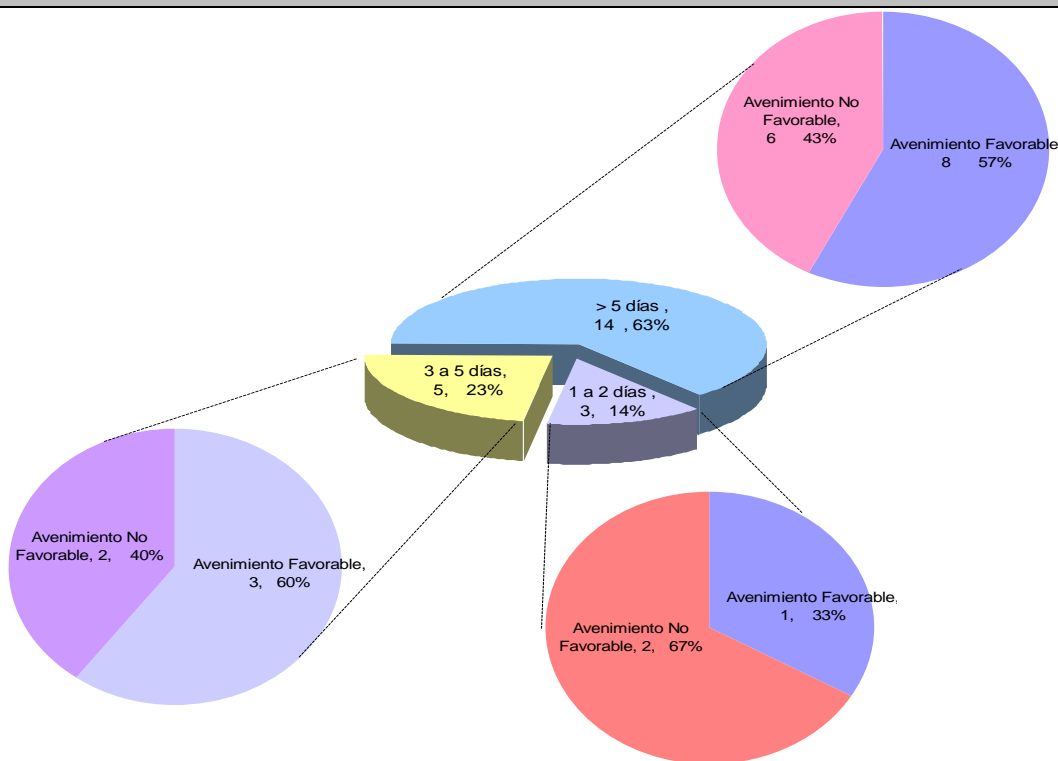
De las personas encuestadas que han presentado casos en el CSC de la Oficina Regional de Occidente se estima que:

- un 5% fue atendido por el técnico durante un lapso de tiempo menor a los 30 minutos.
- un 18% fue atendido por el técnico durante un lapso de tiempo entre los 30 y 60 minutos.
- un 77% fue atendido por el técnico durante un lapso de tiempo mayor a los 60 minutos.

Observaciones

El mayor porcentaje de las personas que han presentado sus casos en el CSC de la Defensoría del Consumidor, manifiestan que en la atención de su caso el técnico empleo mas de 60 minutos, lo que ellos consideran inadecuado ya que desean que esta atención fuera más ágil. Es de aclarar que el tiempo dedicado a la recepción de denuncias está sujeto a la complejidad del caso que se presenta.

Pregunta 10
¿Cuánto días tardó el técnico en darle una respuesta en el proceso de avenimiento?



Tiempos de Atención

De las personas encuestadas que presentaron su denuncia en el CSC se estima que:

- Un 14% se le dio respuesta entre 1 a 2 días después de haber interpuesto la denuncia, de los cuales:

El 33% fueron resueltos en el proceso de avenimientos y

El 67% restante no obtuvieron respuesta en el proceso de avenimientos, pasando al proceso de conciliación.

- Un 23% se le dio respuesta entre 3 a 5 días después de haber interpuesto la denuncia, de los cuales:

El 60% fueron resueltos en el proceso de avenimientos y

El 40% restante no obtuvieron respuesta en el proceso de avenimientos, pasando al proceso de conciliación.

- Un 63% se le dio respuesta luego de 5 días de haber interpuesta la denuncia, de los cuales:

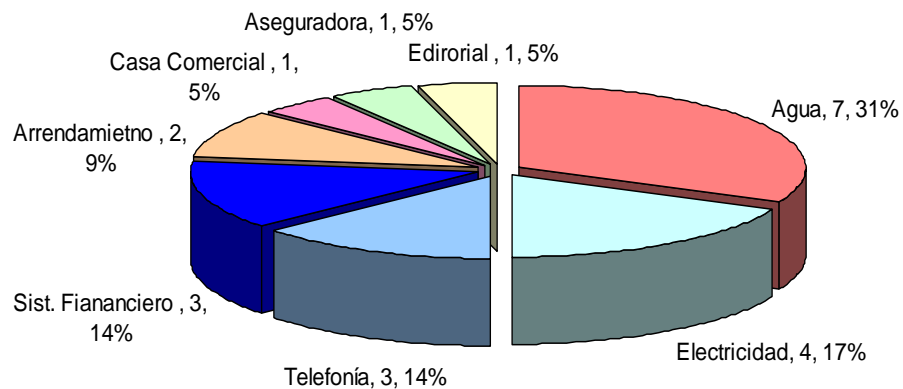
El 57% fueron resueltos en el proceso de avenimientos y

El 43% restante no obtuvieron respuesta en el proceso de avenimientos, pasando al proceso de conciliación.

Observaciones

La mayoría de las personas que han presentado sus denuncias en el CSC han tenido que esperar cinco o más días para lograr recibir una respuesta en el proceso de avenimiento, por lo cual los consumidores no se encuentran satisfechos con este tiempo de espera prolongado.

Pregunta 11
¿Contra que Proveedor interpuso la denuncia?



Tipificación de Denuncias

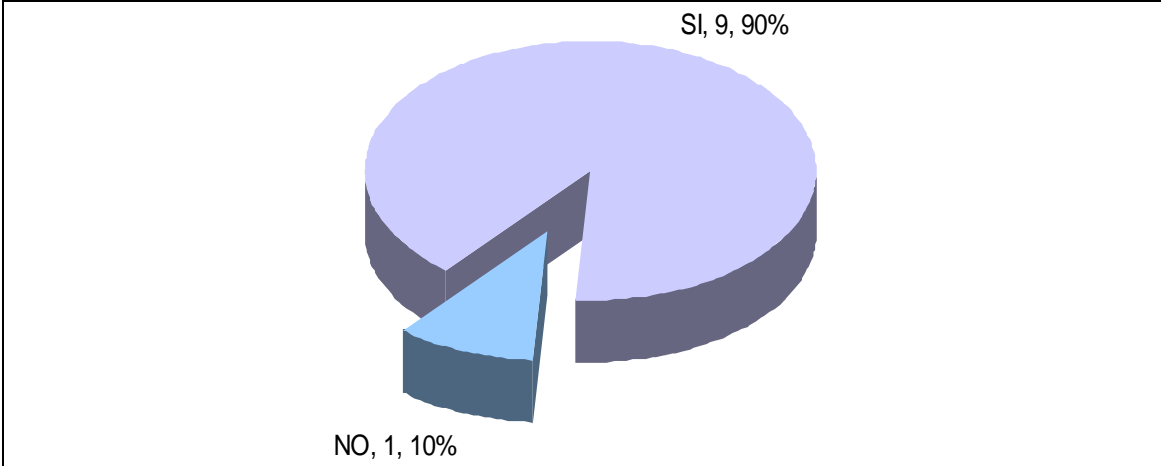
De las personas encuestadas que presentaron denuncias en el CSC de la Oficina Regional de Occidente de la Defensoría del Consumidor se estima que los principales proveedores contra quienes se interpuso las denuncias fueron:

- Agua 31%
- Electricidad 17%
- Telefonía 14%
- Sistema financiero 14%

Observaciones

De las denuncias que se interponen en el CSC aproximadamente un 80% corresponde a inconformidades en los servicios de agua, energía eléctrica, telefonía junto con los servicios del sistema financiero.

Pregunta 12
¿Ha obtenido usted solución en su caso en audiencia de conciliación?



Percepción del Servicio

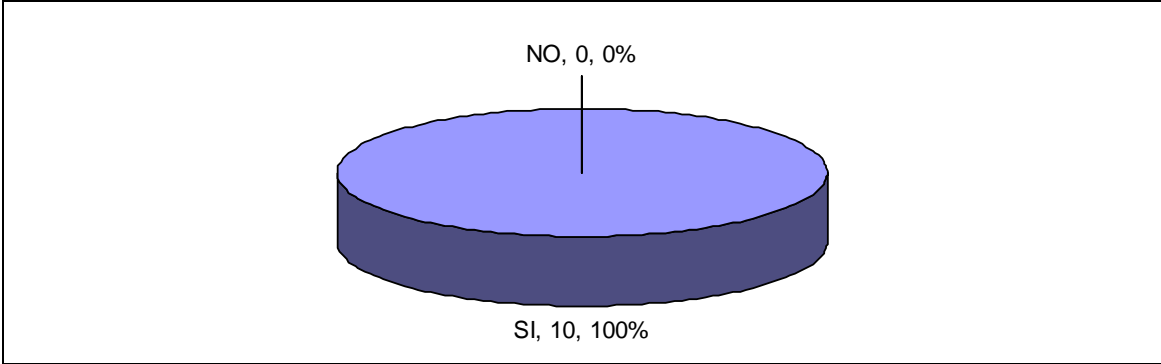
De las personas encuestadas que han hecho uso del proceso de conciliación, el 10% no obtuvo solución en su caso en audiencia de conciliación, se obtuvo en acuerdo fuera del proceso.

De las personas encuestadas que han hecho uso del servicio de conciliación, el 90% obtuvo solución en el trámite correspondiente a conciliación.

Observaciones

Uno de los diez casos que llegó al proceso de conciliación, el consumidor manifestó no haber obtenido solución debido a que existían preferencias por parte del técnico al proveedor por lo que no existió un procedimiento imparcial.

Pregunta 13
¿Considera usted que se le notificó con tiempo considerable la celebración de la audiencia de conciliación?



Percepción del Servicio

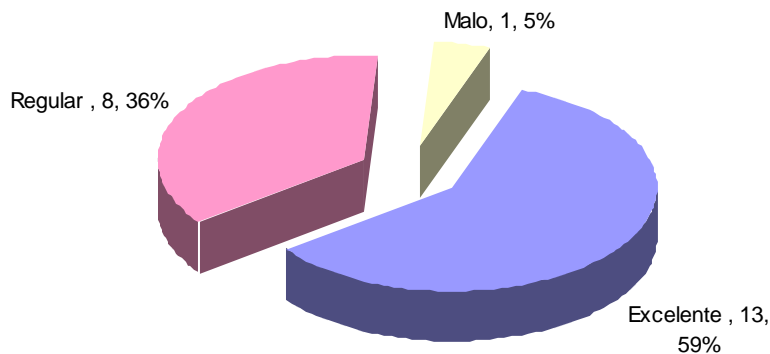
De los consumidores que llegaron al proceso de conciliación el 100% considera que se les notificó con suficiente anticipación.

Observaciones

El cien por ciento de las personas que llevaron sus casos hasta el proceso de conciliación, consideran que se les notificó con anticipación es decir se les notificó con 3 días de anticipación para llevar a cabo la audiencia de la conciliación.

Pregunta 14										
¿Esta de acuerdo con el tiempo empleado por el técnico conciliador para llegar a un acuerdo en la audiencia de conciliación?										
<table border="1"> <caption>Data for Pregunta 14</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Cantidad</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>9</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>1</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table>		Respuesta	Cantidad	Porcentaje	SI	9	90%	NO	1	10%
Respuesta	Cantidad	Porcentaje								
SI	9	90%								
NO	1	10%								
Percepción del Servicio										
<p>- De las personas encuestadas que han hecho uso del proceso de conciliación, el 10% mostró no estar de acuerdo con el tiempo empleado por el técnico conciliador para llegar a un acuerdo en el proceso.</p> <p>- De las personas encuestadas que han hecho uso del servicio de conciliación de denuncias, el 90% mostró estar de acuerdo con el tiempo empleado por el técnico conciliador para llegar a un acuerdo en el proceso.</p>										
Observaciones										
<p>El 10% que no se mostró a favor del tiempo empleado por el técnico conciliador expone que el técnico empleo mas de quince días para citar a una segunda conciliación y llegar a un acuerdo.</p>										

Pregunta 15
¿Cómo calificaría usted el servicio brindado por el CSC?



Percepción del Servicio

De las personas encuestadas que han hecho uso de los servicios brindados por el CSC consideran que:

- Un 5% califica el servicio recibido como Malo
- Un 36% califica el servicio recibido como Regular
- Un 59% califica el servicio recibido como Excelente

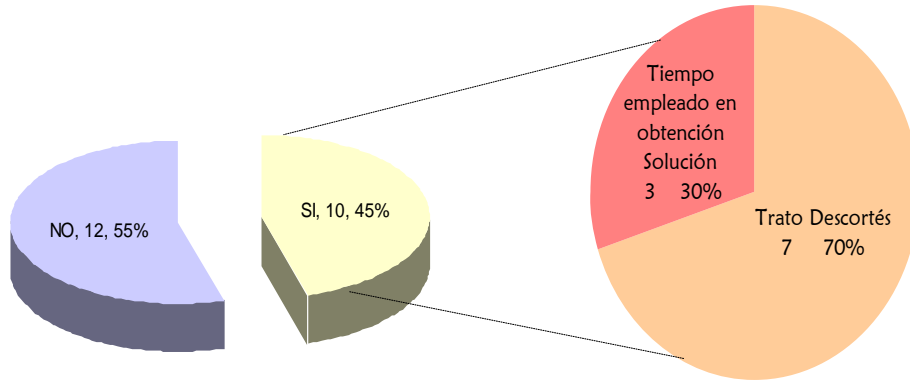
Observaciones

La mayor parte de las personas que han hecho uso de los servicios del CSC de la Defensoría del Consumidor lo califican como Excelente, ya que obtuvieron una solución favorable a su caso.

Las calificaciones recibidas de los servicios brindados por el CSC como Malo y como Deficiente, demuestran que la Institución debe de mejorarlos para lograr aumentar la satisfacción en los usuarios.

Pregunta 16

¿Existe algo en particular por lo cual no quedó satisfecho por los servicios brindados en el CSC de la Defensoría del Consumidor?



Percepción del Servicio

De las personas encuestadas que han hecho uso de los servicios brindados por el CSC de la Defensoría del Consumidor se estima que:

- Un 55% considera que no existen ningún aspecto por el cual no quedaron satisfechos de los servicios brindados por el CSC.
- Un 45% considera que existen aspectos por los cuales no quedaron satisfechos de los servicios brindados por el CSC.

De las personas entrevistadas que consideraron que existen aspectos por los cuales no quedaron satisfechos de los servicios brindados por el CSC mencionan que la insatisfacción esta en función del:

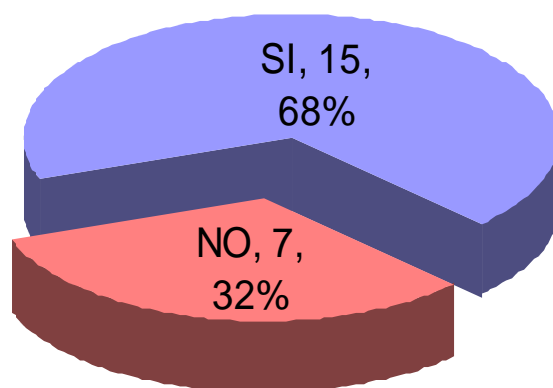
- el tiempo empleado en la obtención de solución (un 30%).
- trato descortés (un 70%).

Observaciones

Un 45% de las personas que han hecho uso de los servicios que brinda el CSC consideran no haber quedado satisfechos con ellos; de estos un 70% de las personas manifiestan que la insatisfacción se debe al trato descortés recibido por el personal de la Institución.

Pregunta 17

¿En caso de volver a tener problemas similares acudiría nuevamente al CSC?



Percepción del Servicio

De las personas encuestadas que han hecho uso de los servicios brindados por el CSC de la Defensoría del Consumidor se estima que:

- Un 68% considera que de volver a tener un problema similar acudiría nuevamente al CSC en busca de ayuda mediante los procesos que ofrece la Institución.
- Un 32% considera que de volver a tener un problema similar no acudiría nuevamente al CSC en busca de ayuda mediante los servicios que esta ofrece.

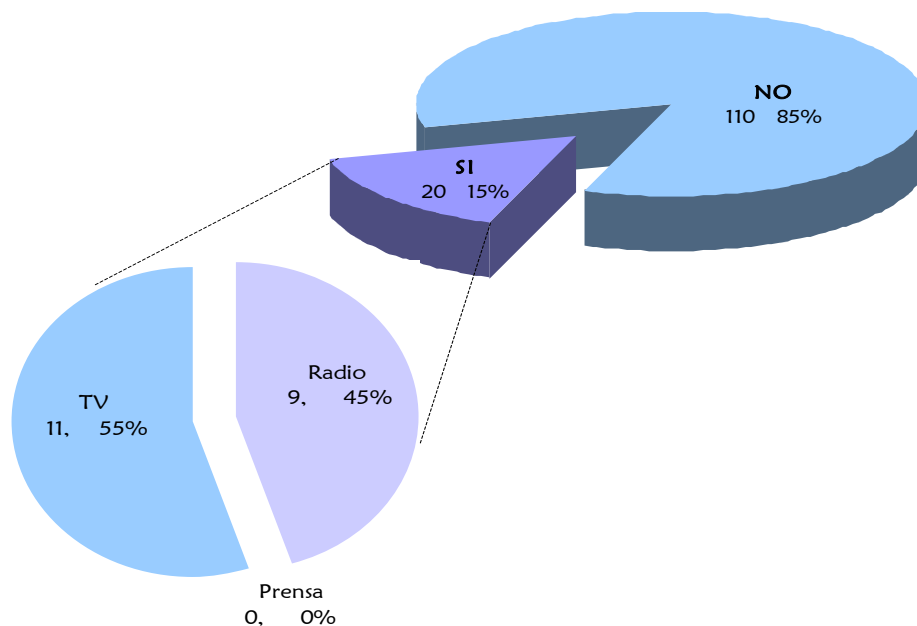
Observaciones

De las personas encuestadas que han hecho uso de los servicios que presta el CSC de la Defensoría del Consumidor y que no estarían dispuestas a acudir nuevamente a este en busca de ayuda, corresponde a dos principales razones: Por el tiempo invertido para obtener solución y Por la poca atención recibida.

DIVISION DE EDUCACION Y PARTICIPACION CIUDADANA

Pregunta 18

¿Usted a través de algún medio de comunicación se ha informado cuando y en que lugar se han realizado campañas educativas e informativas por parte de la Defensoría del Consumidor?



Percepción del Servicio

- Se estima que un 85% de la población de la zona occidental del país no se ha informado a través de los medios de comunicación a cerca de las fechas y lugares donde se han realizado las campañas educativas e informativas por parte de la Defensoría del consumidor.
- Se estima que un 15% de la población de la zona occidental del país se ha informado a cerca de las fechas y lugares donde se han realizado las campañas educativas e informativas por parte de la Defensoría del consumidor.
- a través de los medios de comunicación que las personas encuestadas se han enterado de las fechas y lugares donde se llevarán a cabo las campañas educativas e informativas por parte de la Defensoría del consumidor, se concluye que:
 - Un 45% se enteró por medio de la Radio
 - Un 55% se enteró por medio de la Televisión.
 - Nadie se entera por medio de la Prensa.

Observaciones

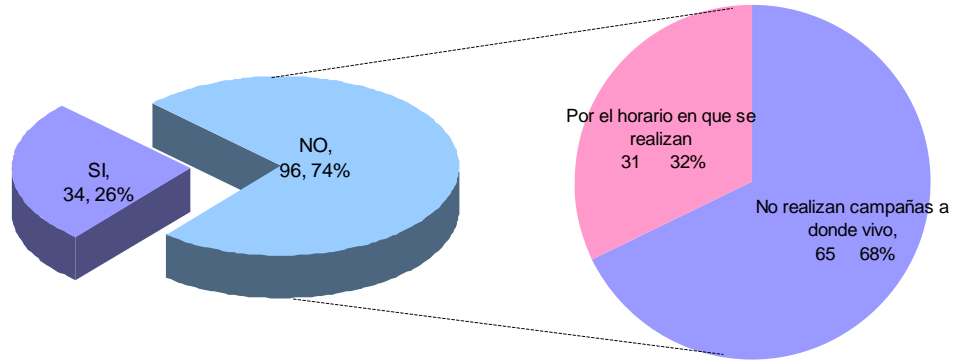
Existe un alto porcentaje de la población que no se informa acerca de fechas y lugares de realización de las campañas que lleva a cabo la Defensoría del Consumidor, lo que genera una reducción en el número de consumidores asesorados y educados.

Los anuncios realizados a través de radio y televisión para informar a los consumidores sobre las fechas y lugares de realización de las campañas no han resultado eficaces pues se estima que solo un 15% de la población se ha informado por estos dos medios de comunicación.

Los consumidores no reciben información a través de Prensa acerca de las fechas y lugares en los cuales se realizan las campañas informativas y educativas que lleva a cabo la Defensoría del Consumidor

Pregunta 19

¿Ha visitado últimamente alguna de estas campañas de la Defensoría del Consumidor?



Percepción del Servicio

- Se estima que un 26% de la población de la zona occidental ha visitado últimamente alguna de las campañas educativas o informativas de la Defensoría del Consumidor.
- Se estima que un 74% de la población de la zona occidental no ha visitado últimamente alguna de las campañas educativas o informativas de la Defensoría del Consumidor.

Los motivos por los cuales los consumidores no han visitado últimamente una campaña educativa y/o informativa son:

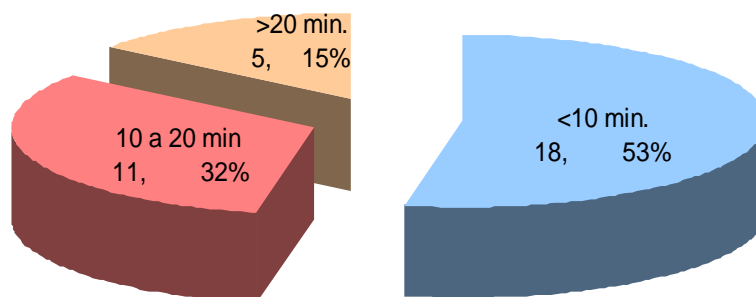
- Un 68% de los consumidores manifiestan que no se realizan campañas en el lugar donde viven
- Un 32% de los consumidores manifiestan no asistir por el horario en que se llevan a cabo las campañas.

Observaciones

Existe un alto porcentaje de la población de la zona occidental que no visita las campañas que se llevan a cabo, esto debido a que siempre las realizan en los mismos lugares (metrocentro Santa Ana y metrocentro Sonsonate) es decir no dan la suficiente cobertura para informar a los consumidores sobre sus derechos y a la vez sobre los servicios que brinda la Defensoría del Consumidor.

Pregunta 20

¿Cuánto tiempo tuvo usted que esperar para que fuera atendido en campaña?



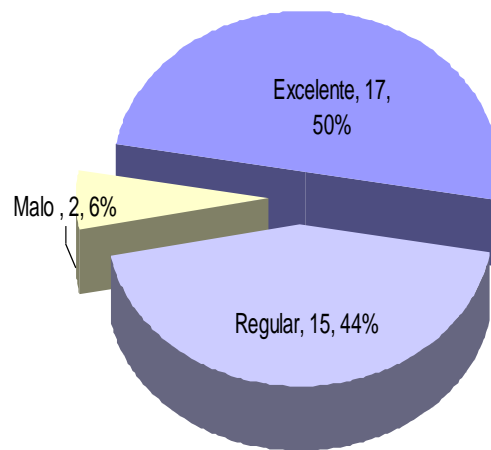
Percepción del Servicio

- De las personas encuestadas que tuvieron la oportunidad de visitar alguna campaña informativa o educativa que realiza la Defensoría del Consumidor, un 53% manifestó que tuvo que esperar menos de 10 minutos para ser atendido.
- De las personas encuestadas que tuvieron la oportunidad de visitar alguna campaña informativa o educativa que realiza la Defensoría del Consumidor, un 32% manifestó que tuvo que esperar entre 10 y 20 minutos para ser atendido.
- De las personas encuestadas que tuvieron la oportunidad de visitar alguna campaña informativa o educativa que realiza la Defensoría del Consumidor, un 15% manifestó que tuvo que esperar más de 20 minutos para ser atendido.

Observaciones

Se observa que el porcentaje de personas que deben de esperar más de 20 minutos es mínimo, sin embargo dicha situación genera inconformidad en los consumidores que se acercan a las campañas educativas y/o informativas a solicitar información de algún caso en particular.

Pregunta 21
¿Cómo calificaría el servicio brindado en campaña?



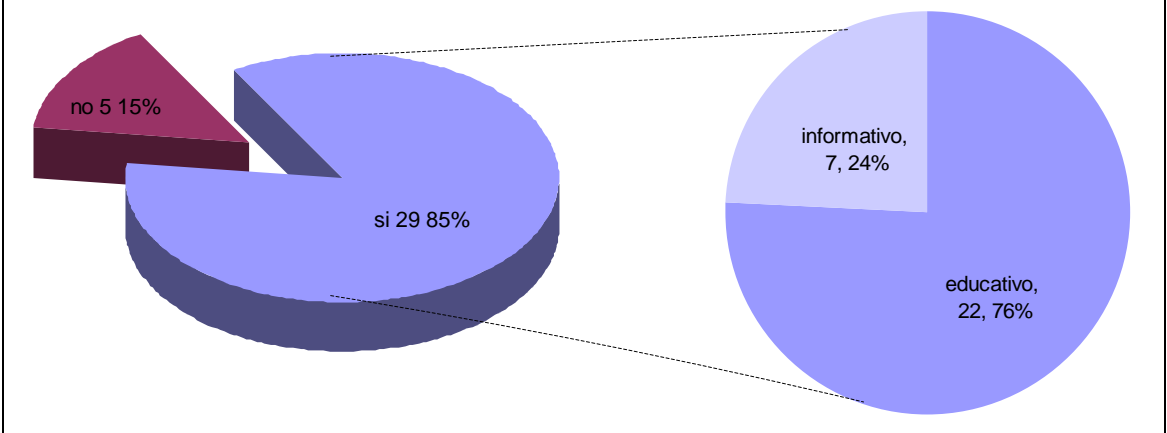
Percepción del Servicio

- Un 2.6% de los consumidores que visitaron las campañas consideran que el servicio brindado en campaña es malo
- Un 15,44% de los consumidores que visitaron las campañas consideran que el servicio brindado en campaña es regular
- Un 50% de los consumidores que visitaron las campañas consideran que el servicio brindado en campaña es excelente

Observaciones

Se estima que aproximadamente un 50% de los que han recibido servicio brindado en campaña los considera satisfactorio, mientras que el otro 50% consideran lo contrario.

Pregunta 22
¿Usted ha recibido algún tipo de material educativo y/o informativo que brinda la Defensoría del Consumidor en campañas?



Percepción

De las personas que han visitado las campañas informativas y/o educativas un 15% manifestó no haber recibido algún tipo de material.

De las personas que han visitado las campañas informativas y/o educativas un 85% manifestó haber recibido algún tipo de material de tipo: educativo o informativos.

De las personas que han visitado las campañas informativas y/o educativas y que han recibido algún tipo de material un 24% recibió material informativo acerca de la Institución y de los servicios que brinda.

De las personas que han visitado las campañas informativas y/o educativas y que han recibido algún tipo de material, un 76% recibió material educativo sobre los derechos de los consumidores en de los diferentes servicios y/o productos.

Observaciones

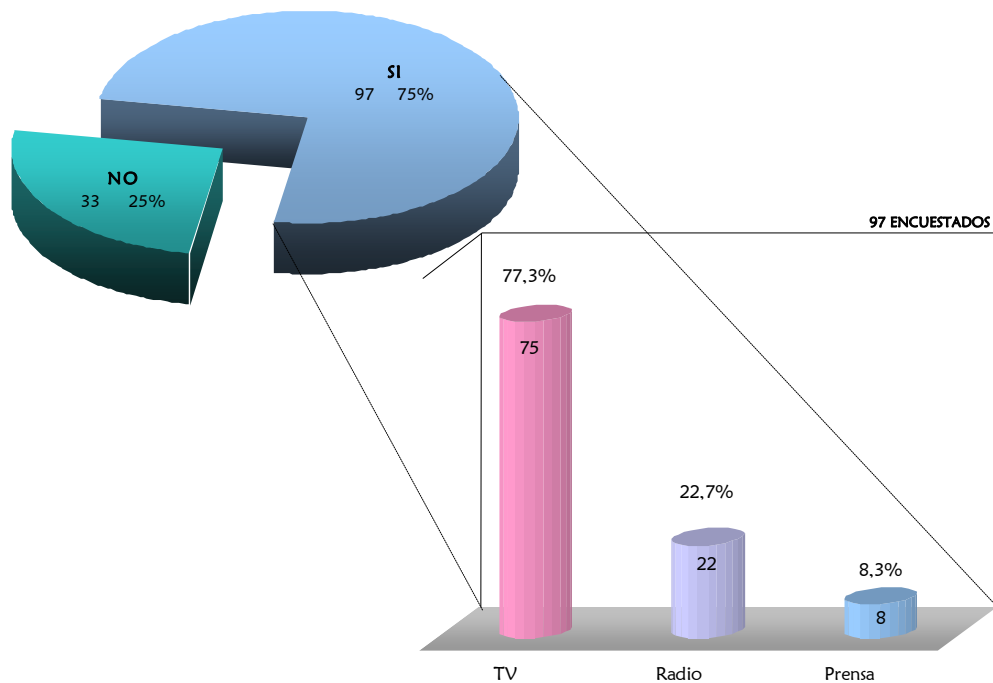
De las personas que han visitado una campana el mayor porcentaje recibe material educativo, sobre los temas:

- Derechos de los consumidores
- Deberes de los consumidores
- Obligaciones de los consumidores.

DIVISION DE VERIFICACION Y VIGILANCIA

Pregunta 23

¿Usted a través de algún medio de comunicación ha recibido información sobre las inspecciones de productos que ha realizado la Defensoría del Consumidor?



Percepción del Servicio

El 75% de las personas encuestadas se enteran a través de los medios de comunicación sobre las inspecciones realizadas a productos por la Defensoría del Consumidor.

Y el 25% restante no se enteran a través de los medios de comunicación sobre las inspecciones realizadas de productos por parte de la Defensoría del Consumidor.

De las personas que se han informado de las inspecciones realizadas a productos por la Defensoría del Consumidor, se estima que:

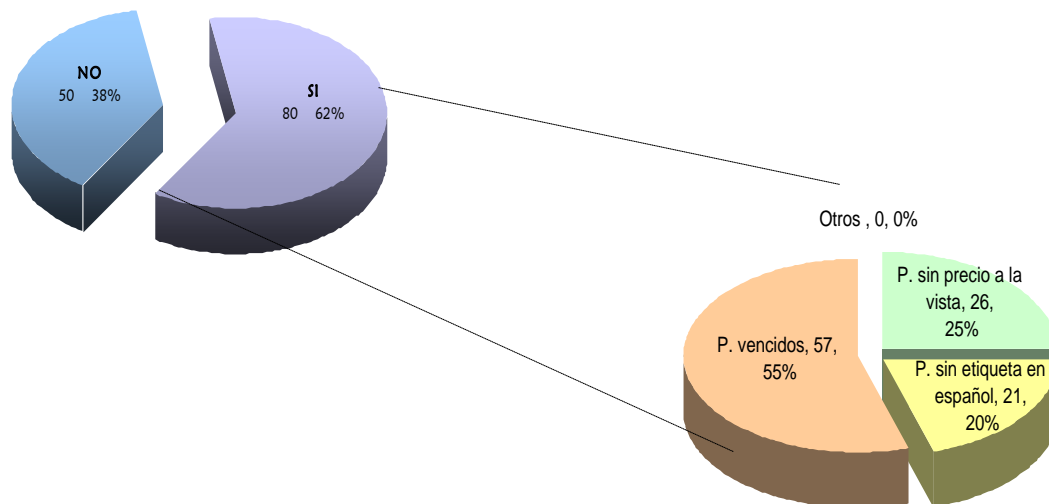
- un 77% se informa de las inspecciones realizadas a través de la Televisión,
- un 23% se informa de las inspecciones realizadas a través de Radio
- Un 8% se informa de las inspecciones realizadas a través de la Prensa

Observaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos se establece que los consumidores han confundido los informes sobre sondeo de precios de productos básicos que la Defensoría del Consumidor notifica en algunos medios de comunicación con las inspecciones que la Institución lleva a cabo en diversos establecimientos para verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor, es por ese motivo que los resultados reflejan un porcentaje alto de consumidores que dicen haberse enterado de las inspecciones realizadas a través de los medios de comunicación.

Pregunta 24

¿Al realizar sus compras (en supermercados) ha experimentado alguno de los siguientes problemas?



Percepción del Servicio

Se estima que un 38% de la población en la zona occidental al realizar sus compras en supermercados no ha experimentado ningún tipo problemas en los productos que adquiere.

Se estima que un 62% de la población en la zona occidental al realizar sus compras en supermercados ha experimentado algún tipo problemas en los productos que adquiere.

De las personas que han experimentado problemas al momento de comprar en supermercados los problemas encontrados son:

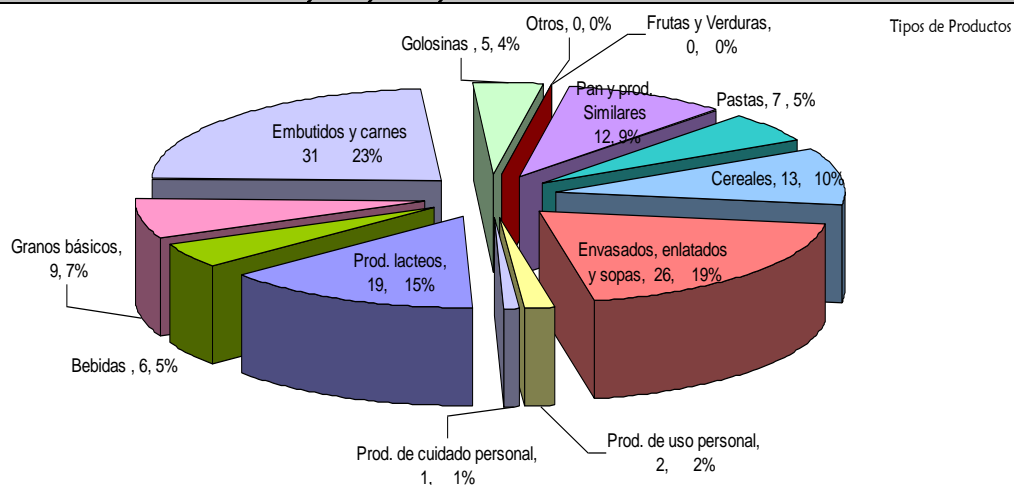
- Productos vencidos, 54.81%
- Productos sin precio a la vista, 25%
- Producto sin etiqueta en español, 20.19%

Observaciones

De acuerdo a la personas entrevistadas de la zona occidental el problema mas común encontrado en los supermercados, es el de productos vencidos a disposición del consumidor teniendo en cuenta que la mayoría de las personas no tienen el habito de verificar la fecha de vencimiento en los producto. Además manifiestan que los precios de oferta en productos comestibles hacen referencia a que se encuentra cerca de la fecha de vencimiento o en la fecha de vencimiento.

Pregunta 25

¿De haber experimentado algún problema de los mencionados anteriormente especifique en que tipo de producto fue?



Percepción del Servicio

Del 62% de las personas que han experimentado problemas al momento de comprar en supermercados, en los productos que mas se presenta este problema son:

Embutidos y Carnes, 23.66%.
Envasados, enlatados y sopas, 19.85%.
Productos lácteos, 14.50%

Y los productos que menos originan los diferentes molestias en los consumidores son:

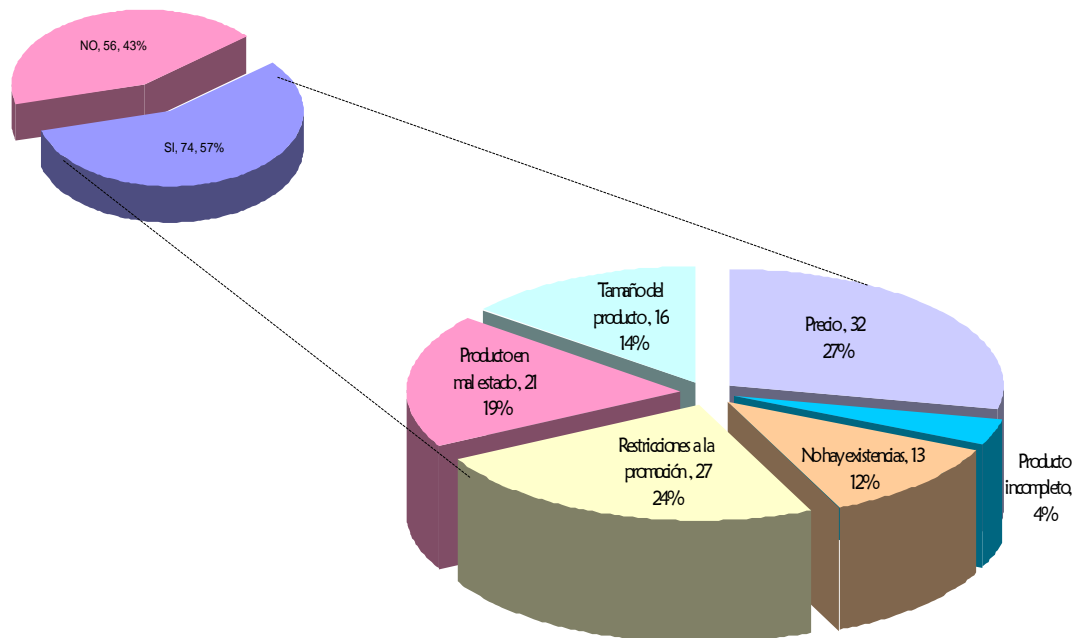
Productos de uso Personal, 1.53%.
Productos de Cuidado Personal, 0.76%.
Frutas y Verduras, 0%

Observaciones

De acuerdo a las personas encuestadas el problema mas común encontrado en los supermercados, es el de productos vencidos, sin precio o sin etiqueta y los productos en los que se encuentran estos problemas son embutidos y carnes, los productos envasados o enlatados y los productos lácteos.

Pregunta 26

¿Ha observado alguna promoción u oferta de algún producto o servicio en algún medio de comunicación y al momento de adquirirlo no han cumplido con las especificaciones de la oferta?



Percepción del Servicio

Se estima que un aproximado de 43% de la población de la zona occidental no ha sido víctimas de publicidad engañosa en lo referente a ofertas o promociones de productos o servicios.

De las personas encuestadas un 57% ha sido víctima de promoción u oferta engañosa de producto o servicio y al momento de adquirirlo no han cumplido con las condiciones de la oferta.

De las personas que han experimentado el problema de publicidad engañosa se relacionan con:

- Un 28.31 % ha sido engañado con el Precio del producto
- Un 23.89% ha sido engañado con las Restricciones a la promoción
- Un 18.58% ha sido engañado con Producto en mal estado

Observaciones

De acuerdo a lo manifestado por los consumidores en la mayoría de los casos que han sido víctimas de publicidad engañosa es por , los servicios ofrecidos por:

Compañías de telefonía celular,
Promociones de supermercados,
Servicios de hotelería y turismo,
Compra de electrodomésticos en almacenes.

CONCLUSION

Pregunta 27 ¿En general cómo calificaría usted la labor realizada por la Institución?									
<p>A 3D pie chart illustrating the distribution of responses for the question '¿En general cómo calificaría usted la labor realizada por la Institución?'. The chart is divided into three segments: a large yellow segment representing 'Excelente' at 63%, a medium blue segment representing 'Regular' at 33%, and a small red segment representing 'Malo' at 4%. The chart is shown from an isometric perspective, giving it depth.</p> <table border="1"><thead><tr><th>Calificación</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>Excelente</td><td>63%</td></tr><tr><td>Regular</td><td>33%</td></tr><tr><td>Malo</td><td>4%</td></tr></tbody></table>		Calificación	Porcentaje	Excelente	63%	Regular	33%	Malo	4%
Calificación	Porcentaje								
Excelente	63%								
Regular	33%								
Malo	4%								
Percepción del Servicio									
<ul style="list-style-type: none">• De las personas encuestadas un 4% califica que la labor que realiza la Institución es Mala.• De las personas encuestadas un 33% califica que la labor que realiza la Institución es Regular.• De las personas encuestadas un 63% califica que la labor que realiza la Institución es Excelente.									
Observaciones									
<p>De acuerdo a los resultados obtenidos se puede concluir que solo un 63% de los usuarios se encuentran satisfechos con los diferentes servicios que brinda la Defensoría del Consumidor y existe un 37% actualmente que considera que la Institución podría mejorar los servicios que brinda.</p>									

ANEXO 22

CALIFICACION DE PROCESOS HARRINGTON

James Harrington (1993), para él mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso.

Calificación del proceso

Convertirse en el mejor es un objetivo elevado y difícil. Tener los mejores procesos deberá ser la meta de todos; pero necesitamos información que nos indiquen de qué manera estamos avanzando. A esto se refiere la calificación del proceso.

La Calificación involucra la evaluación de un proceso completo, compuesto por muchas actividades individualmente evaluadas, para determinar si el proceso puede funcionar en el nivel apropiado cuando las actividades están encadenadas.

¿Es Necesaria la Calificación de los Procesos de la Institución?

La calificación del proceso garantiza que el diseño del proceso proporcione a los clientes servicios aceptables. Un proceso deficiente puede destruir años de arduo trabajo. Los clientes recuerdan con amargura un desempeño mediocre aun mucho tiempo después de que se haya esfumado la dulzura de un servicio sobresaliente.

La calificación del proceso resulta útil, puesto que nos motiva para dar los primeros pasos hacia el mejoramiento continuo.

Niveles de calificación

Un proceso de calificación de seis niveles puede proporcionar una estructura y una guía efectivas para las actividades de mejoramiento de los procesos. Estos niveles llevan de un estatus de desconocimiento del proceso al de mejor clasificación.

Se considera que todos los procesos de la institución se encuentran en el nivel 6. A medida que mejor a el proceso, éste progresa en forma lógica hasta el nivel 1.

CALIFICACIÓN DE PROCESOS (HARRINGTON)		
NIVEL	ESTADO	DESCRIPCION
6	DESCONOCIDO	EL ESTADO DEL PROCESO NO SE HA DETERMINADO
5	ENTENDIDO	EL DISEÑO DEL PROCESO HA SIDO ENTENDIDO Y OPERA DE ACUERDO CON LA DOCUMENTACIÓN
4	EFFECTIVO	EL PROCESO ES MEDIDO SISTEMÁTICAMENTE, SE HA INICIADO SU MEJORAMIENTO Y SE SATISFACEN LAS EXPECTATIVAS DEL USUARIO FINAL
3	EFICIENTE	EL PROCESO HA SIDO MEJORADO Y ES MAS EFICIENTE
2	LIBRE DE ERROR	EL PROCESO ES ALTAMENTE EFFECTIVO (LIBRE DE ERROR) Y EFICIENTE
1	DE CATEGORIA MUNDIAL	EL PROCESO ESTA A LA ALTURA DE LOS MEJORES DEL MUNDO Y CONTINUA MEJORANDO

NIVEL	ESTADO	DESCRIPCION
6	DESCONOCIDO	EL ESTADO DEL PROCESO NO SE HA DETERMINADO
5	ENTENDIDO	EL DISEÑO DEL PROCESO HA SIDO ENTENDIDO Y OPERA DE ACUERDO CON LA DOCUMENTACIÓN
4	EFFECTIVO	EL PROCESO ES MEDIDO SISTEMÁTICAMENTE, SE HA INICIADO SU MEJORAMIENTO Y SE SATISFACEN LAS EXPECTATIVAS DEL USUARIO FINAL
3	EFICIENTE	EL PROCESO HA SIDO MEJORADO Y ES MAS EFICIENTE
2	LIBRE DE ERROR	EL PROCESO ES ALTAMENTE EFFECTIVO (LIBRE DE ERROR) Y EFICIENTE
1	DE CATEGORIA MUNDIAL	EL PROCESO ESTA A LA ALTURA DE LOS MEJORES DEL MUNDO Y CONTINUA MEJORANDO

Diferencias entre los Niveles del Proceso de la Empresa

Para determinar si el proceso ha evolucionado hasta el nivel siguiente, deben abordarse áreas principales de cambio:

- Mediciones relacionadas con el cliente final
- Mediciones del desempeño del proceso
- Documentación
- Entrenamiento
- Mejoramiento continuo

REQUISITOS PARA CALIFICAR AL NIVEL 5

Todos los procesos se clasifican al nivel 6, hasta tanto se reúnan los datos suficientes para determinar su verdadero estatus. Normalmente, los procesos se desplazan del nivel de calificación 6 al nivel 5. Para calificar en cualquier nivel, deben satisfacerse áreas principales de cambio.

REQUISITOS PARA CALIFICAR AL NIVEL 4

Los procesos que califican hacia el nivel 4 han incorporado un sistema de medición que garantiza la satisfacción de las expectativas del cliente final. El proceso ha comenzado a modernizarse.

REQUISITOS PARA CALIFICAR AL NIVEL 3

Los procesos que califican hacia el nivel 3 han completado las actividades de modernización y se ha registrado un mejoramiento significativo en la eficiencia del proceso.

REQUISITOS PARA CALIFICAR AL NIVEL 2

Los procesos que califican hacia el nivel 2 son altamente efectivos y eficientes. Se miden y se satisfacen las expectativas tanto de los clientes externos como internos. Rara vez se presenta un problema dentro del proceso. Las metas u objetivos siempre se cumplen.

REQUISITOS PARA CALIFICAR AL NIVEL 1

Los procesos que califican para el nivel 1 han demostrado que se encuentran entre los mejores del mundo. Con frecuencia, éstos son los procesos objetivos de *benchmark* para otras organizaciones. Como norma, son pocos los procesos que alguna vez llegan a este nivel alto en una organización. Los procesos que alcanzan el nivel 1 son realmente de categoría mundial y continúan mejorando para conserva su estatus como tal.

ANEXO 23

PROCESO JERARQUICO ANALITICO*

El proceso jerárquico analítico (AHP por sus siglas en inglés) desarrollado por Thomas L. Saaty, está diseñado para resolver problemas complejos que involucren múltiples objetivos. El proceso requiere que el tomador de las decisiones aporte juicios sobre la importancia relativa de cada objetivo, y que a continuación especifique una preferencia sobre el objetivo de cada alternativa de decisión. El resultado de AHP es una clasificación con prioridad e indicando las preferencias generales hacia cada una de las alternativas de decisión.

Utilizando AHP, el tomador de decisiones hace juicios sobre la importancia relativa de cada uno de los criterios, en función de su contribución para la meta general y dar así una clasificación de prioridades a través de un proceso matemático.

Método matemático: Comparación por Pares.

La comparación por pares es el bloque constructivo fundamental de AHP, para establecer las prioridades de los criterios, es decir se deben de comparar los criterios de dos en dos (por pares). Para tal fin AHP establece una escala subyacente para evaluar las preferencias entre dos elementos.

Se hará uso de la matriz de comparación por pares para calcular la prioridad de cada uno de los criterios que se están comparando y posteriormente establecer el vector de prioridad en relación al resultado obtenido al priorizarlos.

MATRIZ DE COMPARACION POR PARES PARA LOS CRITERIOS DEL DISEÑO DETALLADO

Paso 1

Se inicia construyendo una matriz en la cual se colocara en las filas y columnas los 8 criterios a ser evaluados. Para facilitar el manejo de la información, cada criterio será representado por una letra la cual se colocara al construir la matriz de comparación por pares.

- A= Norma ISO 9000:2000
- B= Requerimientos del Cliente
- C= Mejora Continua
- D= Eficiencia en el empleo de recursos
- E= Respeto de la Ley
- F= Actividades con valor agregado
- G= Relación entre procesos
- H= Aplicación de estándares visuales

* Fuente: EBSCO. Interfaces, Julio-Agosto de 1992, pp.95-105

Matriz de comparación por pares

Criterios	A	B	C	D	E	F	G	H
A								
B								
C								
D								
E								
F								
G								
H								

Paso 2

Posteriormente se establecerá la comparación entre los criterios utilizando el método por pares. El cual consistirá en comparar los criterios que se encuentran ubicados en las columnas con cada criterio que aparece en las filas.

Ejemplo:

Criterio A (columna) comparado con el criterio B (fila)

Criterio A (columna) comparado con el criterio C (fila)

.

.

.

Criterio A (columna) comparado con el criterio H (fila)

Y así sucesivamente se compararan los demás criterios. Al realizar la comparación de cada par de criterio se asignara una calificación que se colocara en la casilla correspondiente, para lo cual se hará uso de la escala de comparación. Es de aclarar que dicha escala ya se encuentra establecida por la metodología

Escala de comparación para preferencias AHP

Calificación	Descripción
1	Igualmente importante
3	Moderadamente importante
9	Extremadamente importante

Ejemplo:

Al comparar cual criterio es mas importante, el criterio A (columna) con el criterio B (fila) se asigna la calificación de 9, es decir que al comparar esta relación en forma inversa el criterio B (columna) con el criterio A (fila) se asignara una calificación reciproca de $1/9$.

Al comparar cualquier criterio consigo mismo, el criterio A (columna) con el criterio A (fila) la calificación que se asignara será de "Igualmente importante" con base a la escala establecida, es decir a todos los elementos de la diagonal de la matriz se le asignara un valor de 1

Y posteriormente se sumaran los valores de cada columna de la matriz de comparación por pares.

Criterios	A	B	C	D	E	F	G	H
A	1	9	3	9	9	1/3	9	3
B	1/9	1	9	1/3	1/3	1/9	1/9	1/9
C	1/3	1/9	1	1/9	1/9	1/9	1/9	1/9
D	1/9	3	9	1	3	1/3	1/3	1/3
E	1/9	9	9	1/3	1	1/9	3	1/9
F	3	3	9	3	9	1	9	3
G	1/9	9	9	3	1/3	1/9	1	3
H	1/3	9	9	3	9	1/3	1/3	1
Total	46/9	388/9	58	178/9	286/9	22/9	206/9	32/3

Paso 3

Se dividirá cada una de las calificaciones asignada a cada criterio entre el total de su columna y esta matriz se le asignara el nombre de matriz de comparación por pares normalizada.

Criterios	A	B	C	D	E	F	G	H	Total
A	9/46	81/388	3/58	81/178	81/286	3/22	81/206	9/32	2.0052
B	1/46	9/388	9/58	3/178	3/286	1/22	1/206	1/96	0.2882
C	3/46	1/388	1/58	1/178	1/286	1/22	1/206	1/96	0.1549
D	1/46	27/388	9/58	5/99	5/53	3/22	3/206	1/32	0.5736
E	1/46	81/388	9/58	3/178	9/286	1/22	27/206	1/96	0.6209
F	27/46	27/388	9/58	27/178	81/286	9/22	81/206	9/32	2.3302
G	1/46	81/388	9/58	27/178	3/286	1/22	9/206	9/32	0.9182
H	3/46	81/388	9/58	27/178	81/286	3/22	3/206	3/32	1.1087

Paso 4

Se calcula la media de los elementos de cada fila de la matriz normalizada; estas medias nos dan una estimación de las prioridades de los criterios que se están comparando. Y deberán de ser convertidos a decimales.

Criterios	Promedio
A	0.2507
B	0.0360
C	0.0194
D	0.0717
E	0.0776
F	0.2913
G	0.1148
H	0.1386
Total	1.0000

Paso 5

Se establece el vector de prioridad el cual muestra en orden ascendente el valor de importancia asignado a cada criterio

Norma ISO 9000:2000	0.2913
Requerimientos del Cliente	0.2507
Mejora Continua	0.1386
Eficiencia en el empleo de recursos	0.1148
Respeto de la Ley	0.0776
Actividades con valor agregado	0.0717
Relación entre procesos	0.036
Aplicación de estándares visuales	0.0194

ANEXO 24

HOJA DE TOMA DE TIEMPOS DE LOS PROCESOS DE L CENTRO DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS

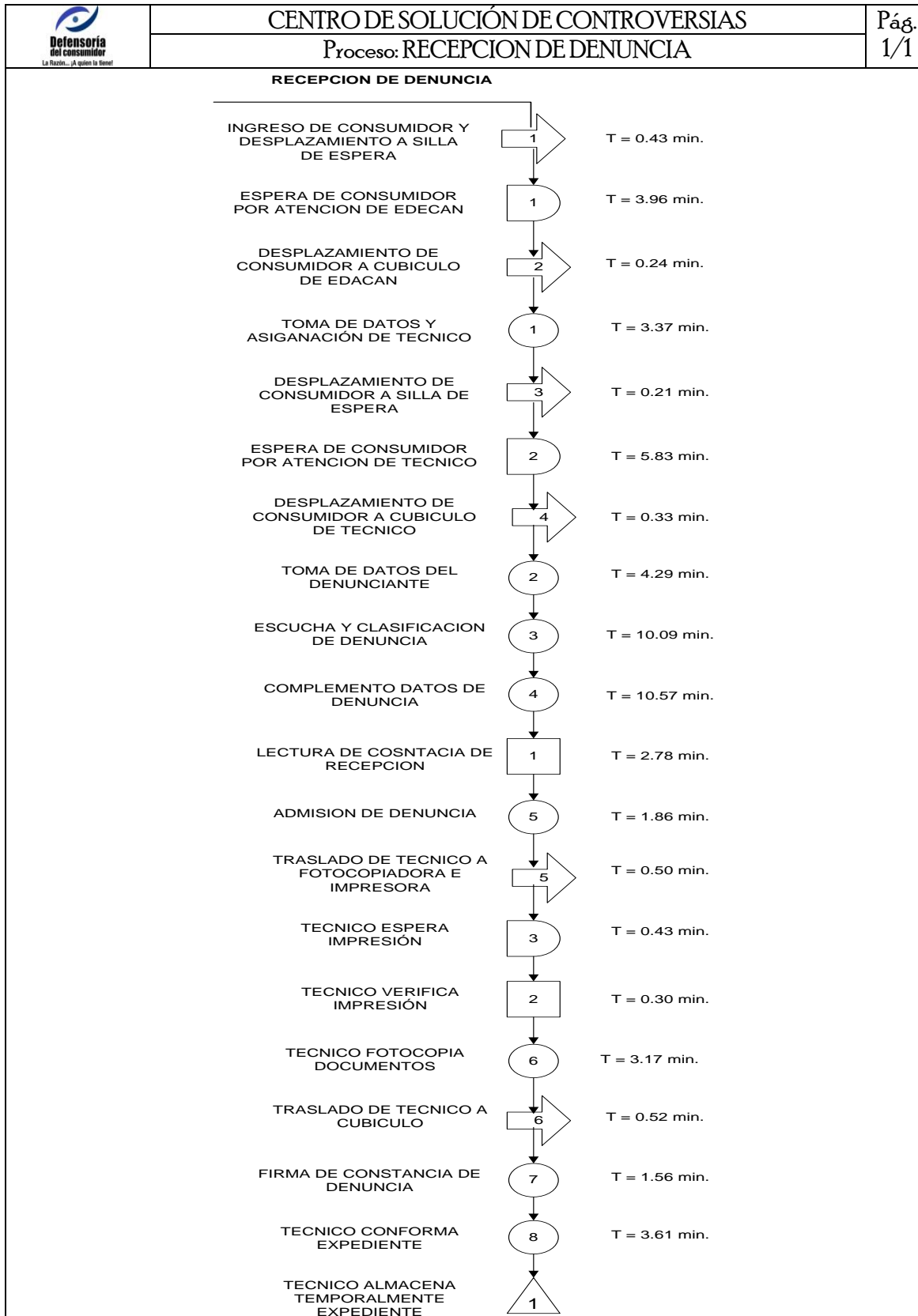
Proceso: **Recepción de Denuncias**

ELEMENTO	INGRESO DEL CONSUMIDOR	TOMA DE DATOS POR EDECAN		TOMA DE DATOS PERSONALES DEL DENUNCIANTE		DATOS DE DENUNCIA		ADMISION DE DENUNCIA		ESTUDIO: RECEPCION DE DENUNCIA ANALISTAS: DR00001, FM98007							
		ELEMENTOS EXTRAÑOS															
NUMERO	1	2		3		4		5		S I M	L	T	DESCRIPCION				
NOTAS	CICLO	T	C	T	C	T	C	T	C								
	1	3.57	3.57	3.04	6.61	8.41	15.02	18.89	33.91	9.62	43.53	A					
	2	3.54	3.54	3.07	6.61	8.40	15.01	18.85	33.86	9.65	43.51	B					
	3	3.50	3.50	3.12	6.62	8.45	15.07	18.91	33.98	9.62	43.60	C					
RESUMEN										HABILIDAD		ESFUERZO					
TOTALES T	10.61		9.23		25.26		56.65		28.89			A1	EXCESIVO				
No. OBSERVAC.	3		3		3		3		3			A2					
MEDIA T	3.54		3.08		8.42		18.88		9.63			B1	EXCELENTE				
MINIMO T	3.50		3.04		8.40		18.85		9.62			B2	EXCELENTE				
MAXIMO T	3.57		3.12		8.45		18.91		9.65			C1	BUENO				
DESEMPEÑO %	0.07		0.07		0.07		0.07		0.07			C2	BUENO				
FACTOR DE NIVELAC	1.07		1.07		1.07		1.07		1.07			D	MEDIO				
FN x MEDIA T	3.78		3.29		9.01		20.21		10.30			E1	REGULAR				
% SUPLEMENTOS	0.16		0.16		0.16		0.16		0.16			E2	REGULAR				
TIEMPO CONCEDIDO	4.39		3.82		10.45		23.44		11.95			F1	POBRE				
												F2	POBRE				
										CONDICIONES		ESTABILIDAD					
										A	IDEALES	A	PERFECTA				
										B	EXCELENTE	B	EXCELENTE				
										C	BUENAS	C	BUENA				
										D	MEDIAS	D	MEDIA				
										E	REGULARES	E	REGULAR				
										F	POBRES	F	POBRE				
										HABILIDAD		ESFUERZO		CONDICIONES		ESTABILIDAD	
										0.03		0.02		0.02		0	

Proceso: Avenimiento Respuesta Favorable

ELEMENTO	COMUNICACION CON EL PROVEEDOR		COMUNICACION CON EL CONSUMIDOR		ACTA DE AVENIMIENTO		CONFORMADO DE EXPEDIENTE (1 parte)		CONFORMADO DE EXPEDIENTE (2 parte)		ALMACENAMIENTO TEMPORAL DE EXPEDIENTE (1 parte)		ALMACENAMIENTO TEMPORAL DE EXPEDIENTE(2 parte)		ESTUDIO: AVENIMIENTO RESPUESTA FAVORABLE ANALISTAS: DR00001, FM98007								
	NUMERO	1	2	3	4	5	6	7	ELEMENTOS EXTRAÑOS														
NOTAS	CICLO	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	S	L	T	DESCRIPCION				
	1	14.51	14.51	4.98	19.49	10.72	30.21	7.35	26.84	9.61	39.82	0.98	40.80	2.93	2.93	A							
	2	14.53	14.53	5.03	19.56	10.75	30.31	7.34	26.90	9.60	39.91	0.95	40.86	2.95	2.95	B							
	3	14.56	14.56	5.00	19.56	10.68	30.24	7.38	26.94	9.63	39.87	0.92	40.79	2.90	2.90	C							
RESUMEN																HABILIDAD		ESFUERZO					
TOTALES T	43.60		15.01		32.15		22.07		28.84		2.85		8.78			A1	SUPER	A1	EXCESIVO				
No. OBSERVAC.	3		3		3		3		3		3		3			A2		A2					
MEDIA T	14.53		5.00		10.72		7.36		9.61		0.95		2.93			B1	EXCELENTE	B1	EXCELENTE				
MINIMO T	14.51		4.98		10.68		7.34		9.60		0.92		2.90			B2		B2					
MAXIMO T	14.56		5.03		10.75		7.38		9.63		0.98		2.95			C1	BUENA	C1	BUENO				
DESEMPEÑO %	0.07		0.07		0.07		0.07		0.07		0.07		0.07			C2		C2					
FACTOR DE NIVELAC	1.07		1.07		1.07		1.07		1.07		1.07		1.07			D	REGULAR	D	MEDIO				
FN x MEDIA T	15.55		5.35		11.47		7.87		10.29		1.02		3.13			E1		E1	REGULAR				
% SUPLEMENTOS	0.16		0.16		0.16		0.16		0.16		0.16		0.16			E2	POBRE	E2	REGULAR				
TIEMPO CONCEDIDO	18.04		6.21		13.30		9.13		11.93		1.18		3.63			F1		F1	POBRE				
OBSERVACIONES																CONDICIONES		ESTABILIDAD					
																A	IDEALES		A	PERFECTA			
																B	EXCELENTE		B	EXCELENTE			
																C	BUENAS		C	BUENA			
																D	MEDIAS		D	MEDIA			
																E	REGULARES		E	REGULAR			
																F	POBRES		F	POBRE			
																HABILIDAD		ESFUERZO		CONDICIONES		ESTABILIDAD	
																0.03		0.02		0.02		0	

ANEXO 25



Proceso Propuesto:

$$\text{Eficiencia propuesta} = \frac{\text{Tiempo total de actividades operativas}}{\text{Tiempo total de actividades}} * 100$$

$$\text{Eficiencia propuesta: } ([38.52 + 0 \text{ min.}] / 54.05 \text{ min.}) * 100$$

$$\text{Eficiencia propuesta: } (38.52 \text{ min.} / 54.05 \text{ min.}) * 100$$

$$\text{Eficiencia propuesta: } 71.27\%$$

△

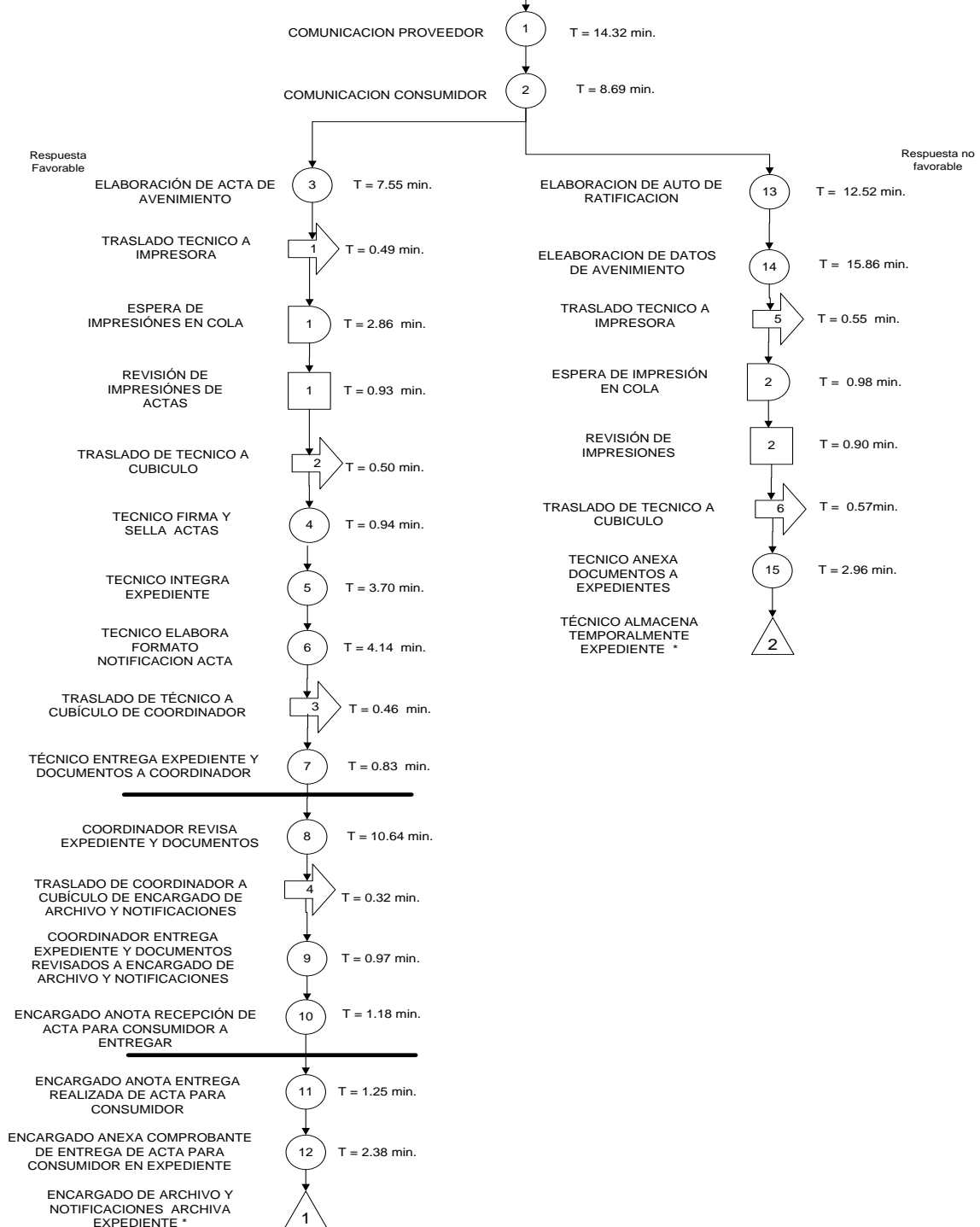
$$\text{Eficiencia} = \text{Eficiencia propuesta} - \text{Eficiencia actual}$$

$$\triangle \quad \text{Eficiencia} = (71.27\% - 64.94\%)$$

$$\triangle \quad \text{Eficiencia} = 6.33\%$$

Clasificación	Situación Actual		Situación Propuesta	
	Cantidad	Tiempo total	Cantidad	Tiempo total
○	8	45.67	8	38.52
◐	1	3.84	0	0
◑	2	3.93	2	3.08
◒	6	2.23	6	2.23
◓	3	20.57	3	10.22
◔	1	0	0	0
◕	0	0	1	0
Total		76.24		54.05

AVENIMIENTO



* Almacenamientos mayores a un periodo de un día
 — División de actividades por día

Respuesta Favorable

$$\text{Eficiencia propuesta} = \frac{\text{Tiempo total de actividades operativas}}{\text{Tiempo total de actividades}} * 100$$

$$\text{Eficiencia propuesta: } ([56.59 + 0 \text{ min.}] / 62.15 \text{ min.}) * 100$$

$$\text{Eficiencia propuesta: } (56.59 \text{ min.} / 62.15 \text{ min.}) * 100$$

$$\text{Eficiencia propuesta: } 91.05\%$$

$$\triangle \quad \text{Eficiencia} = \text{Eficiencia propuesta} - \text{Eficiencia actual}$$

$$\triangle \quad \text{Eficiencia} = (91.05\% - 89.65\%)$$

$$\triangle \quad \text{Eficiencia} = 1.40\%$$

Clasificación	Situación Actual		Situación Propuesta	
	Cantidad	Tiempo total	Cantidad	Tiempo total
○	10	45.2	12	56.59
◻	0	0	0	0
□	1	0.93	1	0.93
⇨	3	1.43	4	1.77
D	1	2.86	1	2.86
▽	1	0	0	0
△	0	0	1	0
Total		50.42		62.13

Respuesta no Favorable

$$\text{Eficiencia propuesta} = \frac{\text{Tiempo total de actividades operativas}}{\text{Tiempo total de actividades}} * 100$$

$$\text{Eficiencia propuesta: } ([54.35+0 \text{ min.}] / 57.35 \text{ min.}) * 100$$

$$\text{Eficiencia propuesta: } (54.35 \text{ min.} / 57.35 \text{ min.}) * 100$$

$$\text{Eficiencia propuesta: } 94.77\%$$

$$\triangle \quad \text{Eficiencia} = \text{Eficiencia propuesta} - \text{Eficiencia actual}$$

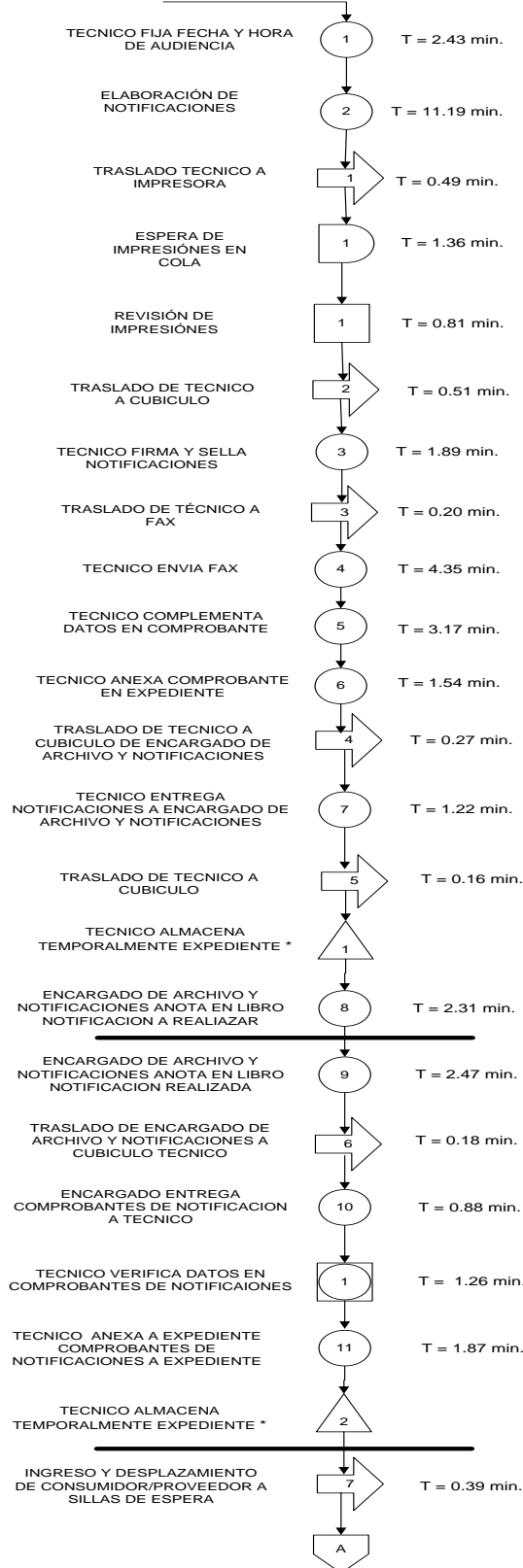
$$\triangle \quad \text{Eficiencia} = (94.77\% - 94.26\%)$$

$$\triangle \quad \text{Eficiencia} = 0.51\%$$

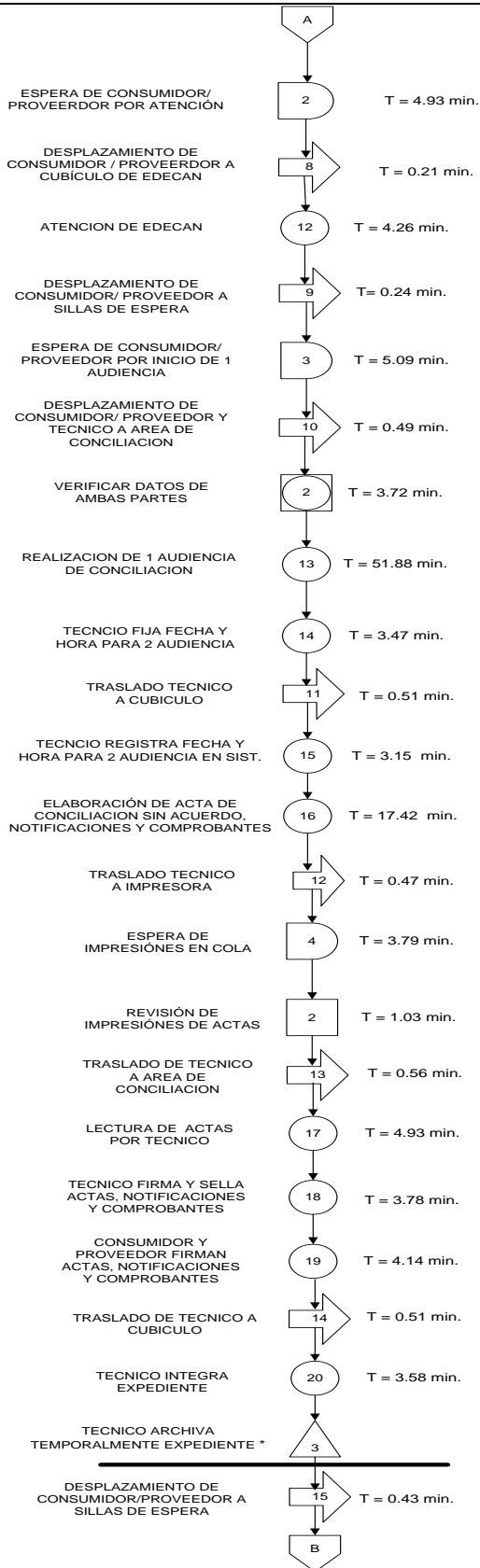
Clasificación	Situación Actual		Situación Propuesta	
	Cantidad	Tiempo total	Cantidad	Tiempo total
○	5	49.25	5	54.35
◐	0	0	0	0
◑	1	0.9	1	0.90
➡	2	1.12	2	1.12
◒	1	0.98	1	0.98
▽	1	0	0	0
△	0	0	1	0
Total		52.25		57.35

Proceso: CONCILIACIÓN

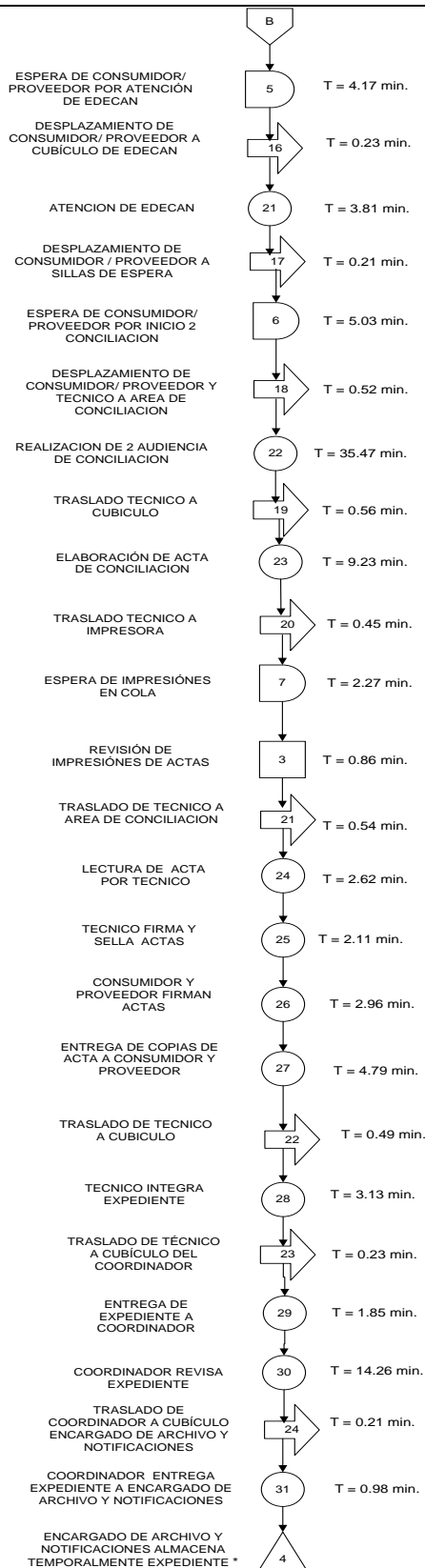
CONCILIACION



Proceso: CONCILIACIÓN



Proceso: CONCILIACIÓN



* Almacenamientos mayores a un periodo de un día
 — División de actividades por día

$$Eficiencia\ propuesta = \frac{Tiempo\ total\ de\ actividades\ operativas}{Tiempo\ total\ de\ actividades} * 100$$

$$Eficiencia\ propuesta: ([211.14 + 4.98\ min.] / 254.54\ min.) * 100$$

$$Eficiencia\ propuesta: (216.12\ min. / 254.54\ min.) * 100$$

$$Eficiencia\ propuesta: 84.91\%$$

$$\triangle \quad Eficiencia = Eficiencia\ propuesta - Eficiencia\ actual$$

$$\triangle \quad Eficiencia = (84.91\% - 78.97\%)$$

$$\triangle \quad Eficiencia = 5.94\%$$

Clasificación	Situación Actual		Situación Propuesta	
	Cantidad	Tiempo total	Cantidad	Tiempo total
○	26	187.21	31	211.14
◐	3	8.38	2	4.98
◑	3	2.70	3	2.70
◒	22	8.63	24	9.06
◓	7	40.76	7	26.66
◔	4	0	0	0
◕	0	0	4	0
Total		247.68		254.54

ANEXO 26

PRUEBA PILOTO DEL PROCESO DE RECEPCION DE DENUNCIA

Objetivo: Comprobar a través de una prueba experimental que las mejoras propuestas en los procesos claves de la Oficina Regional de Occidente, funcionan de la manera planeada y cumplen con los criterios de diseño establecidos

Macroproceso: **Atención de Denuncia**

Proceso: **Recepción de Denuncia**

Lugar de realización: **Oficina Regional de Occidente**

Equipo de trabajo: **1 Coordinador y 4 Técnicos CSC**

Para dar inicio a la prueba se estableció que el número de Constancias de Recepción de Denuncias en el proceso de Recepción de denuncias a inspeccionar serían 25 los cuales representan el 50% del número total de expedientes que son auditados por la Dirección de Descentralización (50 expedientes), auditando la mitad de los expedientes para efectos de la prueba piloto a realizar y con el objetivo de conocer si la conformación de expedientes cumplen con los requisitos de calidad.

Establecido el número de Constancias a inspeccionar o auditar, se explico a los participantes el procedimiento a seguir informándoles sobre los requisitos de calidad establecidos; se les entrego una copia para que estos fueran leídos y analizados por ellos y a la vez conocer su opinión sobre los mismos y determinar si existían aspectos que no habían sido considerados.

Para efectuar la prueba se realizaron 5 rondas en las cuales el grupo de trabajo de graduación creó los escenarios de cinco casos de Denuncias diferentes representando cada caso una ronda y participando los 4 técnicos y el coordinador del CSC, es decir en una misma ronda se entrego el mismo caso a cada participante los cuales fueron redactados en una hoja de papel y entregados a cada uno.

Una vez elaboradas las constancias se procedió a realizar su auditoria por el grupo de trabajo de graduación verificando el cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos y determinando que porcentaje de las Constancias de Recepción de Denuncia que se elaboran en el CSC los cumplían.

PRUEBA PILOTO DEL PROCESO DE AVENIMIENTO

Macroproceso: **Atención de Denuncia**

Proceso: **Avenimiento**

Lugar de realización: **Oficina Regional de Occidente**

Equipo de trabajo: **1 Coordinador y 4 Técnicos CSC**

Para dar inicio a la prueba se estableció que el número de Expedientes cerrados en el proceso de Avenimiento a inspeccionar serían 12 los cuales representan el 50% del número total de expedientes que son auditados por la Dirección de Descentralización (24 expedientes), auditando la mitad de los expedientes para efectos de la prueba piloto a realizar y con el objetivo de conocer si la conformación de expedientes cumplen con los requisitos de calidad.

Establecido el número de expedientes a inspeccionar o auditar, se explicó a los participantes el procedimiento a seguir informándoles sobre los requisitos de calidad establecidos; se les entregó una copia para que estos fueran leídos y analizados por ellos y a la vez conocer su opinión sobre los mismos y determinar si existían aspectos que no habían sido considerados.

Para efectuar la prueba se realizaron 3 rondas en las cuales el grupo de trabajo de graduación creó los escenarios de tres casos de Denuncias diferentes representando cada caso una ronda y participando los 4 técnicos del CSC, es decir en una misma ronda se entregó el mismo caso a cada técnico para completar los 12 expedientes a ser auditados. Estos casos fueron redactados junto a su solución una respuesta favorable en el proceso de Avenimiento en una hoja de papel y entregados a cada técnico para que elaboraran los 12 expedientes de acuerdo a los casos establecidos.

Una vez elaborados los expedientes se procedió a realizar su auditoría la cual fue realizada por el Coordinador del CSC en presencia del grupo de trabajo de graduación verificando el cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos y determinando que porcentaje de los expedientes que se elaboran al obtener un acuerdo en Avenimiento en el CSC los cumplían y a la vez se ratificó la capacidad del Coordinador para llevar a cabo las auditorías de los expedientes que se elaboran al obtener una respuesta favorable como nueva actividad que se incluye en el proceso.

PRUEBA PILOTO DEL PROCESO DE CONCILIACION

Macroproceso: **Atención de Denuncia**

Proceso: **Conciliación**

Lugar de realización: **Oficina Regional de Occidente**

Equipo de trabajo: **1 Coordinador y 4 Técnicos CSC**

Para dar inicio a la prueba se estableció el número de Expedientes cerrados en el proceso de Conciliación (1° o 2° Audiencia) a inspeccionar serían 12 los cuales representan el 50% del número total de expedientes que son auditados por la Dirección de Descentralización (24 expedientes), auditando la mitad de los expedientes para efectos de la prueba piloto a realizar y con el objetivo de conocer si la conformación de expedientes cumplen con los requisitos de calidad.

Establecido el número de expedientes a inspeccionar o auditar, se explico a los participantes el procedimiento a seguir informándoles sobre los requisitos de calidad establecidos; se les entrego una copia para que estos fueran leídos y analizados por ellos y a la vez conocer su opinión sobre los mismos y determinar si existían aspectos que no habían sido considerados.

Para efectuar la prueba se realizaron 3 rondas, en la 1° ronda se realizo la prueba de casos que se cierran en el proceso de 1° audiencia de conciliación y en la 2° y 3° ronda se realizo la prueba de casos que se cierran en el proceso de 2° audiencia de conciliación; teniendo en consideración que del 45% de los casos que llegan a conciliación solo un 15% obtiene respuesta en 1° Audiencia.

El grupo de trabajo de graduación creo los escenarios de tres casos de Denuncias diferentes representando cada caso una ronda y participando los 4 técnicos del CSC, es decir en una misma ronda se entrego el mismo caso a cada técnico para completar los 12 expedientes a ser auditados. Estos casos fueron redactados junto a su solución en una hoja de papel y entregados a cada técnico para que elaboraran los 12 expedientes de acuerdo a los casos establecidos.

Una vez elaborados los expedientes se procedió a realizar su auditoria la cual fue realizada por el Coordinador del CSC en presencia del grupo de trabajo de graduación verificando el cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos y determinando que porcentaje de los expedientes que se elaboran al obtener un acuerdo en Conciliación (1° y 2° Audiencia) los cumplían y a la vez se confirmo la capacidad del Coordinador para llevar a cabo las auditorias de los expedientes que se elaboran al obtener un acuerdo en audiencia de conciliación como nueva actividad que se incluye en el proceso.

ANEXO 27

HOJA DE TOMA DE TIEMPOS DE LOS PROCESOS DE LA DIVISION DE EDUCACION Y PARTICIPACION CIUDADANA

Proceso: Gestión de Campaña

ELEMENTO	RECEPCION DE PLAN DE CAMPAÑA		REVISION DE PLAN DE CAMPAÑA		SOLICITUD DE PERMISO		PLANIFICACION Y PREPARACION DE RECURSOS		INSTALACION DE EQUIPO EN ESTABLECIMIENTO		ENTREGA DE CONSTANCIAS		DESISTANLACION DE EQUIPO EN ESTABLECIMIENTO		ELABORACION DE INFORME DE CAMPAÑA		ENVIO DE INFORME DE CAMPAÑA		ESTUDIO: GESTION DE CAMPAÑA ANALISTAS: DR00001, FM98007												
	NUMERO	1		2		3		4		5		6		7		8		9		ELEMENTOS EXTRAÑOS											
NOTAS	CICLO	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	S	L	T	DESCRIPCION								
	1	4.79	4.79	29.75	34.54	14.89	49.43	82.10	131.53	51.25	182.78	15.29	198.07	41.05	239.12	29.10	268.22	13.08	281.30	A											
	2	4.78	4.78	29.73	34.51	14.83	49.34	82.08	131.42	51.21	182.63	15.35	197.98	41.07	239.05	29.08	268.13	13.10	281.23	B											
	3	4.82	4.82	29.76	34.58	14.90	49.48	82.05	131.53	51.23	182.76	15.32	198.08	41.02	239.10	29.09	268.19	13.11	281.30	C											
RESUMEN																				HABILIDAD		ESFUERZO									
																				A1	SUPER	A1	EXCESIVO								
																				A2		A2									
																				B1	EXCELENTE	B1	EXCELENTE								
																				B2		B2									
																				C1	BUENA	C1	BUENO								
																				C2		C2									
																				D	MEDIA	D	MEDIO								
																				E1	REGULAR	E1	REGULAR								
																				E2		E2									
																				F1	POBRE	F1	POBRE								
																				F2		F2									
																				CONDICIONES		ESTABILIDAD									
																				A	IDEALES	A	PERFECTA								
																				B	EXCELENTE	B	EXCELENTE								
																				C	BUENAS	C	BUENA								
																				D	MEDIAS	D	MEDIA								
																				E	REGULARES	E	REGULAR								
																				F	POBRES	F	POBRE								
																				HABILIDAD		ESFUERZO		CONDICIONES		ESTABILIDAD					
																				0.03		0.02		-0.03		0.03					
																				VALORACION GENERAL											

Proceso: Recepción de Denuncia en campaña

ELEMENTO	ATENCIÓN DEL CONSUMIDOR		REGISTRO DE DATOS		ADMISIÓN DE DENUNCIA		ESTUDIO: RECEPCION DE DENUNCIA EN CAMPAÑA ANALISTAS: DR00001, FM98007								
							ELEMENTOS EXTRAÑOS								
NUMERO	1		2		3		S I M	L	T	DESCRIPCION					
NOTAS	CICLO	T	C	T	C	T					C				
	1	13.34	13.34	8.59	21.93	5.79	27.72	A							
	2	13.32	13.32	8.61	21.93	5.79	27.72	B							
	3	13.36	13.36	8.57	21.93	5.77	27.70	C							
							HABILIDAD		ESFUERZO						
							A1	SUPER	A1	EXCESIVO					
A2	B1	EXCELENTE	B1	EXCELENTE											
B2	B2		B2	EXCELENTE											
RESUMEN							C1	BUENA	C1	BUENO					
							C2		C2	BUENO					
TOTALES T	40.02		25.77		17.35		D	MEDIA	D	MEDIO					
No. OBSERVAC.	3		3		3		E1	REGULAR	E1	REGULAR					
MEDIA T	13.34		8.59		5.78		E2		E2	REGULAR					
MINIMO T	13.32		8.57		5.77		F1	POBRE	F1	POBRE					
MAXIMO T	13.36		8.61		5.79		F2		F2	POBRE					
DESEMPEÑO %	0.05		0.05		0.05		CONDICIONES		ESTABILIDAD						
FACTOR DE NIVELAC	1.05		1.05		1.05		A	IDEALES	A	PERFECTA					
FN x MEDIA T	14.01		9.02		6.07		B	EXCELENTE	B	EXCELENTE					
% SUPLEMENTOS	0.17		0.17		0.17		C	BUENAS	C	BUENA					
TIEMPO CONCEDIDO	16.39		10.55		7.10		D	MEDIAS	D	MEDIA					
							E	REGULARES	E	REGULAR					
							F	POBRES	F	POBRE					
							VALORACION GENERAL	HABILIDAD		ESFUERZO		CONDICIONES		ESTABILIDAD	
								0.03		0.02		-0.03		0.03	

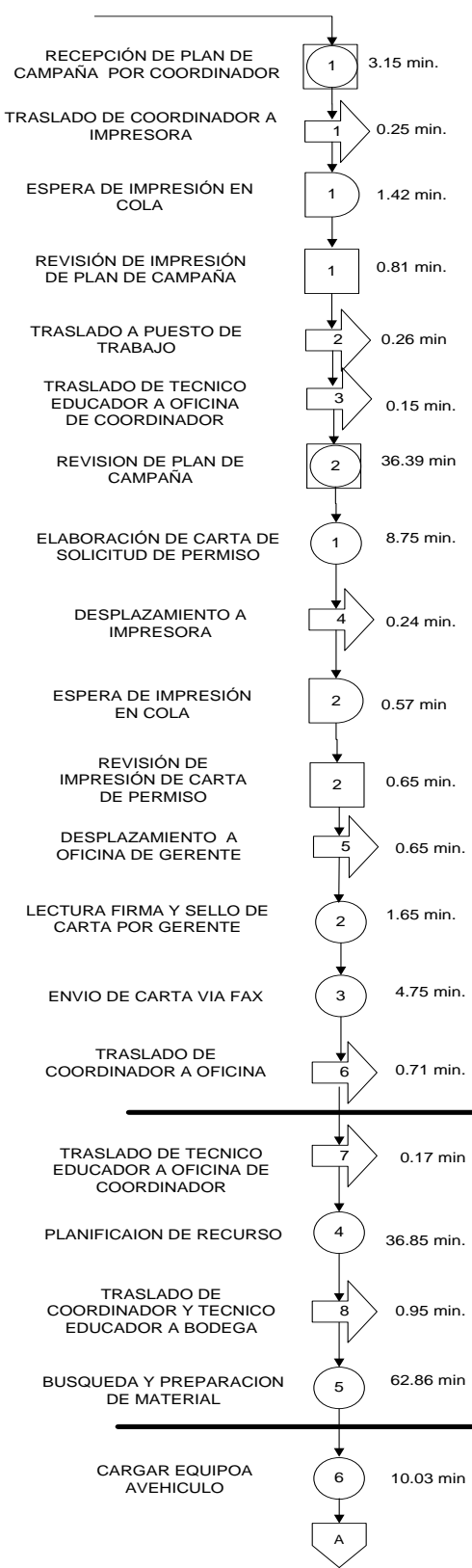
Proceso: Asesoría en campaña

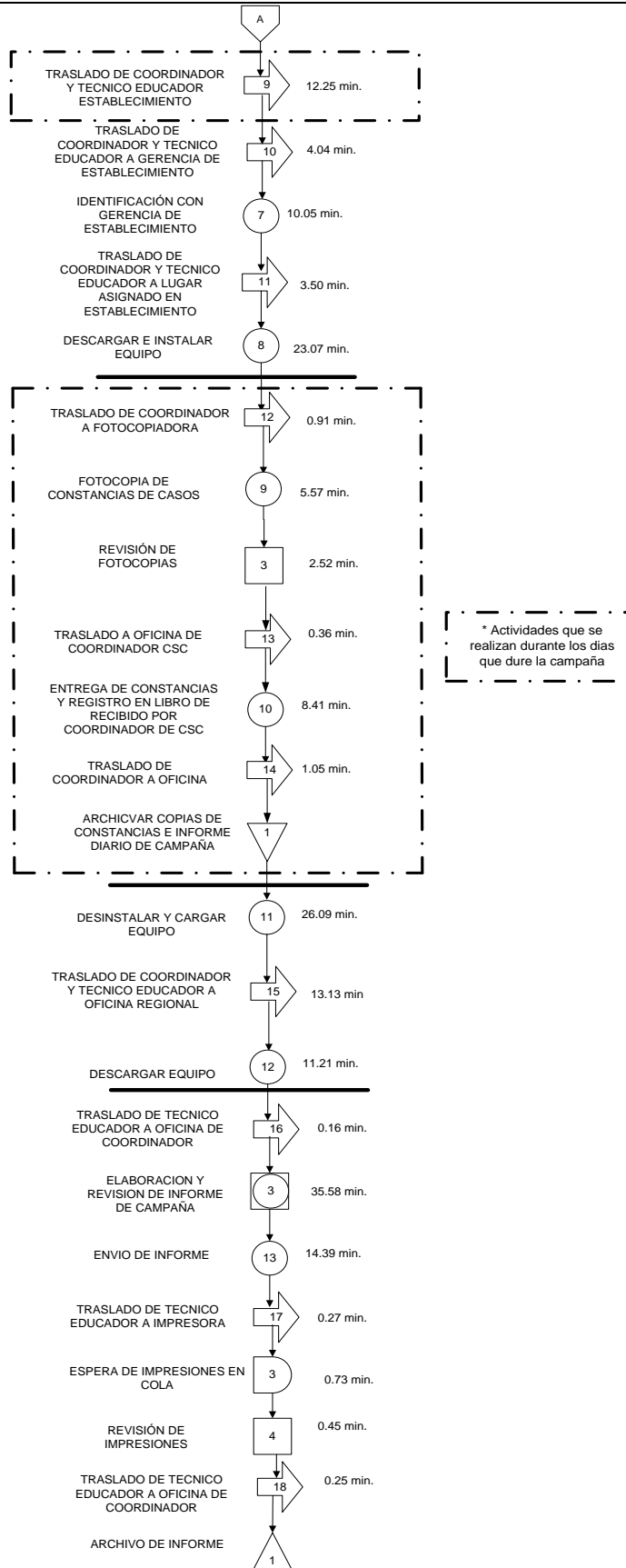
ELEMENTO	ATENCION AL CONSUMIDOR	REGISTRO DE DATOS		BRINDAR ASESORIA		LECTURA DE CONSTANCIA		ESTUDIO: ASESORIA EN CAMPAÑA ANALISTAS: DR00001, FM98007										
		ELEMENTOS EXTRAÑOS																
NUMERO		1		2		3		4		S I M	L	T	DESCRIPCION					
NOTAS	CICLO	T	C	T	C	T	C	T	C									
	1	10.32	10.32	3.47	13.79	12.18	25.97	8.25	22.04	A								
	2	10.36	10.36	3.51	13.87	12.23	26.10	8.20	22.07	B								
	3	10.34	10.34	3.49	13.83	12.20	26.03	8.23	22.06	C								
										HABILIDAD		ESFUERZO						
										A1	SUPER	A1	EXCESIVO					
										A2		A2						
										B1	EXCELENTE	B1	EXCELENTE					
										B2		B2						
										C1	BUENA	C1	BUENO					
										C2		C2						
										D	MEDIA	D	MEDIO					
										E1	REGULAR	E1	REGULAR					
										E2		E2						
										F1	POBRE	F1	POBRE					
										F2		F2						
RESUMEN										CONDICIONES		ESTABILIDAD						
TOTALES T	31.02		10.47		36.61		24.68			A	IDEALES	A	PERFECTA					
No. OBSERVAC.	3		3		3		3			B	EXCELENTE	B	EXCELENTE					
MEDIA T	10.34		3.49		12.20		8.23			C	BUENAS	C	BUENA					
MINIMO T	10.32		3.47		12.18		8.20			D	MEDIAS	D	MEDIA					
MAXIMO T	10.36		3.51		12.23		8.25			E	REGULARES	E	REGULAR					
DESEMPEÑO %	0.05		0.05		0.05		0.05			F	POBRES	F	POBRE					
FACTOR DE NIVELAC	1.05		1.05		1.05		1.05											
FN x MEDIA T	10.86		3.66		12.81		8.64											
% SUPLEMENTOS	0.17		0.17		0.17		0.17											
TIEMPO CONCEDIDO	12.70		4.29		14.99		10.11											
OBSERVACIONES																		
										VALORACION GENERAL	HABILIDAD		ESFUERZO		CONDICIONES		ESTABILIDAD	
											0.03		0.02		-0.03		0.03	

ANEXO 28



GESTION DE CAMPAÑA INFORMATIVA Y/O EDUCATIVA





$$\text{Eficiencia propuesta} = \frac{\text{Tiempo total de actividades operativas}}{\text{Tiempo total de actividades}} * 100$$

$$((279.60 + 75.12 \text{ min.}) / 469.83 \text{ min.}) * 100$$

$$\text{Eficiencia propuesta: } (354.72 \text{ min.} / 469.83 \text{ min.}) * 100$$

$$\text{Eficiencia propuesta: } 75.50\%$$

△

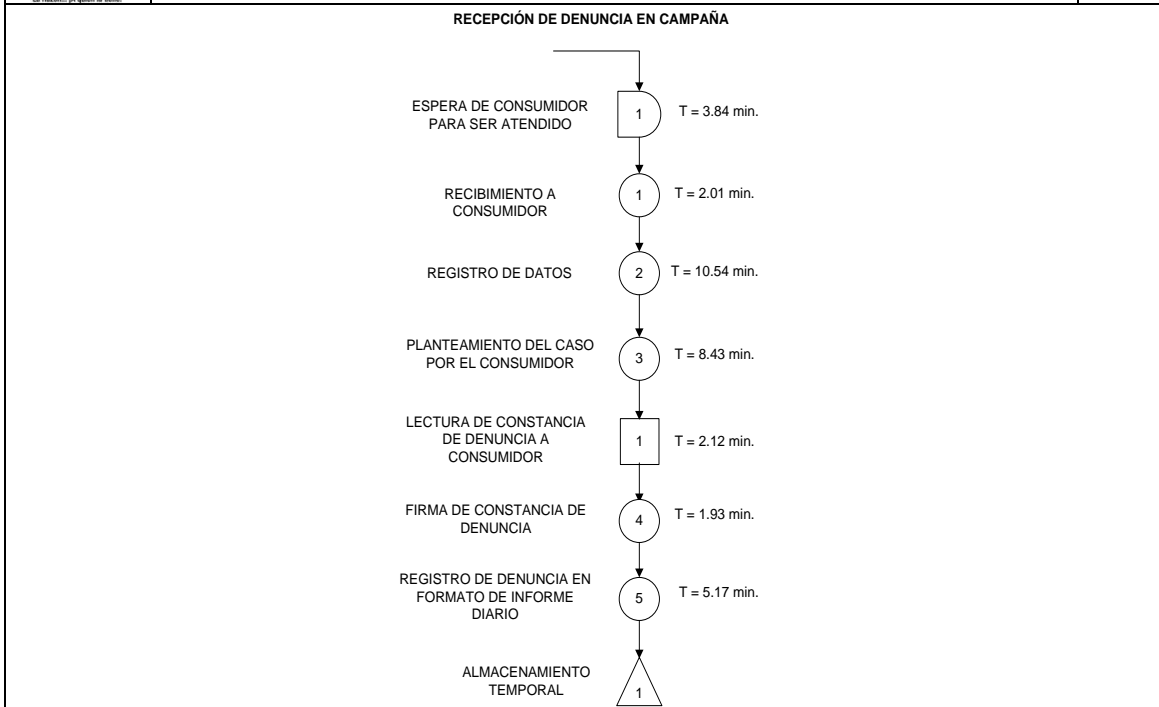
$$\text{Eficiencia} = \text{Eficiencia propuesta} - \text{Eficiencia actual}$$

$$\triangle \quad \text{Eficiencia} = (75.50\% - 70.25\%)$$

△

$$\text{Eficiencia} = 5.25\%$$

Clasificación	Situación Actual		Situación Propuesta	
	Cantidad	Tiempo total	Cantidad	Tiempo total
○	37	431.42	13	279.60
◐	2	39.54	3	75.12
◑	13	68.87	4	14.81
◒	41	103.99	18	97.58
◓	9	26.59	3	2.72
▽	0	0	1	0
△	6	0	1	0
Total		670.41		469.83



$$\text{Eficiencia propuesta} = \frac{\text{Tiempo total de actividades operativas}}{\text{Tiempo total de actividades}} * 100$$

$$[(28.08 + 0 \text{ min.}] / 34.04 \text{ min.}) * 100$$

$$\text{Eficiencia propuesta: } (28.08 \text{ min.} / 34.04 \text{ min.}) * 100$$

$$\text{Eficiencia propuesta: } 82.49\%$$

△

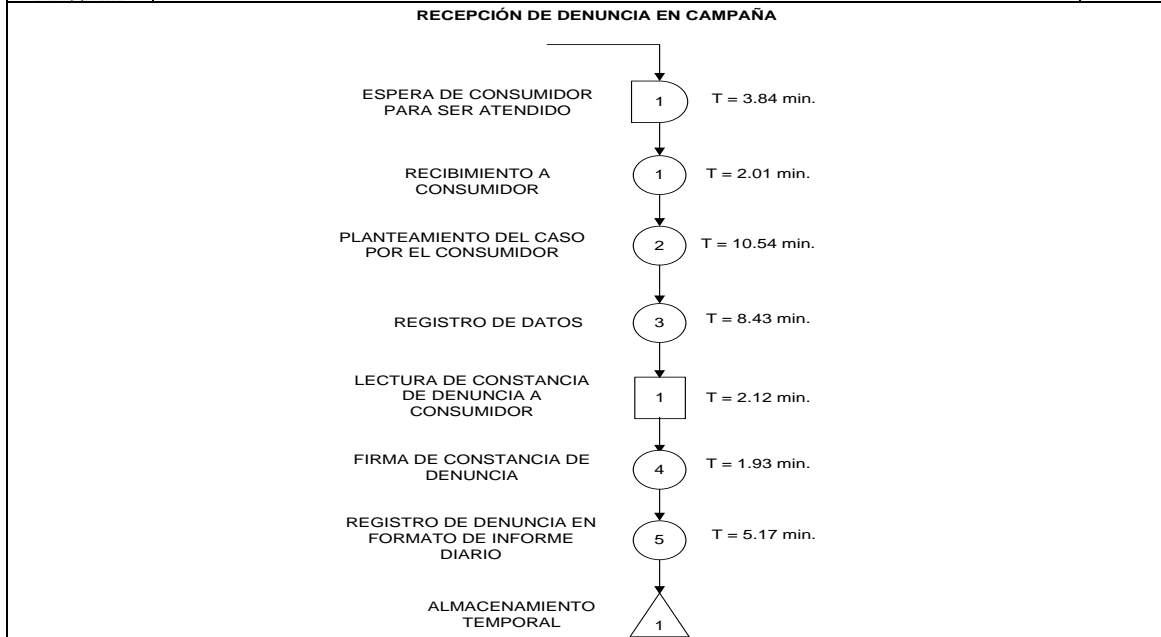
Eficiencia = Eficiencia propuesta - Eficiencia actual

$$\triangle \text{ Eficiencia} = (82.49\% - 78.01\%)$$

△

$$\text{Eficiencia} = 4.48\%$$

Clasificación	Situación Actual		Situación Propuesta	
	Cantidad	Tiempo total	Cantidad	Tiempo total
○	6	31.56	5	28.08
◐	1	3.07	0	0
◑	1	3.53	1	2.12
◒	0	0	0	0
◓	1	6.23	1	3.84
▽	1	0	0	0
△	0	0	1	0
Total		44.39		34.04



$$Eficiencia\ propuesta = \frac{Tiempo\ total\ de\ actividades\ operativas}{Tiempo\ total\ de\ actividades} * 100$$

$$([35.26 + 0\ min.] / 42.09\ min.) * 100$$

$$Eficiencia\ propuesta: (35.26\ min. / 42.09\ min.) * 100$$

$$Eficiencia\ propuesta: 83.77\%$$

$$\Delta \quad Eficiencia = Eficiencia\ propuesta - Eficiencia\ actual$$

$$\Delta \quad Eficiencia = (83.77\% - 79.09\%)$$

$$\Delta \quad Eficiencia = 4.68\%$$

Clasificación	Situación Actual		Situación Propuesta	
	Cantidad	Tiempo total	Cantidad	Tiempo total
○	7	34.32	7	35.26
◐	0	0	0	0
◑	1	4.10	1	4.10
◒	0	0	0	0
◓	1	5.03	1	2.73
◔	1	0	0	0
◕	0	0	1	0
Total		43.45		42.09

ANEXO 29

PRUEBA PILOTO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CAMPAÑAS INFORMATIVAS Y/O EDUCATIVAS

Objetivo: Comprobar a través de una prueba experimental que las mejoras propuestas en los procesos claves de la Oficina Regional de Occidente, funcionan de la manera planeada y cumplen con los criterios de diseño establecidos

Macroproceso: **Campañas informativas y/o educativas**

Proceso: **Gestión de campañas informativas y/o educativas**

Lugar de realización: **Oficina Regional de Occidente**

Equipo de trabajo: **1 Coordinador y 1 Técnicos Educador**

Cabe mencionar que previo a la realización de la prueba piloto se realizó una auditoria por parte del grupo de tesis a los informes de campaña que se han realizados durante este año para obtener los datos que aparecen en el indicador de calidad de la situación actual.

Para dar inicio a la prueba se estableció que el número de Informes de campañas a inspeccionar serian 7 los cuales representan el 50% del número total de Informes de campañas que se elaboran durante el año, auditando la mitad de los informes para efectos de la prueba piloto a realizar y con el objetivo de conocer si la conformación de Informes cumplen con los requisitos de calidad.

Establecido el número de Informes de campañas a inspeccionar o auditar, se explico a los participantes el procedimiento a seguir informándoles sobre los requisitos de calidad establecidos; se les entrego una copia para que estos fueran leídos y analizados por ellos y a la vez conocer su opinión sobre los mismos y determinar si existían aspectos que no habían sido considerados.

Para efectuar la prueba se realizaron 4 rondas en las cuales el grupo de trabajo de graduación creo los escenarios de cuatro temas diferentes de campaña representando cada caso una ronda y participando el técnico educador y el coordinador del Educación, es decir en una misma ronda se entrego el mismo caso a cada participante los cuales fueron redactados en una hoja de papel y entregados a cada uno.

Una vez elaboradas los Informes de campañas se procedió a realizar su auditoria por el grupo de trabajo de graduación verificando el cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos y determinando que porcentaje de los Informes que se elaboran en campaña los cumplían.

PRUEBA PILOTO DEL PROCESO DE RECEPCIÓN DE DENUNCIA EN CAMPAÑA

Macroproceso: **Campañas informativas y/o educativas**

Proceso: **Recepción de Denuncia en Campaña**

Lugar de realización: **Oficina Regional de Occidente**

Equipo de trabajo: **1 Coordinador y 1 Técnicos Educador**

Cabe mencionar que previo a la realización de la prueba piloto se realizo una auditoria por parte del grupo de tesis a las actas de recepción de denuncias que se han realizados en el periodo de un año que permite obtener los datos para el calculo de los indicadores de la situación actual.

Para dar inicio a la prueba se estableció que el número de Constancias de Recepción de Denuncias elaboradas en campaña a inspeccionar serian 5 los cuales representan el 50% del número total de constancias elaboradas en una jornada de campaña, auditando la mitad de las constancias de denuncias para efectos de la prueba piloto a realizar y con el objetivo de conocer si estas cumplen con los requisitos de calidad.

Establecido el número de Constancias a inspeccionar o auditar, se explico a los participantes el procedimiento a seguir informándoles sobre los requisitos de calidad establecidos; se les entrego una copia para que estos fueran leídos y analizados por ellos y a la vez conocer su opinión sobre los mismos y determinar si existían aspectos que no habían sido considerados.

Para efectuar la prueba se realizaron 3 rondas en las cuales el grupo de trabajo de graduación creo los escenarios de tres casos de Denuncias diferentes representando cada caso una ronda y participando el técnico educador y el coordinador del Educación, es decir en una misma ronda se entrego el mismo caso a cada participante los cuales fueron redactados en una hoja de papel y entregados a cada uno. Una vez elaboradas las constancias se procedió a realizar su auditoria por el grupo de trabajo de graduación verificando el cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos y determinando que porcentaje de las Constancias de Recepción de Denuncia que se elaboran en campaña los cumplían.

PRUEBA PILOTO DEL PROCESO DE ASESORIA EN CAMPAÑA

Macroproceso: **Campañas informativas y/o educativas**

Proceso: **Asesoría en Campaña**

Lugar de realización: **Oficina Regional de Occidente**

Equipo de trabajo: **1 Coordinador y 1 Técnicos Educador**

Cabe mencionar que previo a la realización de la prueba piloto se realizó una auditoría por parte del grupo de tesis a las actas de asesorías que se han realizado en el periodo de un año que permite obtener los datos para el cálculo de los indicadores de la situación actual.

Para dar inicio a la prueba se estableció que el número de Constancias de Asesorías a inspeccionar serían 10 las cuales representan el 50% del número total de constancias elaboradas en una jornada de campaña, auditando la mitad de las constancias de asesorías para efectos de la prueba piloto a realizar y con el objetivo de conocer si estas cumplen con los requisitos de calidad.

Establecido el número de Constancias a inspeccionar o auditar, se explicó a los participantes el procedimiento a seguir informándoles sobre los requisitos de calidad establecidos; se les entregó una copia para que estos fueran leídos y analizados por ellos y a la vez conocer su opinión sobre los mismos y determinar si existían aspectos que no habían sido considerados.

Para efectuar la prueba se realizaron 5 rondas en las cuales el grupo de trabajo de graduación creó los escenarios de tres casos de Asesoría diferentes representando cada caso una ronda y participando el técnico educador y el coordinador del Educación, es decir en una misma ronda se entregó el mismo caso a cada participante los cuales fueron redactados en una hoja de papel y entregados a cada uno. Una vez elaboradas las constancias se procedió a realizar su auditoría por el grupo de trabajo de graduación verificando el cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos y determinando que porcentaje de las Constancias de Asesoría que se elaboran en campaña los cumplían.

ANEXO 30

HOJA DE TOMA DE TIEMPOS DE LOS PROCESOS DE LA DIVISION DE VERIFICACION Y VIGILANCIA

Inspección de publicidad en supermercados

ELEMENTO		PLANIFICACION DE LA INSPECCION				EJECUCION DE LA INSPECCION													ESTUDIO: Inspección de Publicidad en Supermercados. ANÁLISIS DE DATOS EMERGEN														
		1		2		3		4		5		6		7		8		9					10		11		12		13				
NUMERO	CICLO	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	S	L	T	DESCRIPCION		
1		12.29	9.05	18.02	27.07	16.95	20.04	18.02	38.06	87.21	125.27	8.16	133.43	22.25	155.68	31.42	187.10	32.80	219.90	20.82	240.72	16.25	256.97	20.23	277.20	6.38	283.58	A	12:40		Los inspectores almuerzan		
2		12.32	9.05	18.00	27.05	16.90	20.01	17.98	37.99	87.20	125.19	8.19	133.38	22.28	155.66	31.46	187.12	32.85	219.97	20.79	240.76	16.27	257.03	20.26	277.29	6.34	283.63	B					
3		12.31	9.04	18.04	27.08	16.93	19.96	18.00	37.96	87.24	125.20	8.20	133.40	22.24	155.64	31.45	187.09	32.82	219.91	20.88	240.79	16.28	257.07	21.24	278.31	6.37	284.68	C					
RESUMEN																																	
TOTALES T		36.92		54.06		50.78		54.00		261.65		24.55		66.77		94.33		98.47		62.49		48.80		61.73		19.09							
No. OBSERVAC.		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3							
MEDIA T		12.31		18.02		16.93		18.00		87.22		8.18		22.26		31.44		32.82		20.83		16.27		20.58		6.36							
MINIMO T		12.29		18.00		16.90		17.98		87.20		8.16		22.24		31.42		32.80		20.79		16.25		20.23		6.34							
MAXIMO T		12.32		18.04		16.95		18.02		87.24		8.20		22.28		31.46		32.85		20.88		16.28		21.24		6.38							
DESEMPEÑO %		0.09		0.09		0.09		0.09		0.09		0.09		0.09		0.09		0.09		0.09		0.09		0.09		0.09							
FACTOR DE NIVELAC		1.09		1.09		1.09		1.09		1.09		1.09		1.09		1.09		1.09		1.09		1.09		1.09		1.09							
TN= FN x MEDIA T		13.41		19.64		18.45		19.62		95.07		8.92		24.26		34.27		35.78		22.70		17.73		22.43		6.94							
% SUPLEMENTOS		0.30		0.30		0.30		0.30		0.30		0.30		0.30		0.30		0.30		0.30		0.30		0.30		0.30							
TIEMPO CONCEDIDO		17.44		25.53		23.99		25.51		123.59		11.60		31.54		44.56		46.51		29.52		23.05		29.16		9.02							
CONDICIONES																																	
ESFUERZO																																	
HABILIDAD																																	
ESTABILIDAD																																	
VALORACION GENERAL																																	
0.06 -0.04 0.04 0.03																																	

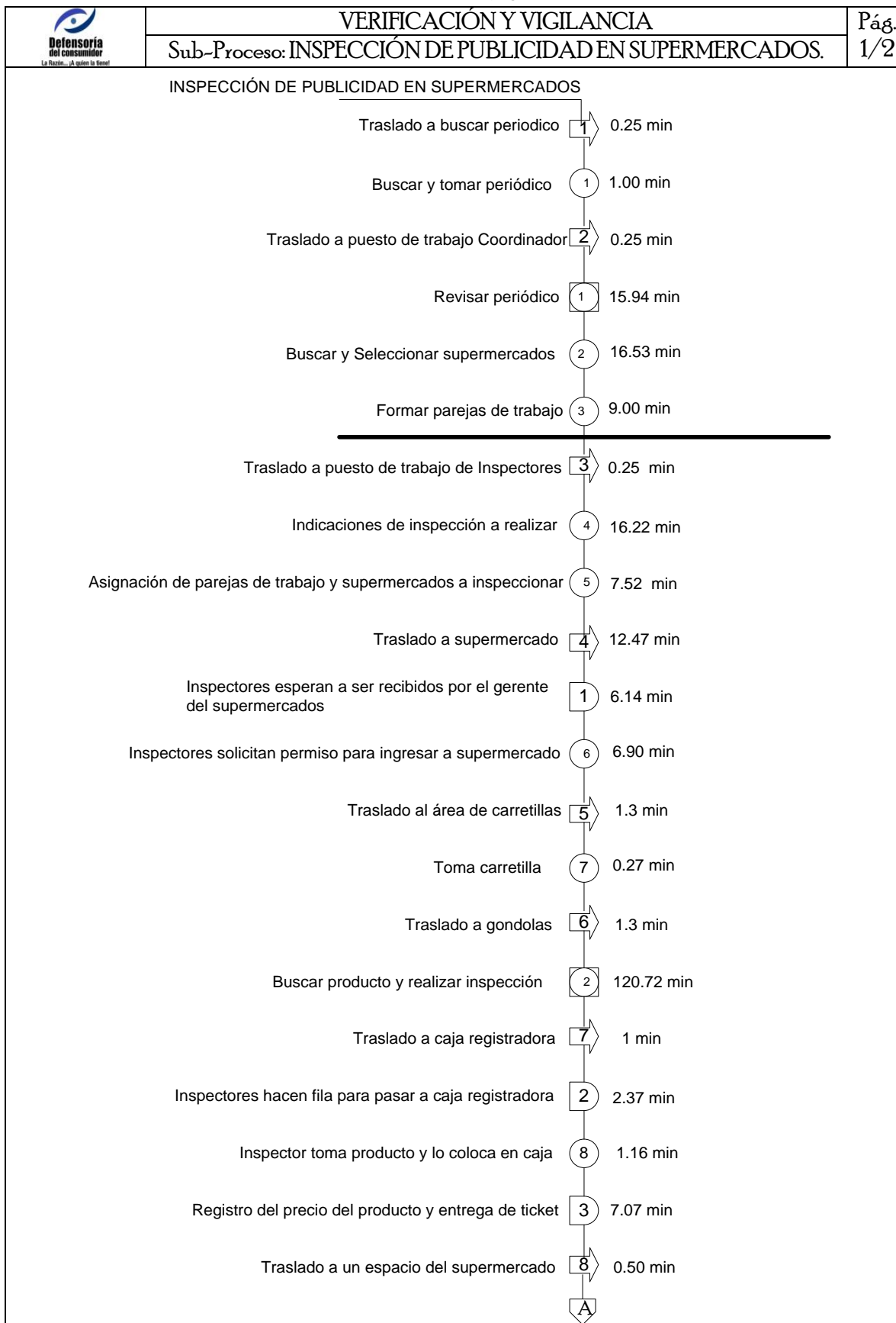
Inspección de publicidad en establecimientos comerciales

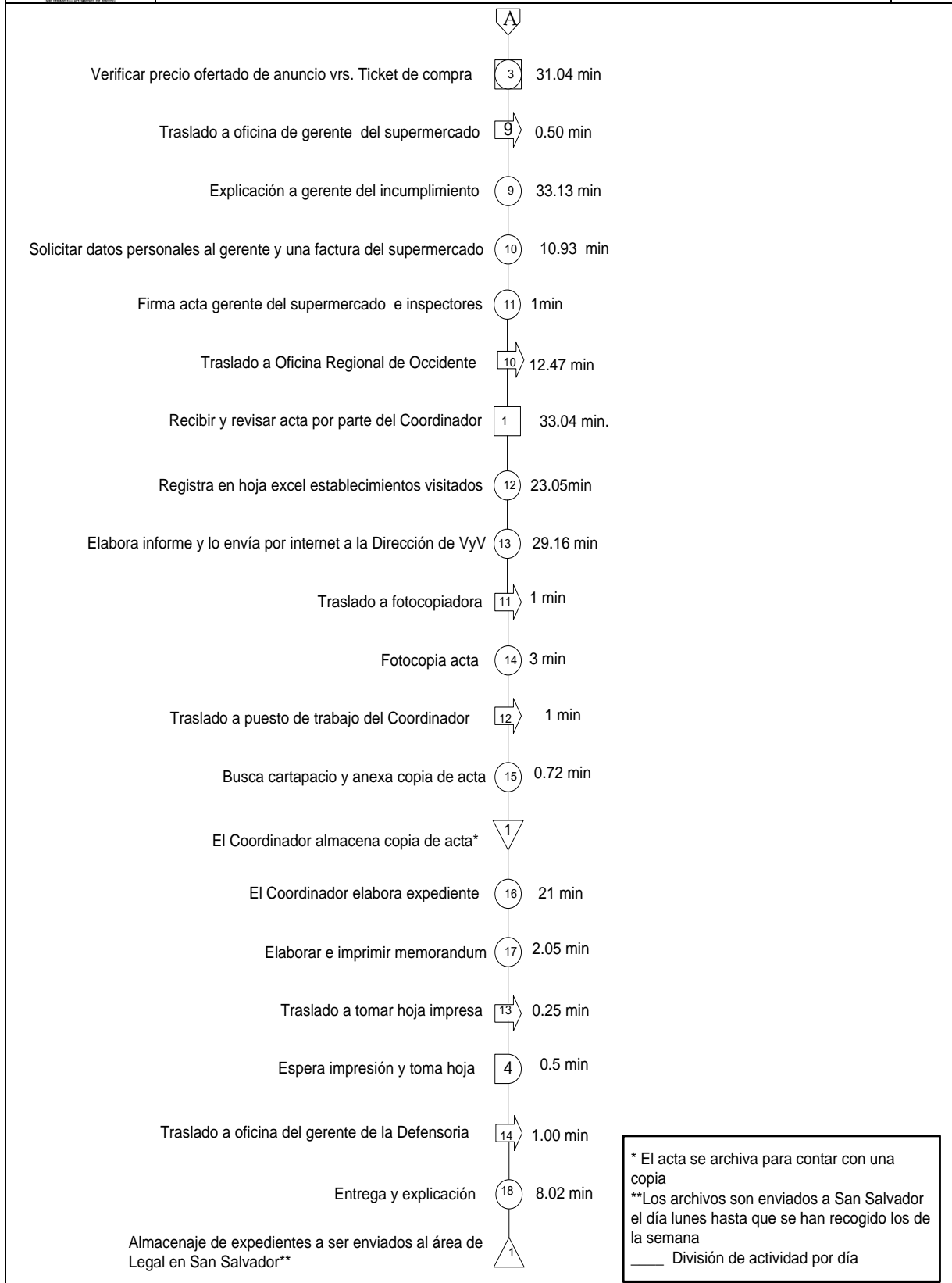
PLANIFICACION DE LA INSPECCION																								ESTUDIO: Inspeccion de Publicidad en Establecimientos Comerciales. ANALISTAS: DORRORR1 EMORR07							
ELEMENTO	Revisar anuncio		Selección de Centros Comerciales		Asignación de Centros Comerciales		Permiso para ingresar		Verificación de Publicidad		Datos del gerente		Revisar acta		Elaborar expediente		Registro en el sistema		Elaborar informe		Entrega de expediente		ELEMENTOS EXTRAÑOS								
NUMERO	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		S	L	T	DESCRIPCION					
NOTAS	CICLO	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	M							
1		11.96	11.96	20.29	32.25	21.32	37.94	20.47	58.41	119.63	178.04	22.32	240.36	44.17	284.53	21.47	306.00	17.51	323.51	19.40	342.91	7.66	350.57	A	12:40						
																									12:00	40	Los inspectores almuerzan				
2		12.05	12.05	20.26	32.31	21.29	37.89	20.42	58.31	119.68	177.99	22.33	240.32	44.21	284.53	21.48	306.01	17.58	323.59	19.43	343.02	7.64	350.66	B							
3		12.07	12.07	20.27	32.34	21.35	38.00	20.51	58.51	119.65	178.16	22.29	240.45	44.19	284.64	21.45	306.09	17.52	323.61	19.40	343.01	7.67	350.68	C							
RESUMEN																								HABILIDAD				ESFUERZO			
TOTALES T	36.08		60.82		63.96		61.40		358.96		66.94		132.57		64.40		52.61		58.23		22.97			O	A1	A1	EXCESIVO				
No. OBSERVAC.	3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3			E1	A2	A2	EXCESIVO				
MEDIA T	12.03		20.27		21.32		20.47		119.65		22.31		44.19		21.47		17.54		19.41		7.66			E2	B1	B1	EXCELENTE				
MINIMO T	11.96		20.26		21.29		20.42		119.63		22.29		44.17		21.45		17.51		19.40		7.64			F1	B2	B2	EXCELENTE				
MAXIMO T	12.07		20.29		21.35		20.51		119.68		22.33		44.21		21.48		17.58		19.43		7.67			F2	C1	C1	BUENO				
DESEMPEÑO %	0.07		0.07		0.07		0.07		0.07		0.07		0.07		0.07		0.07		0.07		0.07			O	C2	C2	BUENO				
FACTOR DE NIVELAC	1.07		1.07		1.07		1.07		1.07		1.07		1.07		1.07		1.07		1.07		1.07			E1		E1	REGULAR				
TN= FN x MEDIA T	12.87		21.69		22.81		21.90		128.03		23.88		47.28		22.97		18.76		20.77		8.19			F1		F1	POBRE				
% SUPLEMENTOS	0.30		0.30		0.30		0.30		0.30		0.30		0.30		0.30		0.30		0.30		0.30			F2		F2	POBRE				
TIEMPO CONCEDIDO	16.73		28.20		29.66		28.47		166.44		31.04		61.47		29.86		24.39		27.00		10.65										
CONDICIONES																								ESTABILIDAD							
																								A	IDEALES	A	PERFECTA				
																								B	EXCELENTE	B	EXCELENTE				
																								C	BUENAS	C	BUENA				
																								D	MEDIAS	D	MEDIA				
																								E	REGULARES	E	REGULAR				
																								F	POBRES	F	POBRE				
																								HABILIDAD		ESFUERZO		CONDICIONES		ESTABILIDAD	
																								0.06		-0.04		0.02		0.03	

Inspección de etiquetado

		PLANIFICACION DE LA INSPECCION				EJECUCION DE LA INSPECCION																						
ELEMENTO		Revisar plan de trabajo anual		Selección de supermercado		Asignación de supermercado		Permiso para ingresar		Verificación de etiquetado		Datos del gerente		Revisar acta		Elaborar expediente		Registro en el sistema		Elaborar informe		Entrega de expediente		ESTUDIO: Inspección de Etiquetado. ANALISTAS: DR00001, FM98007				
NUMERO		1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		ELEMENTOS EXTRAÑOS				
NOTAS	CICLO	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	S	L	T	DESCRIPCION	
	1	7.03	7.16	14.79	21.95	16.75	24.76	19.32	44.08	138.26	182.34	27.73	210.07	43.70	253.77	18.74	272.51	17.05	289.56	20.36	309.92	6.59	316.51	A	12:40			
																											40	Los inspectores almuerzan
	2	7.01	7.17	14.82	21.99	16.77	24.79	19.37	44.16	138.23	182.39	27.71	210.10	43.72	253.82	18.75	272.57	16.98	289.55	20.39	309.94	6.62	316.56	B				
	3	7.05	7.17	14.81	21.98	16.72	24.81	19.35	44.16	138.21	182.37	27.75	210.12	43.69	253.81	18.70	272.51	16.95	289.46	20.38	309.84	6.61	316.45	C				
RESUMEN																												
TOTALES T		21.09		44.42		50.24		58.04		414.70		83.19		131.11		56.19		50.98		61.13		19.82						
No. OBSERVAC.		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3						
MEDIA T		7.03		14.81		16.75		19.35		138.23		27.73		43.70		18.73		16.99		20.38		6.61						
MINIMO T		7.01		14.79		16.72		19.32		138.21		27.71		43.69		18.70		16.95		20.36		6.59						
MAXIMO T		7.05		14.82		16.77		19.37		138.26		27.75		43.72		18.75		17.05		20.39		6.62						
DESEMPEÑO %		0.09		0.09		0.09		0.09		0.09		0.09		0.09		0.09		0.09		0.09		0.09						
FACTOR DE NIVELAC		1.09		1.09		1.09		1.09		1.09		1.09		1.09		1.09		1.09		1.09		1.09						
TN= FN x MEDIA T		7.66		16.14		18.25		21.09		150.67		30.23		47.64		20.42		18.52		22.21		7.20						
% SUPLEMENTOS		0.30		0.30		0.30		0.30		0.30		0.30		0.30		0.30		0.30		0.30		0.30						
TIEMPO CONCEDIDO		9.96		20.98		23.73		27.41		195.88		39.29		61.93		26.54		24.08		28.87		9.36						
CONDICIONES																												
ESTABILIDAD																												
VALORACION GENERAL																												
HABILIDAD																												
ESFUERZO																												
CONDICIONES																												
ESTABILIDAD																												
0.06																												
-0.04																												
0.04																												
0.03																												

ANEXO 31





$$Eficiencia\ propuesta = \frac{Tiempo\ total\ de\ actividades\ operativas}{Tiempo\ total\ de\ actividades} * 100$$

$$([190.66 + 167.70\ min.] / 441.02\ min.) * 100$$

$$(358.36\ min. / 441.02\ min.) * 100$$

$$81.26\%$$

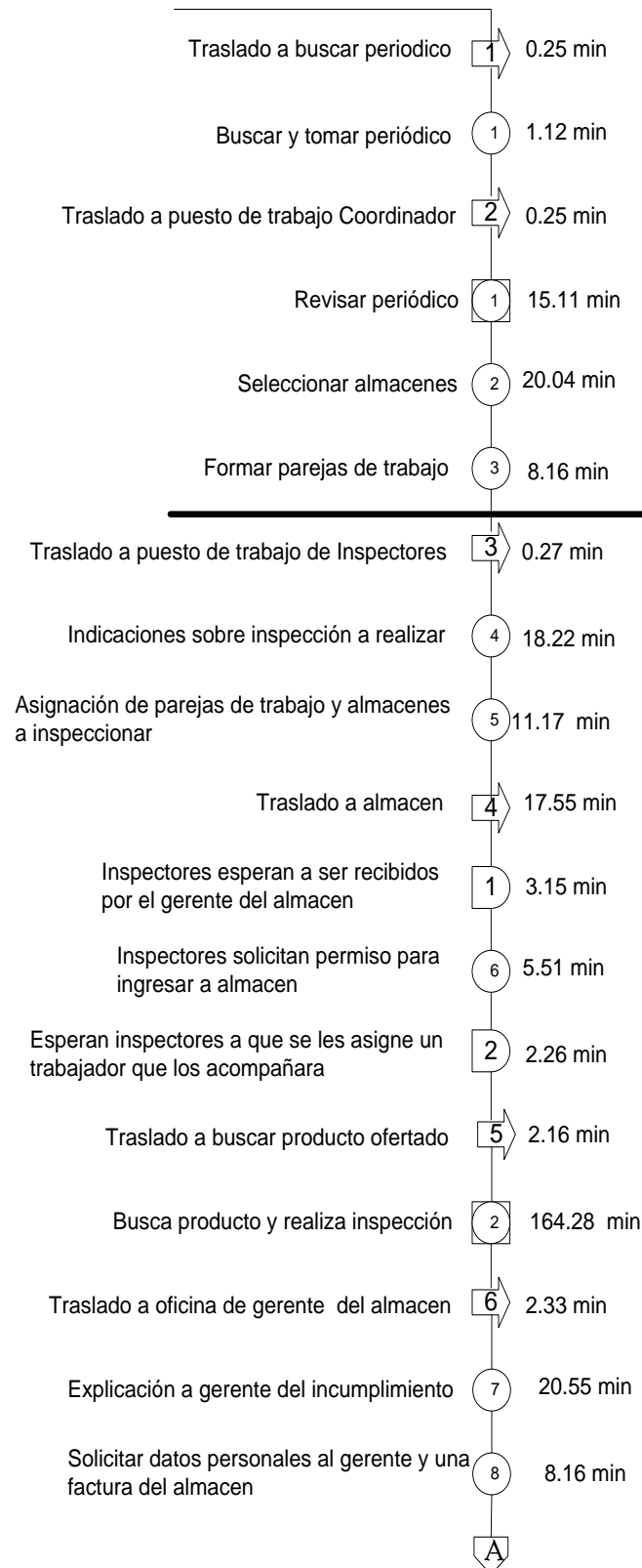
$$\triangle \quad Eficiencia = Eficiencia\ propuesta - Eficiencia\ actual$$

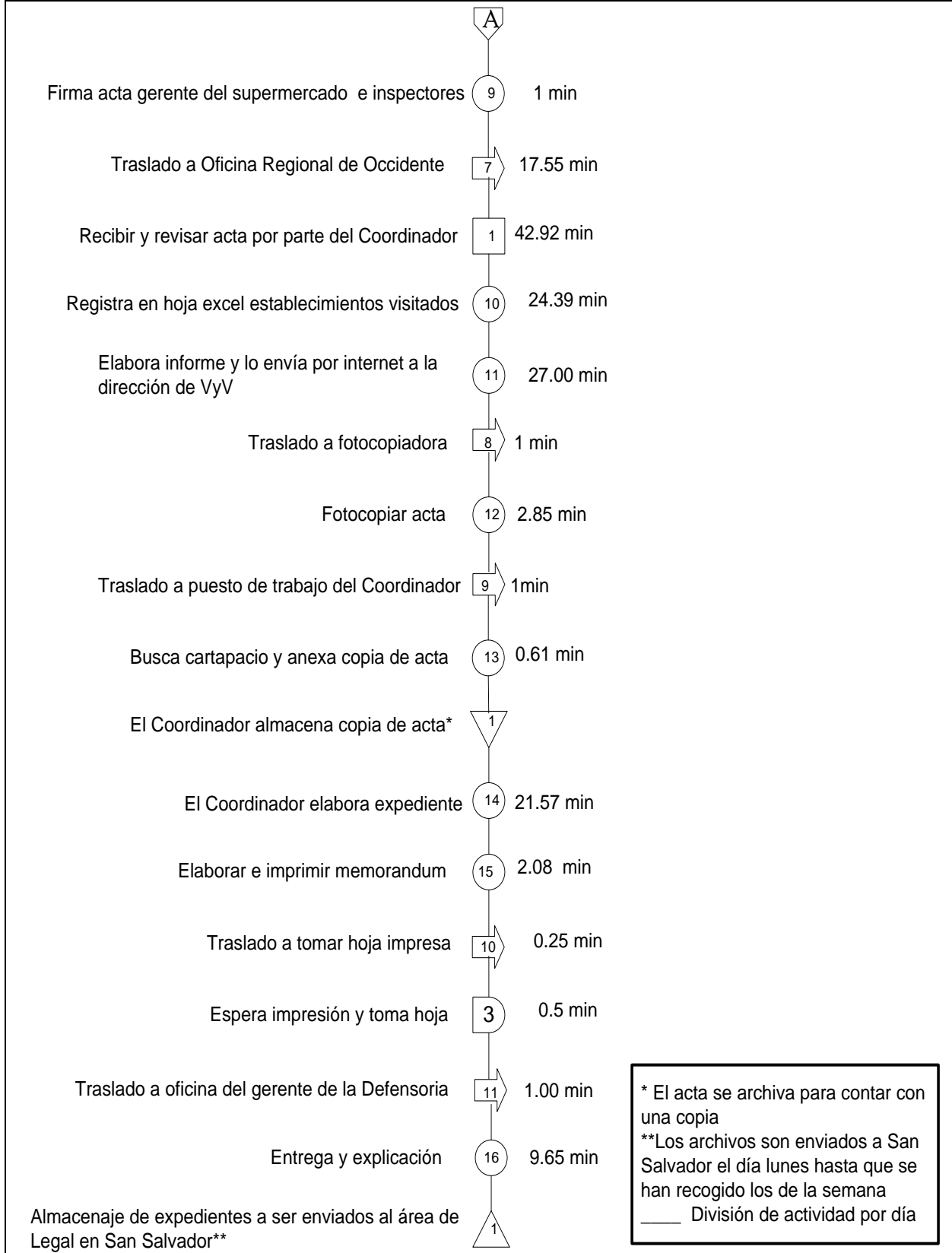
$$\triangle \quad Eficiencia = (81.26\% - 76.86\%)$$

$$\triangle \quad Eficiencia = 4.40\%$$

Clasificación	Situación Actual		Situación Propuesta	
	Cantidad	Tiempo total	Cantidad	Tiempo total
○	20	252.42	18	190.66
◐	3	143.82	3	167.70
◑	2	64.48	1	33.04
◒	17	38.79	14	33.54
◓	4	16.08	4	16.08
◔	1	0	1	0
△	1	0	1	0
Total		515.59		441.02

INSPECCIÓN DE PUBLICIDAD EN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES





$$\text{Eficiencia propuesta} = \frac{\text{Tiempo total de actividades operativas}}{\text{Tiempo total de actividades}} * 100$$

$$\text{Eficiencia propuesta: } ([182.08 + 179.39 \text{ min.}] / 453.91 \text{ min.}) * 100$$

$$\text{Eficiencia propuesta: } (361.47 \text{ min.} / 453.91 \text{ min.}) * 100$$

$$\text{Eficiencia propuesta: } 79.63\%$$

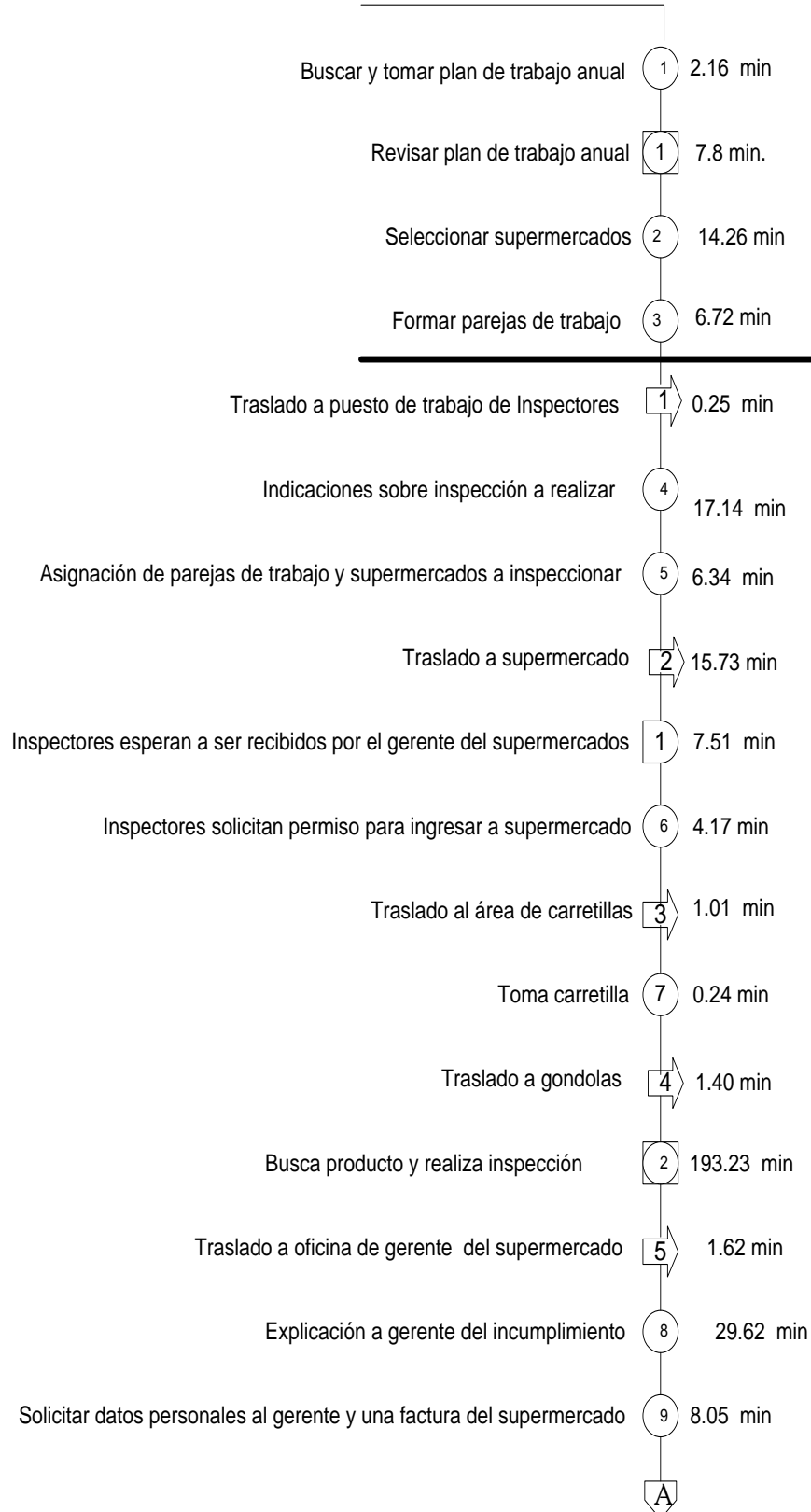
$$\triangle \quad \text{Eficiencia} = \text{Eficiencia propuesta} - \text{Eficiencia actual}$$

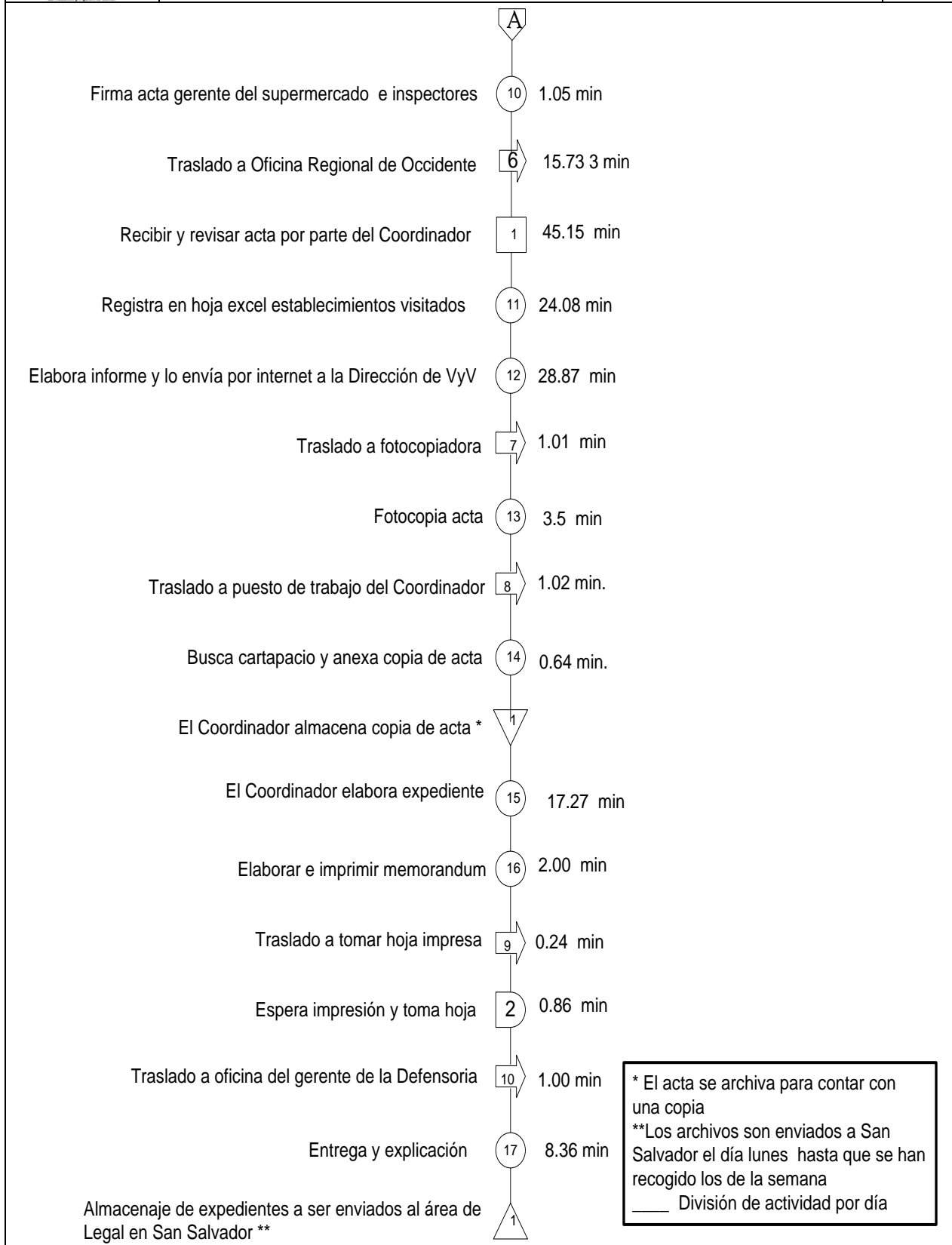
$$\triangle \quad \text{Eficiencia} = (79.63\% - 73.47\%)$$

$$\triangle \quad \text{Eficiencia} = 6.16\%$$

Clasificación	Situación Actual		Situación Propuesta	
	Cantidad	Tiempo total	Cantidad	Tiempo total
○	19	264.10	16	182.08
◐	2	129.25	2	179.39
◑	2	87.60	1	42.92
◒	14	48.52	11	43.61
◓	3	5.91	3	5.91
▽	1	0	1	0
△	1	0	1	0
Total		535.38		453.91

INSPECCIÓN DE ETIQUETADO DE PRODUCTOS





Proceso actual:

$$\text{Eficiencia actual promedio} = (72.78\% + 75.15\% + 73.56\%) / 3$$

$$\text{Eficiencia actual promedio} = 73.83\%$$

Proceso propuesto:

$$\text{Eficiencia propuesta} = \frac{\text{Tiempo total de actividades operativas}}{\text{Tiempo total de actividades}} * 100$$

$$([174.47 + 201.03 \text{ min.}] / 468.03 \text{ min.}) * 100$$

$$(375.50 \text{ min.} / 468.03 \text{ min.}) * 100$$

$$80.23\%$$

$$\triangle \quad \text{Eficiencia} = \text{Eficiencia propuesta} - \text{Eficiencia actual}$$

$$\triangle \quad \text{Eficiencia} = (80.23\% - 73.83\%)$$

$$\triangle \quad \text{Eficiencia} = 6.40\%$$

Clasificación	Situación Actual		Situación Propuesta	
	Cantidad	Tiempo total	Cantidad	Tiempo total
○			17	174.47
◻			2	201.03
□			1	45.15
⇨			10	39.01
D			2	8.37
▽			1	0
△			1	0
Total				468.03

ANEXO 32

PRUEBA PILOTO DEL PROCESO DE INSPECCION DE PUBLICIDAD EN SUPERMERCADOS

Objetivo: Comprobar a través de una prueba experimental que las mejoras propuestas en los procesos claves de la Oficina Regional de Occidente, funcionan de la manera planeada y cumplen con los criterios de diseño establecidos

Macroproceso: **Inspección de Productos**

Proceso: **Inspección de publicidad en supermercados**

Lugar de realización: **Oficina Regional de Occidente**

Equipo de trabajo: **1 Coordinador y 5 Inspectores**

Cabe mencionar que previo a la realización de la prueba piloto se realizó una auditoria por parte del grupo de tesis a las actas de inspección que se han realizados en el periodo de un año que permite obtener los datos para el calculo de los indicadores de la situación actual.

Se procedió a realizar la prueba representando el número total de inspecciones que se realizan durante un mes de trabajo normal, siendo la frecuencia de ejecución del proceso de 2 días/mes, la 1ª inspección se llevan a cabo en la ciudad de Santa Ana en 2 establecimientos y en la 2ª inspección se llevan a cabo en los Municipios que se encuentran en los alrededores de la ciudad de Santa Ana o en los Departamentos de Sonsonate o Ahuachapán, realizando la inspección en 3 establecimientos, en total al mes se inspeccionan 5 establecimientos.

Para llevar a cabo esta prueba se les explico a los participantes los cambios que se le realizo al proceso entre ellos: el uso del listado de establecimientos de la zona occidental, el uso del formato de acta de inspección y el uso de la lista de chequeo y su posterior revisión. A cada inspector se le proporciono el material para la realización del proceso para que los revisaran y comunicaran su opinión sobre los mismos para la realización de mejoras en su diseño.

Para la realización de la prueba se creo el escenario de un supermercado colando 5 diferentes productos para ser inspeccionados de acuerdo a los aspectos a ser verificados según lista de chequeo, la prueba piloto dio inicio cuando el coordinador selecciona los supermercados a inspeccionar haciendo uso de la lista de

establecimientos creada, luego se realizo la inspección de los productos utilizando la lista de chequeo, posteriormente se procedió a la elaboración del acta de inspección por cada inspector empleando el nuevo formato creado. Y se determino por el grupo de trabajo de graduación a través de su auditoria el % de actas con sus respectivas listas de chequeo que cumplen los requisitos de calidad establecidos.

La prueba piloto para este proceso se realizo 1 vez en función de que en un mes se inspeccionan 5 establecimientos número que fue representado por cada inspector que participo en la prueba, es decir cada inspector representa 1 establecimiento inspeccionado durante 1 mes.

PRUEBA PILOTO DEL PROCESO DE INSPECCIÓN DE PUBLICIDAD EN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES

Macroproceso: **Inspección de Productos**

Proceso: **Inspección de publicidad en Establecimientos Comerciales**

Lugar de realización: **Oficina Regional de Occidente**

Equipo de trabajo: **1 Coordinador y 5 Inspectores**

Cabe mencionar que previo a la realización de la prueba piloto se realizo una auditoria por parte del grupo de tesis a las actas de inspección que se han realizados en el periodo de un año que permite obtener los datos para el calculo de los indicadores de la situación actual.

Se procedió a realizar la prueba representando el número total de inspecciones que se realizan durante un mes de trabajo normal, siendo la frecuencia de ejecución del proceso de 2 días/ mes, la 1ª inspección se llevan a cabo en la ciudad de Santa Ana en 2 establecimientos y en la 2ª inspección se llevan a cabo en los Municipios que se encuentran en los alrededores de la ciudad de Santa Ana o en los Departamentos de Sonsonate o Ahuachapán , realizando la inspección en 3 establecimientos, en total al mes se inspeccionan 5 establecimientos.

Para llevar a cabo esta prueba se les explico a los participantes los cambios que se le realizo al proceso entre ellos: el uso del listado de establecimientos de la zona occidental, el uso del formato de acta de inspección y el uso de la lista de chequeo y su posterior revisión. A cada inspector se le proporciono el material para la

realización del proceso para que los revisaran y comunicaran su opinión sobre los mismos para la realización de mejoras en su diseño.

Para la realización de la prueba se creó el escenario de un establecimiento comercial colando 5 diferentes productos para ser inspeccionados de acuerdo a los aspectos a ser verificados según lista de chequeo, la prueba piloto dio inicio cuando el coordinador selecciona los establecimientos comerciales a inspeccionar haciendo uso de la lista de establecimientos creada, luego se realizó la inspección de los productos utilizando la lista de chequeo, posteriormente se procedió a la elaboración del acta de inspección por cada inspector empleando el nuevo formato creado. Y se determinó por el grupo de trabajo de graduación a través de su auditoría el % de actas con sus respectivas listas de chequeo que cumplen los requisitos de calidad establecidos.

La prueba piloto para este proceso se realizó 1 vez en función de que en un mes se inspeccionan 5 establecimientos comerciales, número que fue representado por cada inspector que participó en la prueba, es decir cada inspector representa 1 establecimiento comercial inspeccionado durante 1 mes.

PRUEBA PILOTO DEL PROCESO DE INSPECCION DE PRODUCTOS

Macroproceso: **Inspección de Productos**

Proceso: **Inspección de Etiquetado de productos**

Lugar de realización: **Oficina Regional de Occidente**

Equipo de trabajo: **1 Coordinador y 5 Inspectores**

Cabe mencionar que previo a la realización de la prueba piloto se realizó una auditoría por parte del grupo de tesis a las actas de inspección que se han realizados en el periodo de un año que permite obtener los datos para el cálculo de los indicadores de la situación actual.

Se procedió a realizar la prueba representando el número total de inspecciones que se realizan durante un mes de trabajo normal, siendo la frecuencia de ejecución del proceso de 2 semanas/mes.

1ª semana en el primer día se realiza la planificación de la inspección y en los siguientes 4 días las inspecciones se llevan a cabo de la siguiente manera, en los Municipios que se encuentran en los alrededores de la ciudad de Santa Ana realizando la inspección en el segundo día en 3 establecimientos, en el Departamentos de Sonsonate realizando la inspección en el tercer día en 3 establecimientos, en el

Departamento de Ahuachapán realizando la inspección en el cuarto día 3 establecimientos y en la ciudad de Santa Ana en el quinto día realizando la inspección en 2 establecimientos. Y de la misma forma se desarrolla en la segunda semana. En total al mes se inspeccionan 22 establecimientos

Para llevar a cabo esta prueba se les explico a los participantes los cambios que se le realizo al proceso entre ellos: el uso del listado de establecimientos de la zona occidental, el uso del formato de acta de inspección y el uso de la lista de chequeo y su posterior revisión. A cada inspector se le proporciono el material para la realización del proceso para que los revisaran y comunicaran su opinión sobre los mismos para la realización de mejoras en su diseño.

Para la realización de la prueba se creo el escenario de un supermercado colando 22 diferentes productos para ser inspeccionados de acuerdo a los aspectos a ser verificados según lista de chequeo, la prueba piloto dio inicio cuando el coordinador selecciona los supermercados a inspeccionar haciendo uso de la lista de establecimientos creada, luego se realizo la inspección de los productos utilizando la lista de chequeo, posteriormente se procedió a la elaboración del acta de inspección por cada inspector empleando el nuevo formato creado. Y se determino por el grupo de trabajo de graduación a través de su auditoria el % de actas con sus respectivas listas de chequeo que cumplen los requisitos de calidad establecidos.

La prueba piloto se realizo 2 veces en función de la frecuencia del proceso durante 1 mes, es decir 1 semana represento la 1^o prueba y la 2^o prueba represento la 2^o semana.

Y el número de establecimientos que se inspecciona fue representado por los 5 inspectores y el Coordinador que participaron en la prueba, es decir cada inspector represento 4 supermercados inspeccionados y el Coordinador 2 supermercados inspeccionados durante 1 mes.

ANEXO 33



HOJA DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE

Código: FD- Q/SE -01

Objeto de la Queja y/o Sugerencia: (1)

Personal de la Oficina Método de Trabajo Equipo y/o Materiales Infraestructura

Queja y/o Sugerencia: (2)

Datos personales (Opcional): (3)

Nombre: _____

Teléfono: _____ Correo Electrónico: _____

GRACIAS POR SU OPINION

Formato: HOJA DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS

Objetivo: Su finalidad es que sirva de medio para que los usuarios manifiesten sus quejas y/o sugerencias a cerca del servicio brindado por la Oficina Regional de Occidente.

DESCRIPCION

Objeto de la Queja y/o Sugerencia: (1): Se establece a cual de los aspectos (Personal de la Oficina, Método de Trabajo, Equipo /Materiales, Infraestructura) hace referencia la queja y/o sugerencia.

Queja y/o Sugerencia: (2): Detalle de la queja y/o sugerencia emitida por el usuario, estableciendo la inconformidad con el servicio recibida y/o una sugerencia para mejorar los servicios que presta la Institución.

Datos personales (Opcional): (3): Si el consumidor lo desea proporciona sus datos personales (nombre, teléfono y correo electrónico).

En la ciudad de _____ (1) _____ departamento de _____ en el CENTRO DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS de la DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR., a las ____ (2) ____ horas, del día _____ de _____ del año _____, se elabora la presente acta dejando constancia que en el mes de _____ (3) _____ del año en curso, _____ (4) _____

(No se ha recibido a través de ninguno de los medios de recepción establecidos alguna queja y/o sugerencia del cliente externo; ó se ha recibido la cantidad total de _____ quejas y/o sugerencias, del cliente externo, receptando _____ a través del buzón de sugerencias de CSC, _____ a través del buzón de sugerencias en campaña y _____ a través del teléfono amigo del consumidor 910)

No habiendo más que hacer constar cierra la presente acta, ratifico su contenido y firmo,

_____ (5) _____

Gerente Oficina Regional de Occidente

Formato: ACTA DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS

Objetivo: Registrar si en un determinado periodo se recibieron quejas y/o sugerencias por parte de los usuarios de la Oficina Regional de Occidente

DESCRIPCION

Ciudad y Departamento (1): Se coloca el nombre de la Ciudad y Departamento donde se elabora el acta.

Hora y Fecha (2): Se coloca en formato de 24 horas la hora exacta y la fecha del día, mes y año en que se elabora el acta.

Mes (3): Se coloca nombre del mes finalizado y en el cual se receptaron o no las quejas y/o sugerencias para la Institución y los servicios que presta.

Detalle de Acta (4): Se establece si se recibieron o no quejas y/o sugerencias a través del buzón de sugerencias de CSC, buzón de sugerencias en campaña o a través del teléfono amigo del consumidor 910.

Nombre y Firma Gerente Oficina Regional (5): Se coloca el nombre completo del Gerente de la Oficina Regional encargado de elaborar el acta y su respectiva firma.

REGISTRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Código: FD- Q/SE -03



Fecha: _____ (1) _____

Forma de Recepción	Pertenece a	Objeto de la Queja y/o Sugerencia	QUEJA		SUGERENCIA	
			Descripción	Datos Consumidor	Descripción	Datos Consumidor
(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
TOTAL (9)						

Observaciones: _____ (10) _____

Formato: REGISTRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Objetivo: Registrar el detalle de las quejas y/o sugerencias recibidas por parte de los usuarios de la Oficina Regional de Occidente

DESCRIPCION

Fecha (1): Se coloca la fecha del día, mes y año en la que se elabora el Registro de Quejas y/o Sugerencias recibidas en la Oficina Regional de Occidente.

Forma de Recepción (2): Se coloca el medio a través del cual se recepto la queja y/o sugerencia ya sea a través de del buzón de sugerencias de CSC, buzón de sugerencias en campaña o a través del teléfono amigo del consumidor 910.

Pertenece a (3): Se establece el servicio que da origen a la queja y/o sugerencia ya sea Centro de Solución de Controversias (CSC), Educación y Participación Ciudadana (EDU) o Verificación y Vigilancia (VyV)

Objeto de la Queja y/o Sugerencia (4): Se coloca a cual de los aspectos (Personal de la Oficina, Método de Trabajo, Equipo /Materiales, Infraestructura) hace referencia la queja y/o sugerencia.

Descripción queja (5): Se coloca un resumen de la queja recibida de los servicios que presta la Oficina Regional

Datos Consumidor (6): Se colocan los datos del consumidor si la queja recibida los posee

Descripción sugerencia (7): Se coloca un resumen de la sugerencia recibida para mejorar los servicios que presta la Oficina Regional

Datos Consumidor (8): Se colocan los datos del consumidor si la sugerencia recibida los posee

Total (9): Se contabiliza el total de quejas y sugerencias recibidas en un mes por la Oficina Regional de Occidente.

Observaciones (10): Se colocan observaciones respecto a las quejas y sugerencias recibidas como las quejas que más se repiten en ese mes, el servicio que origino mayor numero de quejas y/o sugerencias, el medio que recepto un mayor número de quejas y/o sugerencias.



OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE
QUEJAS Y/O SUGERENCIAS INTERNAS

Fecha:(1) _____

Área/Dirección/Departamento: (2) _____

Responsable: (3) _____

Descripción de Queja y/o Sugerencia: (4)

Formato: QUEJAS Y/O SUGERENCIAS CLIENTE INTERNO

Objetivo: Obtener información sobre las inconformidades que el cliente interno manifiesta sobre los servicios que brinda la Oficina Regional de Occidente.

DESCRIPCION

Fecha (1): Se colocara la fecha del día en el que se emite la queja y/o sugerencia

Área/Dirección/Departamento (2): Se especificara a que Área/Dirección/Departamento pertenece el cliente interno que emite la queja y/o sugerencia

Responsable (3): Se colocara el nombre de la persona responsable de emitir la queja y/o sugerencia, que en este caso deberá de ser exclusivamente el jefe del Área/Dirección/Departamento.

Descripción de Queja y/o Sugerencia (4): Se relatará la queja y/o sugerencia que se emite.



ANEXO 34

PROPUESTA DE LA LISTA DE CHEQUEO PARA LA PLANIFICACION DE ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS

MEDIDAS CORRECTIVAS	SI	NO
Revisión de resultados de indicadores de procesos claves y de satisfacción del cliente		
Establecimiento de aspectos críticos a mejorar		
Comunicación al personal de la Oficina sobre los aspectos críticos a mejorar		
Identificación y análisis de las causas que originan el problema		
Establecer meta alcanzar		
Planteamiento de mejoras correctivas		
Análisis de mejoras propuestas		
Establecimiento de mejoras propuestas		
Normalización de mejoras propuestas		
Comunicación al personal de la Oficina acerca de las mejoras		
Planificación de puesta en marcha		
Puesta en marcha		
Evaluación y control de la mejoras propuestas		
MEDIDAS PREVENTIVAS	SI	NO
Revisión de resultados de indicadores de procesos claves y de satisfacción del cliente		
Establecimiento de mejoras preventivas		
Normalización de mejoras propuestas		
Comunicación al personal de la Oficina acerca de las mejoras		
Planificación de puesta en marcha		
Puesta en marcha		
Evaluación y control de la mejoras propuestas		

ANEXO 35

COTIZACIONES COMPUTADORAS PORTATILES (LAPTOP)*

PORTATIL TOSHIBA A205-SP5815 Precio: \$679.00



MICROCOMPUTADORA PORTATIL WINDOWS VISTA HOME BASIC
PROCESADOR CELERON 1.86 CONEXION WIRELESS 802.11 B/G BUS
533MHZ MEMORIA 1024 MB, DISCO DURO 80GB PANTALLA 15.4" UNIDAD
DVD SUPERMULTI DOBLE CAPA GRAFICOS INTEL GL960 MODEM, TARJETA
DE RED 10/100

PORTATIL COMPAQ F755LA Precio: \$749.00



PROCESADOR AMD SEMPRON 2.0 GHZ PANTALLA WXGA 15.4" HD
MEMORIA RAM 1024 MB DISCO DURO 120 GB UNIDAD GRABADORA
SUPER MULTI 8X MODEM 56K TARJETA DE RED 10/100 BASE-T OPCION
WIRELESS 802.11B/G WINDOWS VISTA HOME BASIC

PORTATIL PRESARIO V3918LA Precio: \$999.00



PROCESADOR AMD TURION 64 X2 PANTALLA 14.1" WXGA HD MEMORIA
2048 MB DISCO DURO 160GB TARJETA DE GRAFICOS INTEGRADA UNIDAD
GRABADORA Y LECTORA CD/DVD SUPERMULTI CON LIGHTSCRIBE MODEM
HI SPEED 56K LECTOR DE MEMORIAS WINDOWS VISTA HOME PREMIUM

PORTATIL TOSHIBA A215-SP6808 Precio: \$969.00



PORTATIL TOSHIBA PROCESADOR AMD ATHLON X2 TK55 1.8 MEMORIA
RAM 2048 MB DISCO DURO 160GB DVD SUPERMULTI +/- R DOBLE CAPA
MODEM TARJETA DE RED 10/100 MBPS PANTALLA XGA 15.4" TARJETA DE
GRAFICOS INTEL 943 WINDOWS VISTA HOME PREMIUM

* Proveedor Office Depot

ANEXO 36

COTIZACIONES SERVICIOS COMPAÑÍAS TELEFONIA CELULAR

Compañía	Cargo Básico Mensual	Minutos disponibles por mes*	Minuto red compañía y red fija	Minuto red otras compañías	Cargo por Activación	Tiempo de Contratación	Costo total de inversión
TIGO	10.50	150	0.07	0.20	10.29	18 meses	199.29
MOVISTAR	10.00	111	0.09	0.27	14.75	18 meses	194.75
DIGICEL	10.00	125	0.08	0.23	0	18 meses	180.00
CLARO	10.00	87	0.08	0.20	10.29	18 meses	190.29

EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS

Compañía	Cobertura	Costo minuto red compañía y red fija	Costos por minutos a otra red	Costo por activación	Minutos por mes	Total
TIGO	9	9	9	1	9	37
MOVISTAR	3	3	1	1	3	11
DIGICEL	9	3	3	9	3	27
TELECOM/CLARO	3	3	9	1	1	17

La compañía que mejor cumple los criterios evaluados es: TIGO con un total de 37 puntos

* el calculo se realiza para minutos a red de la compañía

Los aspectos a evaluar para seleccionar la compañía con la cual se adquirirá el servicio de telefonía celular son:

Cobertura: En telecomunicaciones, el término cobertura se refiere al área geográfica que cubre una estación específica

Excelente (Peso= 9): Cobertura en el 90% al 100% del territorio nacional

Buena (Peso= 3): Cobertura en el 60% al 89% del territorio nacional

Regular (Peso= 1): Cobertura en el 45% al 59% del territorio nacional

Costo por minuto red compañía y red fija: Es el costo de utilizar el servicio por un minuto, llamando a un número celular de la compañía o a la red de telefonía fija

Excelente (Peso= 9): Costo por minuto \leq a \$0.07

Buena (Peso= 3): Costo por minuto \geq a \$0.08 y \leq \$0.10

Regular (Peso= 1): Costo por minuto \geq a \$0.11

Costos por minutos a otra red: Es el costo de utilizar el servicio por un minuto, llamando a un número celular de otra compañía.

Excelente (Peso= 9): Costo por minuto \leq a \$0.20

Buena (Peso= 3): Costo por minuto \geq a \$0.21 y \leq \$0.25

Regular (Peso= 1): Costo por minuto \geq a \$0.26

Costo por activación: Es el costo que se debe de cancelar porque la compañía active el teléfono celular.

Excelente (Peso= 9): Costo por activación \leq a \$5.00

Buena (Peso= 3): Costo por activación \geq a \$6.00 y \leq \$10.00

Regular (Peso= 1): Costo por activación \geq a \$10.00

Minutos por mes: Cantidad de minutos disponibles al mes en función de la cuota mensual

Excelente (Peso= 9): \geq de 150 minutos por mes

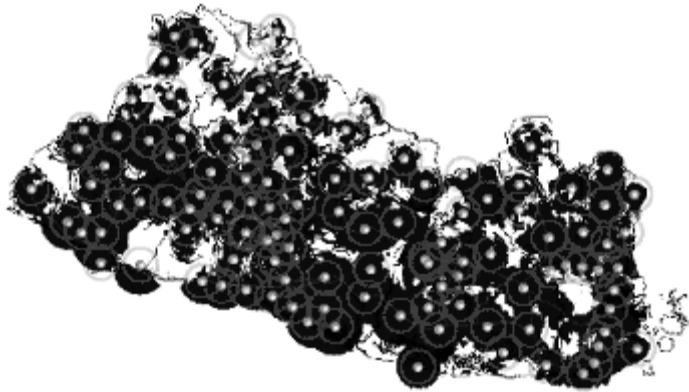
Buena (Peso= 3): \leq de 149 minutos por mes y \geq de 101 minutos por mes

Regular (Peso= 1): \leq de 100 minutos por mes

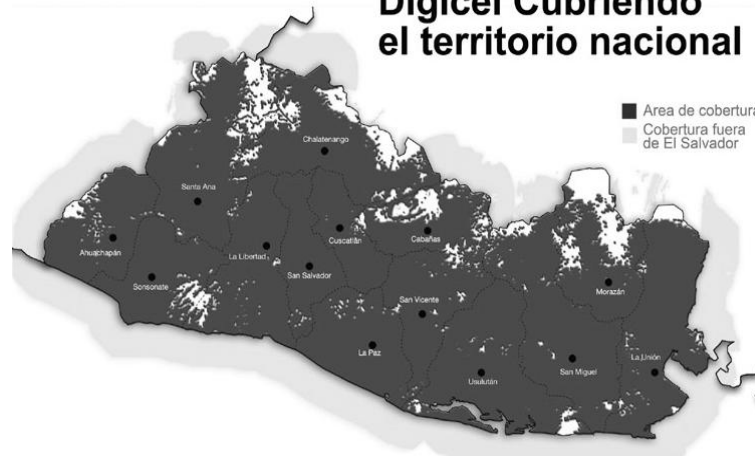
MAPAS DE COBERTURA DE COMPAÑÍAS DE TELEFONIA CELULAR EN EL SALVADOR



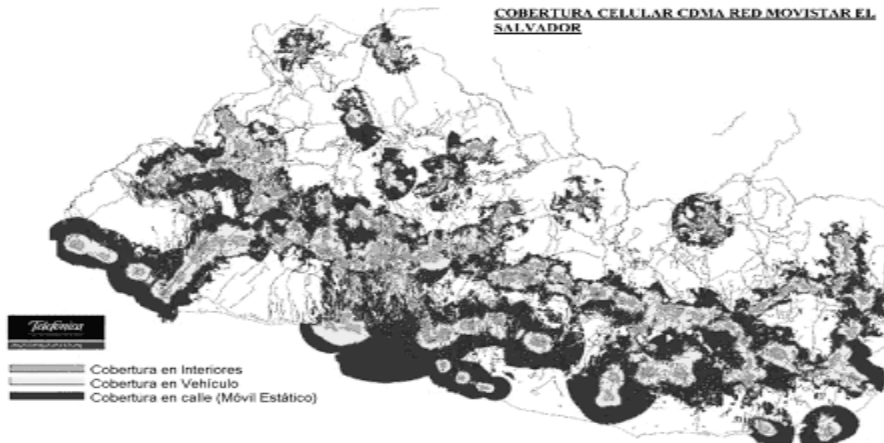
Cobertura Nacional GSM Y TDMA



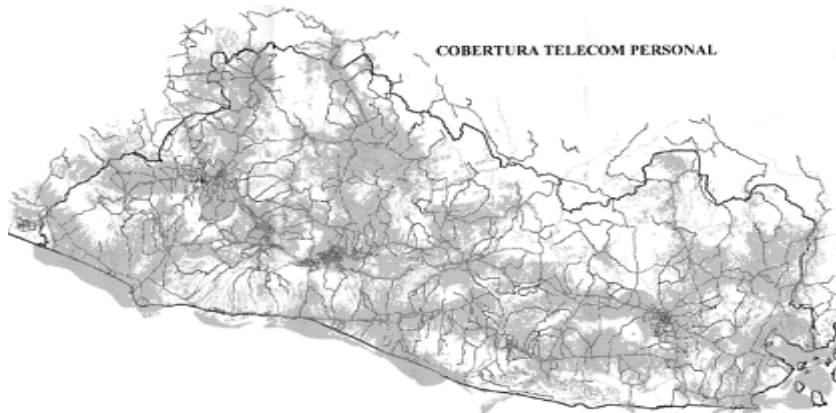
Digicel Cubriendo el territorio nacional



COBERTURA CELULAR CDMA RED MOVISTAR EL SALVADOR



COBERTURA TELECOM PERSONAL



ANEXO 37
Calculo de precio Promedio

Material	Office Depot*	Librería Roxy**	Aranda Librería y Papelería** *	Precio Promedio	Valor Aproximado
Folder tamaño carta(25 unidades)	2.15	2.80	2.46	2.47	3.00
Resmas de papel (500 hojas)	4.25	4.50	4.50	4.42	5.00
Engrapadora	4.90	5.15	5.50	5.18	6.00
Perforadoras (3 orificios)	4.50	5.15	4.55	4.73	5.00
Caja Grapas (5000 grapas)	1.90	1.43	1.35	1.56	2.00
Calculadora	9.95	10.05	9.75	9.92	10.00
Carpetas/Cartapacios (Vinil)	2.50	2.95	2.75	2.73	3.00
Tablas con clip (Madera)	2.50	3.00	3.05	2.85	3.00
Caja lapiceros (12 unidades)	0.95	2.15	1.90	1.67	2.00
Plumón pizarra blanca	2.90	2.85	3.15	2.97	3.00
Cartulina(paquete 10 pliegos)	2.25	1.90	1.87	2.01	2.00
Caja Fastener (50 unidades)	2.15	2.25	2.00	2.13	3.00
Caja Clips Gigante (100 unidades)	1.39	1.25	1.40	1.35	2.00
Caja Clips pequeño (100 unidades)	0.49	0.50	0.45	0.48	1.00
Archivadores (Ampots)	3.00	2.55	2.87	2.81	3.00
Tirro	1.99	2.29	2.10	2.13	3.00
Libro order book	3.15	2.78	2.86	2.93	3.00
Libreta de notas	2.39	2.45	2.00	2.28	3.00
Libretas taquigráficas	1.49	1.55	1.30	1.45	2.00
Cinta adhesiva	1.83	1.89	1.75	1.82	2.00
Marcadores	0.80	0.85	0.75	0.80	1.00
Post- it pequeño (paquete 5 unidades)	6.79	6.80	6.85	6.81	7.00
Post- it grande (paquete 5 unidades)	5.24	5.50	5.32	5.35	6.00
Bolsas hules	1.39	2.00	1.87	1.75	2.00
Liquid paper	2.39	2.50	2.48	2.46	3.00
Tinta para sello	4.29	3.79	4.49	4.19	5.00
Caja lápices (12 unidades)	2.90	2.85	2.89	2.88	3.00
Borradores	1.00	1.25	1.12	1.11	2.00
Sello		10.00*		10.00	10.00
Torner copiadora		67.96*		67.96	68.00
Tinta impresora		43.20*		43.20	44.00

* Office Depot Boulevard los Héroes frente a Didea Toyota

** Librería Roxy 4 Avenida Norte No 123, San Salvador

*** Aranda Librería y Papelería 1 Calle Oriente No 127, San Salvador

*"Sellos de hule" 2° Avenida Norte Monseñor Arnulfo Romero local N° 33-A, San Salvador

ANEXO 38

Estimación de Salarios Personal Área de Informática de la Defensoría del Consumidor

Estimación Salario					
Puesto	Sueldo Mensual	ISSS*	AFP**	Cargo real por mes	Costo por día
Técnico Informática	\$800.00	\$60.00	\$54.00	\$914.00	30.47

ANEXO 39

Estimación de Salarios Personal Oficina Regional de Occidente

Estimación Salarios por mes y año				
Puesto	Sueldo Mensual	ISSS*	AFP**	Cargo real por mes
Gerente Oficina Regional	\$1,200.00	\$90.00	\$81.00	\$1,371.00
Coordinador	\$800.00	\$60.00	\$54.00	\$914.00
Técnico/Inspector	\$600.00	\$45.00	\$40.50	\$685.50
Edecán	\$450.00	\$33.75	\$33.80	\$514.13
Notificador	\$450.00	\$33.75	\$33.80	\$514.13

Estimación Salarios por hora			
Puesto	Cargo real por mes	Costo / hora ^o	Costo / hora (día de descanso semanal) [“]
Gerente Oficina Regional	\$1,371.00	\$5.71	\$8.57
Coordinador	\$914.00	\$3.81	\$5.71
Técnico/Inspector	\$685.50	\$2.86	\$4.28
Edecán	\$514.13	\$2.14	\$3.21
Notificador	\$514.13	\$2.14	\$3.21

* Aportación Patronal Seguridad Social Salud (ISSS) 7.5% Fuente: I Tabla para el calculo de cotización al régimen de salud del Seguro Social

** Aportación Patronal Pensiones (AFP) 6.75% Fuente: Art. 14 Ley AFP

^o Reglamento Interno de La Defensoría del Consumidor, Costo calculado para 30 días laborales promedio por mes y 8 horas laborales

[“] Reglamento Interno de La Defensoría del Consumidor, Costo / hora para día de descanso semanal = Costo / hora + 50%

Prestaciones Anuales para empleados de La Defensoría del Consumidor

- **Aguinaldo (Diciembre)** = un Salario
- **Bonificación (Junio)** = 50% un Salario
- **Vacaciones** = 10% un Salario Semana Santa
 10% un Salario Vacaciones de Agosto
 10% un Salario Navidad

Tablas Para El Cálculo De Las Aportaciones Patronales

Tasas de Cotización al SAP (AFP) 2008

Tipo de Empleado	Empresa		Empleado	% Total
	% Cotización	% Máximo de Comisión	% Cotización	
Empleado Público Administrativo y Empleado Empresa Privada	4.05	2.70	6.25	13.00
Empleado Pensionado o con edad legal para pensionarse	4.05	1.50	6.25	11.80
Empleado Público Docente	4.05	2.70	6.25	13.00

PORCENTAJES DE COTIZACIONES

	TRABAJADOR	PATRONO	TOTAL
REGIMEN SALUD SEGURO SOCIAL	3.0%	7.5%	10.5%

Estimación de Salarios Capacitadores para implementación de Aplicación de Enfoque Basado en Procesos en la Oficina Regional de Occidente

Estimación Salarios por hora			
Puesto	Salario por mes	Costo / hora ^o	Costo / hora (día de descanso semanal) ^o
Capacitador Implementación	\$1,000.00	\$4.17	\$10.40-

^o Costo calculado para 30 días laborales promedio por mes y 8 horas laborales

^o Costo / hora para día de descanso semanal = Costo / hora + 150%

ANEXO 40

COSTOS DE MATERIALES PARA ELABORACIÓN DE MANUALES

Comprende todos aquellos materiales relacionados con la elaboración de los manuales de los procesos claves para los servicios de la Oficina Regional de Occidente

Material	Cantidad	Precio Promedio	Valor Aproximado	Total a Invertir \$
Resmas de papel (500 hojas)	2	4.42	5	10
Perforadoras (3 orificios)	1	4.73	5	5
Carpetas/Cartapacios (Vinil)	16	2.73	3	48
Torner copiadora	1	67.96	68	68
Tinta impresora	1	43.20	44	44
Total				\$175.00

El costo de elaborar los 16 manuales que se entregara al personal de la Oficina Regional de Occidente es en promedio de $\$175.00/16$ manuales = 10.94, es decir que el costo de cada manual es de \$ 11.00

ANEXO 41

COSTOS DE REFRIGERIOS PARA CAPACITACIONES A TÉCNICOS E INSPECTORES

Viáticos	Cantidad	Precio	Costo Viáticos	Valor Aproximado	Total a Invertir \$
Comida	18	1.90	34.20	35.00	35.00
Bebida	18	0.60	10.80	11.00	11.00
Platos (Paquete 25 unidades)	1	0.87	0.87	1.00	1.00
Vasos (Paquete 25 unidades)	1	0.74	0.74	1.00	1.00
Servilletas (Paquete 100 unidades)	1	0.50	0.50	1.00	1.00
Total					49.00

El costo de refrigerio para 18 personas que asisten a la capacitaciones de la Oficina Regional de Occidente es en promedio de $\$49.00/18$ personas = 2.72, es decir que el costo de cada refrigerio será en promedio de \$ 3.00

ANEXO 42

COSTOS DE MATERIALES PARA ELABORACIÓN DE FOLLETOS

Comprende todos aquellos materiales relacionados con la elaboración de los folletos para la capacitación de la implementación de la Aplicación del Enfoque Basado en procesos en la Oficina Regional de Occidente.

Folletos	Cantidad	Precio Promedio	Valor Aproximado	Total a Invertir \$
Carpetas/Cartapacios (Vinil)	4	2.73	3	12
Fotocopias	150	0.02	3	3
Impresiones	50	0.10	5	5
Total				\$20.00

El costo de elaborar los 4 folletos que se entregara al personal de la Oficina Regional de Occidente que estará a cargo de administrar la implementación es en promedio de $\$20.00/4$ folletos = 5.00, es decir que el costo de cada folleto es de \$ 5.00

ANEXO 43

COSTOS DE REFRIGERIOS PARA CAPACITACIONES ADMINISTRACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN

Viáticos	Cantidad	Precio	Costo Viáticos	Valor Aproximado	Total a Invertir \$
Comida	4	1.00	4.00	4.00	4.00
Bebida	4	0.60	2.40	3.00	3.00
Platos (Paquete 25 unidades)	1	0.87	0.87	1.00	1.00
Vasos (Paquete 25 unidades)	1	0.74	0.74	1.00	1.00
Servilletas (Paquete 100 unidades)	1	0.50	0.50	1.00	1.00
Total					10.00

El costo de refrigerio para 4 personas que asisten a la capacitaciones para la Administración de la implementación es en promedio de $\$10.00/4$ personas = 2.50, es decir que el costo de cada refrigerio será en promedio de \$ 3.00

C.2.4 NORMAS SOBRE INVERSIONES EN BIENES DE LARGA DURACIÓN

1. VALUACION DE LOS BIENES DE LARGA DURACION

Los bienes muebles o inmuebles de larga duración adquiridos con el ánimo de utilizarlos en las actividades administrativas o productivas de carácter institucional, como también aquellos que forman parte de las inversiones en proyectos, deberán contabilizarse como inversiones en bienes de uso al valor de compra más todos los gastos inherentes a la adquisición, hasta que el bien entre en funcionamiento.

No obstante, aquellos bienes muebles cuyo valor de adquisición individual es inferior al equivalente a seiscientos dólares americanos (\$600.00), deberán registrarse en cuentas de Gastos de Gestión.

Las instituciones que por razones de sus actividades requieran aplicar criterios diferentes a los establecidos en estas normas, deberán someterlos a la aprobación de la Dirección General.

2. EROGACIONES CAPITALIZABLES

Las erogaciones en adiciones, mejoras y reposiciones vitales que aumenten el valor o prolonguen la vida útil económica de los bienes muebles e inmuebles, registrados como recursos institucionales o formando parte de las inversiones en proyectos, deberán contabilizarse como un incremento en el valor de éstos, previa deducción del costo asignado a las partes o piezas que se sustituyan y la proporción correspondiente a la depreciación del bien, en los casos que corresponda.

Las erogaciones en reparaciones que aumenten de forma significativa el valor de los bienes muebles e inmuebles, deberán contabilizarse como un incremento en el valor de éstos, en caso contrario se registrarán como Gastos de Gestión.

3. CONTROL FISICO DE LOS BIENES DE LARGA DURACION

Las instituciones obligadas a llevar contabilidad gubernamental, independiente del valor de adquisición de los bienes muebles, deberán mantener un control administrativo que incluya un registro físico de cada uno de los bienes, identificando sus características principales y el lugar de ubicación donde se encuentran en uso, todo ello en armonía con las normas de control interno respectivas.

En los casos de bienes de PROPIEDAD FISCAL que, de conformidad con las normas legales, corresponda enterar los recursos al Fondo General del Servicio de Tesorería, se deberá contabilizar en la entidad pública gestora, el descargo del valor de los bienes, y en la correspondiente al TESORO PUBLICO el devengamiento del derecho monetario por percibir.

C.2.5 NORMAS SOBRE INVERSIONES EN ACTIVOS INTANGIBLES

1. CONCEPTUALIZACION

Los activos intangibles son aquellos que no tienen una naturaleza o existencia física, limitándose su valor a los derechos y beneficios económicos esperados que su posesión confieren a las entidades.

Las instituciones que de conformidad a las leyes vigentes, adquieran activos intangibles, que representan recursos de larga duración y que por falta de cualidades físicas, su valor se limita a los derechos adquiridos y a los beneficios esperados por su posesión o uso y que su vida útil puede ser indeterminada, deberán para el registro de los hechos económicos considerar la presente normativa que para tal efecto emite ésta Dirección General.

2. VALUACION

Los bienes intangibles adquiridos con el fin de utilizarlos en las actividades administrativas o productivas de carácter institucional, deberán ser registrados contablemente en el SUBGRUPO INVERSIONES INTANGIBLES, al costo de adquisición o al valor de las erogaciones atribuibles a su formación o desembolso, su vida útil dependerá de la aplicación de criterios técnicos que puedan determinarla, apoyándose con especialistas en la materia, y tomando en cuenta el criterio prudencial del contador para aplicar la estimación razonable permitiendo con ello registrarlos como GASTOS DE GESTION.

Las instituciones que por sus necesidades desarrollen sistemas informáticos para su uso, deberán registrar el valor del software más todas las erogaciones inherentes, tales como estudios de prefactibilidad, análisis, diseño, programación e implementación y otros de igual naturaleza.

8. ACTUALIZACION DEL PATRIMONIO ESTATAL

El patrimonio inicial del ejercicio contable deberá ajustarse con el índice de actualización anual. Se exceptúan las cuentas del subgrupo Detrimento Patrimonial, si respecto de éstas no existen disposiciones legales o reglamentarias de reajustabilidad para valorizar las pérdidas o daños que registran.

Los incrementos o disminuciones directos de carácter patrimonial, registrados en el curso del ejercicio contable, deberán ajustarse con el índice de actualización resultante del cálculo entre el mes de la operación y la fecha de cierre.

Las variaciones por efecto de la actualización deberán registrarse directamente en las cuentas que generaron el movimiento, reflejando el resultado neto en la cuenta de gastos de gestión "CORRECCIÓN DEL PATRIMONIO", independientemente del saldo resultante.

C.2.12 NORMAS SOBRE DEPRECIACIÓN DE BIENES DE LARGA DURACIÓN

1. CONCEPTUALIZACION

La depreciación corresponde a la pérdida de valor que experimentan los bienes de larga duración, como consecuencia del uso y desgaste, accidentes, agentes atmosféricos u otros factores de carácter económico, cuyo efecto se reflejará en la contabilidad mediante una depreciación periódica o acelerada, destinada a prorratear el monto contable del bien en el tiempo estimado de vida útil.

Las instituciones que en razón de sus propias actividades requieran aplicar criterios de depreciación distintos a los establecidos en las presentes normas, deberán someterlos a la aprobación de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental; como asimismo, cuando circunstancias especiales ameriten una depreciación acelerada del valor contable de determinados bienes. En los casos que disposiciones legales fijen criterios diferentes a los indicados en estas normas, deberán hacerse del conocimiento previo de dicha Dirección General, los procedimientos de cálculo que serán aplicados.

2. METODO DE DEPRECIACION

Los bienes muebles o inmuebles destinados a las actividades institucionales y productivas, deberán depreciarse anualmente aplicando el método de depreciación basado en el cálculo lineal o constante.

La vida útil de los bienes se determinará de acuerdo con la siguiente tabla:

Bienes	Factor anual	Plazo
EDIFICACIONES Y OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	0.025	40 años
MAQUINARIA DE PRODUCCION Y EQUIPO DE TRANSPORTE	0.10	10 años
OTROS BIENES MUEBLES	0.20	5 años

Los bienes muebles e inmuebles provenientes de años anteriores, deberán amortizarse en el número de meses o años de vida útil que les resta. Las adquisiciones efectuadas en el curso del ejercicio contable, se amortizarán en la proporción mensual de permanencia en la actividad institucional o productiva.

En la determinación del monto a depreciar, deberá calcularse un porcentaje del 10% al costo de adquisición de los bienes, el que se considerará como valor residual o valor de desecho; lo anterior, sin perjuicio de mantener un control físico de los bienes al término de la vida útil, en tanto continúen prestando servicio en las actividades institucionales o productivas.

3. CONTABILIZACION DE LA AMORTIZACION

La depreciación se contabilizará utilizando el método indirecto, reflejando en cuentas de complemento la depreciación acumulada, y el efecto económico se traspasará al grupo 83 GASTOS DE GESTION, con excepción de las situaciones referidas al grupo 25 INVERSIONES EN PROYECTOS O PROGRAMAS, en que se deberá aplicar la norma contable establecida al efecto, o bien se integre a los costos de producción de bienes o servicios.

ANEXO 45

Servicios brindados por la Oficina Regional de Occidente

Numero de Servicios brindados por la Oficina Regional de Occidente promedio / mes	
Servicio	Numero de Servicios
Servicios brindados por el Centro de Solución de Controversias	
Recepción de Denuncias	145
Avenimiento Respuesta Favorable	74
Avenimiento Respuesta No Favorable	63
Conciliación	63
Gestión	17
Asesoría	48
Derivación	21
Servicios brindados para Educación y Capacitación	
Gestión de Campañas Informativas y Educativas	1
Asesoría en Campaña	40
Recepción de Denuncias en Campaña	20
Gestión Domiciliar	1
Derivación	4
Capacitaciones	2
Servicios brindados por Inspección y Sondeos	
Inspección de Precio a la Vista	11
Inspección de Publicidad	10
Inspección de Etiquetado	11
Sondeo de Granos Básicos	4
Inspección de Fecha de Vencimiento	11
Constatación de hechos	2
Sondeo Contingencial	5
Total	553

Total de servicios / mes = 553 servicios = 100%

Total de procesos de procesos claves que se ejecutan para la prestación de los servicios = 436 servicios = 79%

ANEXO 46

Servicios brindados por cada Macroproceso en relación a los servicios por los procesos claves

Numero de Servicios brindados por cada Macroproceso		
Servicio	Numero de Servicios	Porcentaje
Macroproceso Atención de Denuncias = 345 Servicios		
Recepción de Denuncias	145	42%
Avenimiento Respuesta Favorable	74	22%
Avenimiento Respuesta No Favorable	63	18%
Conciliación	63	18%
Macroproceso Campañas Educativas e Informativas = 61 Servicios		
Gestión de Campañas Informativas y Educativas	1	2%
Asesoría en Campaña	40	65%
Recepción de Denuncias en Campaña	20	33%
Macroproceso Inspección de Productos = 32 Servicios		
Inspección de Publicidad en Supermercados	5	16%
Inspección de Publicidad en Establecimientos Comerciales	5	16%
Inspección de Etiquetado	22	68%

Procesos claves que se ejecutan para la prestación de los servicios = 436 servicios = 100%

Macroproceso Atención de Denuncias = 345 servicios = 79 %

Macroproceso Campañas Educativas e Informativas = 61 servicios = 14%

Macroproceso Inspección de Productos = 32 servicios = 7%

ANEXO 47

Tiempo de los servicios por los procesos claves que se realizan en la Oficina

Macroproceso Atención de Denuncias		Macroproceso Campañas Educativas e Informativas		Macroproceso Inspección de Productos	
Servicio	Tiempo (minutos)	Servicio	Tiempo (minutos)	Servicio	Tiempo (minutos)
145 Recepción de Denuncias	54.05	1 Gestión de Campañas Informativas y Educativas	634.98*	5 Inspección de Publicidad en Supermercados	587.25 [■]
74 Avenimiento Respuesta Favorable	51.19	40 Asesoría en Campaña	0	5 Inspección de Publicidad en Establecimientos Comerciales	628.2 [■]
63 Avenimiento Respuesta No Favorable	57.35	20 Recepción de Denuncias en Campaña	0	22 Inspección de Etiquetado	754.68 [◆]
63 Conciliación	240.07				
Total	26,616.32	Total	634.98	Total	1,955.13
Porcentaje por Macroproceso	91%	Porcentaje por Macroproceso	2%	Porcentaje por Macroproceso	7%

Tiempo disponible = 87,120 minutos / mes = 100%

Tiempo total por macroprocesos = 29,206.4 minutos / mes = 33%

* Cálculo por las 2 personas que intervienen

■ Cálculo para 3 días

◆ Cálculo para 4 días

ANEXO 48

Numero de empleados que participan en cada macroproceso

Macroproceso	Numero de Personas	Porcentaje
Atención de Denuncias	6	43%
Campañas Educativas e Informativas	2	14%
Inspección de Productos	6	43%
Total	14	100%

ANEXO 49

Distribución del área física por cada macroproceso

Macroproceso	Área (m ²)	Porcentaje
Atención de Denuncias	851,250	599%
Campañas Educativas e Informativas	196,850	14%
Inspección de Productos	393,900	27%
Total	1,442,000	100%

ANEXO 50

Numero de computadoras asignadas por cada macroproceso

Macroproceso	Computadoras	Porcentaje
Atención de Denuncias	6	55%
Campañas Educativas e Informativas	2	18%
Inspección de Productos	3	27%
Total	11	100%

ANEXO 51

Numero de aires acondicionados asignadas por cada macroproceso

Macroproceso	Aires	Porcentaje
Atención de Denuncias	2	33.33%
Campañas Educativas e Informativas	2	33.33%
Inspección de Productos	2	33.33%
Total	11	100%

ANEXO 52

Porcentaje de participación por persona en cada servicio

Porcentaje de participación por persona en cada servicio									
Persona	Minutos por mes	Servicios							
Atención de Denuncias		Recepción de Denuncias		Avenimiento Respuesta Favorable		Avenimiento Respuesta No Favorable		Conciliación	
		Minutos	%	Minutos	%	Minutos	%	Minutos	%
Técnico CSC	23,052.47	3,323.4	30%	3,360.34	15%	3,613.05	14%	9,432.28	41%
Edecán	2,020.72	1,190.45	59%	-	0%	-	0%	830.72	41%
Encargado de Archivo y Not.	781.48	-	0%	427.72	55%	-	0%	353.76	45%
Campañas Educativas e Informativas		Gestión de Campaña		Recepción de Denuncia en Campaña		Asesoría en Campaña			
		Minutos	%	Minutos	%	Minutos	%		
Coordinado EPC	2,834.23	469.83	17%	680.8	24%	1,683.6	59%		
Técnico Educador	2,666.82	302.42	11%	680.8	26%	1,683.6	63%		
Inspección de Productos		Inspección de Publicidad en Supermercados		Inspección de Publicidad en Establecimientos Comerciales		Inspección de Etiquetado			
		Minutos	%	Minutos	%	Minutos	%		
Coordinador VyV	4,261.94	631.77	14%	663.32	16%	2,996.85	70%		
Inspector	16,439.02	2,466.09	15%	2,465.01	15%	11,507.92	70%		

ANEXO 53

Numero de computadoras asignadas por cada servicio

Servicio	Computadoras	Porcentaje
Recepción de Denuncias	3	25%
Avenimiento Respuesta Favorable	3	25%
Avenimiento Respuesta No Favorable	2	17%
Conciliación	4	33%
Total	12	100%

ANEXO 54

Uso de Computadoras por cada Servicio

Servicio	Días	Porcentaje
Inspección de Publicidad en Supermercados	2	22%
Inspección de Publicidad en Establecimientos Comerciales	2	22%
Inspección de Etiquetado	5	56%
Total	9	100%

ANEXO 55

CONSIDERACIONES DEL AHORRO DE PRESTAR EL SERVICIO

Una vez implantado la aplicación del Enfoque Basado en Procesos en los servicios que brinda la Oficina Regional de Occidente de la Defensoría del Consumidor, se espera obtener un ahorro en el tiempo que se empleara en la ejecución de los procesos claves. El ahorro se genera por un aumento en la eficiencia de los procesos a logrado por el rediseño y eliminación de alguna actividades en los mismos.

Es necesario hacer énfasis en el hecho que el ahorro que se producirá por la aplicación del enfoque no será percibido en una reducción de los costos mensuales, en cambio será percibido en un aumento en el tiempo disponible del personal de la Oficina para la realización de otros servicios. Para efectos de estudio se realiza un cálculo del ahorro que se producirá por la aplicación del enfoque en la disminución del número de hora empleadas para la ejecución de los procesos.

Procedimiento

1. El primer paso es el calculo de los minutos que participa mensualmente, cada persona en los diferentes procesos claves actualmente
2. Calculado el tiempo empleado por cada persona mensualmente se multiplica por tres para conocer el tiempo empleado en un trimestre
3. Se divide el tiempo empleado en un trimestre entre 60 minutos que posee una hora para establecer el numero de horas que cada persona emplea en un trimestre en la ejecución de los procesos
4. Se multiplica el numero de horas empleadas por cada persona por el respectivo costo/hora •
5. Se suman los costos trimestrales para obtener el costo actual
6. El siguiente paso es el calculo de los minutos que participara mensualmente, cada persona en los diferentes procesos claves propuestos
7. Calculado el tiempo que empleara cada persona mensualmente se multiplica por tres para conocer el tiempo a emplear en un trimestre
8. Se divide el tiempo a emplear en un trimestre entre 60 minutos que posee una hora para establecer el numero de horas que cada persona utilizara en un trimestre en la ejecución de los procesos

• Ver Estimación de Salarios Personal Oficina Regional de Occidente

9. Se multiplica el numero de horas a emplear por cada persona por el respectivo costo/hora[•]
10. Se suman los costos trimestrales para obtener el costo propuesto
11. Se resta a los costos actuales los costo propuesto y se obtiene el ahorro

A continuación se ejemplifica el cálculo del ahorro que se producirá con la aplicación del enfoque basado en procesos en los Macroprocesos:

Macroproceso Atención de Denuncias

Método Actual	Minutos empleados Mensualmente	Minutos empleadas Trimestralmente	Horas empleadas Trimestralmente	Costo Trimestralmente
Edecán	3,681.44	11044.3	184.07	\$393.91408
Encargado de Archivo y Not.	781.48	2344.44	39.07	\$111.75164
Técnico	24,672.41	74017.2	1233.62	\$3,528.1546
Total	29,135.33	87406	1456.77	\$4,033.8204

Método Propuesto	Minutos empleados Mensualmente	Minutos empleadas Trimestralmente	Horas empleadas Trimestralmente	Costo Trimestralmente
Edecán	2,021.17	6063.51	101.06	\$216.26519
Encargado de Archivo y Not.	781.48	2344.44	39.07	\$111.75164
Técnico	23,052.47	69157.4	1152.62	\$3,296.5032
Total	25,855.12	77565.4	1292.76	\$3,624.52

Estimación del ahorro del macroproceso Atención de Denuncias

$$\Delta = \text{Costo método Actual} - \text{Costo método Propuesto}$$

$$\Delta = \$4,033.8204 - \$3,624.52$$

$$\Delta = \$ 409.30 \text{ trimestralmente.}$$

[•] Ver Estimación de Salarios Personal Oficina Regional de Occidente

Macroproceso Gestión de Campañas Educativas e Informativas

Método Actual	Minutos empleados Mensualmente	Minutos empleadas Trimestralmente	Horas empleadas Trimestralmente	Costo Trimestralmente
Coordinador EPC	6,776.39	27105.5	451.76	\$430.30
Técnico	5,696.92	22787.7	379.79	\$271.55
Coordinador CSC	147.18	588.7	9.81	\$9.35
Notificador	6.55	26.18	0.44	\$0.23
Gerente	256.17	1024.66	17.08	\$24.38
Total	12,883.19	51532.7	858.88	\$735.81

Método Propuesto	Minutos empleados Mensualmente	Minutos empleadas Trimestralmente	Horas empleadas Trimestralmente	Costo Trimestralmente
Coordinador EPC	5,782.11	23128.4	385.47	\$367.16
Técnico	5,196.17	20784.7	346.41	\$247.68
Coordinador CSC	29.44	117.74	1.96	\$1.87
Notificador	0.00	0	0	\$0.00
Gerente	0.00	0	0	\$0.00
Total	11,007.71	44030.8	733.85	\$616.72

Estimación del ahorro del macroproceso Gestión de Campañas Educativas e Informativas

$$\Delta = \text{Costo método Actual} - \text{Costo método Propuesto}$$

$$\Delta = \$735.81 - \$616.72$$

$$\Delta = \$119.10 \text{ trimestralmente.}$$

Macroproceso Inspección de Productos

Método Actual	Minutos empleados Mensualmente	Minutos empleadas Trimestralmente	Horas empleadas Trimestralmente	Costo Trimestralmente
Coordinador VyV	5,131.78	15,395.3	256.59	\$977.60
Inspector	18,389.8	55,169.4	919.49	\$2,629.74
Gerente	146.37	439.11	7.319	\$41.79
Total	23,667.96	71,003.9	1,183.4	\$3,649.14

Método Propuesto	Minutos empleados Mensualmente	Minutos empleadas Trimestralmente	Horas empleadas Trimestralmente	Costo Trimestralmente
Coordinador VyV	4,291.94	12,875.8	214.60	\$817.61
Inspector	16,439.00	49,317.1	821.95	\$2,350.78
Gerente	52.06	156.18	2.60	\$14.86
Total	20,783.02	62,349.1	1,039.15	\$3,183.26

Estimación del ahorro del macroproceso Gestión de Campañas Educativas e Informativas

$$\Delta = \text{Costo método Actual} - \text{Costo método Propuesto}$$

$$\Delta = \$3,649.14 - \$3,183.26$$

$$\Delta = \$ 465.88 \text{ trimestralmente.}$$

Macroproceso	Ahorro Trimestral
Atención de Denuncias	\$ 409.30
Gestión de Campañas Educativas e Informativas	\$ 119.10
Inspección de Productos	\$465.88
Total	\$994.28

Ahorro generado por la Aplicación del Enfoque Basado en Procesos en la Oficina Regional de Occidente de la Defensoría del Consumidor = \$ 995.00 /trimestralmente

ANEXO 56

Banco Central de Reserva, Tasa de Inflación, Índice de Precios al Consumidor

 Banco Central de Reserva de El Salvador - Mozilla Firefox


http://www.bcr.gob.sv/estadisticas/Sector_real/sectorreal_precios_inflacion_anual.html

**INFLACIÓN: ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR 1/
Base Diciembre de 1992 = 100
Variación Anual**

MESES	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Enero	1.5	3.1	-0.5	5.5	0.9	2.8	2.4	5.7	3.3	5.6	4.7
Febrero	1.3	2.6	0.2	4.8	1.4	2.7	2.6	5.3	3.8	4.8	5.8
Marzo	1.5	2.0	0.5	4.9	1.7	2.4	3.0	4.8	4.0	5.1	6.0
Abril	2.7	0.1	1.1	5.0	2.0	2.0	3.9	4.4	4.2	4.4	6.8
Mayo	3.5	-1.0	2.4	4.5	1.8	1.9	4.8	4.4	3.6	3.9	8.4
Junio	3.2	-1.2	3.6	3.5	2.3	1.6	4.6	4.3	4.4	3.7	9.0
Julio	2.8	-1.1	2.9	3.6	2.5	1.0	5.3	4.1	5.6	3.2	
Agosto	2.2	0.1	3.4	3.5	1.8	1.7	5.2	4.2	4.7	3.6	
Septiembre	1.5	1.5	3.3	3.3	1.4	2.1	5.4	4.4	4.2	4.3	
Octubre	1.9	2.0	2.7	2.3	2.5	2.3	5.5	5.9	1.9	5.4	
Noviembre	4.3	-0.7	3.4	3.0	1.4	2.6	5.4	4.6	3.9	6.2	
Diciembre	4.2	-1.0	4.3	1.4	2.8	2.5	5.4	4.3	4.9	4.9	

1/ Relación del mes en estudio con respecto al mismo mes del año anterior (punto a punto)

Fuente: Dirección General de Estadísticas y Censos - DIGESTYC

 *imprimir*

ANEXO 57

PLANIFICACION PARA IMPARTIR CAPACITACIONES

INTRODUCCION

Los empleados representan a la Institución frente a sus usuarios o clientes y es por ese motivo que es recomendable invertir en ellos, proporcionándoles continuamente oportunidades para mejorar sus habilidades. Esto se conoce como desarrollo del personal e incluye aquellas actividades designadas a capacitar y motivar al empleado para ampliar sus conocimientos y cumplir mejor sus responsabilidades dentro de la organización.

La capacitación hará que el trabajador sea más competente y hábil. Generalmente, es más costoso contratar y capacitar nuevo personal, aun cuando éste tenga los requisitos para la nueva posición, que desarrollar las habilidades del personal existente. Desarrollar las capacidades del trabajador, proporciona beneficios para los empleados y para la organización, ya que presenta ventajas como: Aumento en las habilidades y cualidades de los trabajadores y beneficia a la organización por que se vuelve más fuerte, productiva y rentable.

DEFINICION

La capacitación es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, es decir es un entrenamiento técnico mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los empleados para ocupar determinados puestos de trabajo, permitiéndoles un mejor desempeño en sus labores habituales.

OBJETIVO

- Fortalecer las habilidades de los empleados sobre los procesos que se ejecutan en la Oficina Regional de Occidente a través de la capacitación y adiestramientos.

LEMA DE LA CAPACITACION

“La puesta en práctica de forma exitosa depende del esfuerzo, tiempo y compromiso de todos los miembros de la Institución”.

DURACION DE CAPACITACION

Tiempo total: 5 horas 30 minutos.

Inicio: 7:00 a.m. Finalización 12:30 p.m.

RESPONSABLE





- Gerente de la Oficina Regional de Occidente
- Coordinador



RESULTADOS

- Favorecer y fortalecer el conocimiento técnico necesario para el mejor desempeño de las actividades laborales.
- Incrementar la participación de los empleados en la toma de decisiones en temas que afecten su trabajo y dar el reconocimiento apropiado a su contribución.
- Alentar las iniciativas y sugerencias individuales para mejorar el desempeño de los procesos.
- Establecer el trabajo en equipo.
- Incrementa la productividad y calidad del trabajo

RECURSOS A EMPLEAR

A continuación se presenta los recursos (equipo / materiales) a ser empleados para el desarrollo de la capacitación.

EQUIPO/MATERIAL	DESCRIPCION
Mesa 	Se utilizara para colocar la el equipo y/o material a ser utilizado durante el desarrollo de la capacitación.
Sillas 	Serán usadas para que los participantes se sienten durante el desarrollo de la capacitación.
Proyector 	Se utilizara para proyectar la información que se encuentra en las diapositivas lo que facilitara la observación a los participantes
Diapositivas 	En las diapositivas se escribirá la información sobre los puntos claves a ser tratados en el desarrollo de la capacitación

<p>Puntero</p> 	<p>Se usara para indicar la información que se encuentra redactada en la diapositivas</p>
<p>Pizarra de plumón</p> 	<p>Se utilizara para escribir puntos clave a tratar durante la capacitación o ejemplos</p>
<p>Plumón</p> 	<p>Plumón con tinta especial que permite escribir sobre la pizarra.</p>
<p>Borrador</p> 	<p>Se usara para borrar lo escrito en la pizarra con el plumón</p>
<p>Pliegos de cartulina</p> 	<p>Se utilizara para redactar la frase de la capacitación que se colocara en un lugar visible para todos.</p>
<p>Cinta Adhesiva</p> 	<p>Se empleara para pegar la cartulina con la frase de la capacitación en la pared</p>
<p>Páginas de papel bond</p> 	<p>Se les entregaran a cada uno de los participantes para que realicen sus anotaciones.</p>
<p>Lápices y lapiceros</p> 	<p>Se les entregaran a los participantes para que realicen sus anotaciones.</p>

LISTA DE CHEQUEO PARA PLANIFICACION DE CAPACITACION

A continuación se presenta la siguiente lista de chequeo que servirá de apoyo a la persona encargada de realizar la planificación de la capacitación a impartir para tener en cuenta los aspectos necesarios para el desarrollo de la misma.

Modo de empleo:

La lista de chequeo se utilizara marcando con una letra "X" en la columna de SI cuando el aspecto a ser considerado ya se haya cumplido o realizado y en caso contrario sino se ha realizado se marcara en la columna del NO.

ASPECTOS A CONSIDERAR	SI	NO
Organización de capacitación		
Se conoce la cantidad de personas que se les impartirá la capacitación		
Se conocen los nombres de cada participante		
Se ha establecido el Lema de la capacitación		
Se ha establecido el tiempo de duración total de la capacitación		
Se realizo la orden de la comida o refrigerio a entregar		
Se realizo la programación de capacitación a impartir		
Preparación de la información del tema a impartir		
Se encuentra disponible el salón de reuniones		
Limpieza y orden en el salón de reuniones		
Equipo a utilizar		
Pizarra de plumón disponible		
Disponibilidad de plumones para pizarra		
Borrador de pizarra para plumón		
Disponibilidad de Proyector		
Mesa para reunión		
Cantidad de sillas en función del numero de participantes		
Material a utilizar		
Disponibilidad de paginas de papel bond		
Lápices y lapiceros disponibles		
Diapositivas elaboradas		
Manual de procesos disponible		
Pliego de cartulina		
Cinta adhesiva		
Puntero disponible		

ESTRUCTURA DE PROGRAMACION DE CAPACITACION "FORMADOR DE FORMADORES"

PUNTO A TRATAR	DESCRIPCION	TIEMPO
Bienvenida	Reunir al grupo de invitados y brindarles un saludo de bienvenida a la capacitación	9 min
Introducción al tema	Crear el escenario para explicar el contenido del plan de la capacitación a impartir y crear una comprensión de la sesión que se realiza exponiendo la frase que se utilizara en la campaña.	20 min
Exponer el tema	Se mencionara la razón de la sesión expresando la preocupación por parte de la gerencia que esta relacionada con el nivel de insatisfacción que presentan los resultados de la encuesta realizada. Exponer algunos ejemplos de problemas típicos sin señalar al culpable si no la causa o situación problema y que por lo tanto se han establecido mejoras a los procesos que deberán de ser llevados a la práctica por cada uno de las personas que esta presente.	120 min
Espacio para preguntas	Se abrirá un espacio para preguntas sobre aquellos aspectos que aun no han sido comprendidos totalmente por los participantes.	30 min
Receso	Se les brindara un receso a los participantes entregándoles un refrigerio	30 min.
Ejercicio de verificación	Se realizara una actividad para comprobar si las mejoras han sido comprendidas por los empleados formando equipos de trabajo al azar. Y así demostrar lo importante que es trabajar en equipo para el logro de objetivos.	90 min
Conclusiones	Antes de terminar la sesión el capacitador expondrá los puntos aprendidos durante el desarrollo de la capacitación, para se repasados por todos los asistentes.	25 min
Cierre del evento	Al finalizar la capacitación se agradecerá por la participación de cada uno de los asistentes y se les indicara que cuando ellos lo crean conveniente se pueden acercar a solicitar información al Coordinador.	7 min
Total		5h 30min.

* Ver Estrategia de realización de Ejercicio de Verificación

DINAMICA PARA EL DESARROLLO DEL EJERCICIO DE VERIFICACION

El objetivo de la aplicación de la estrategia es que los participantes comprendan:

- Las características del trabajo en equipo.
- Como el trabajo en equipo contribuye al logro de los objetivos.
- Que los miembros del equipo se conozcan mejor para establecer una relación estrecha entre ellos.
- Que los miembros del equipo compartan conocimientos e ideas.
- La importancia del rol de cada persona.

A continuación se presente las instrucciones de la estrategia a seguir para la realización del ejercicio de verificación, el cual buscan facilitar el aprendizaje de los asistentes.

Instrucciones.-

El expositor se reunirá con los participantes; con el objetivo de exponerles el documento que contiene los procesos normalizados (la presentación de este documento se realizara a través de diapositivas).

Una vez expuesto dicho documento; se realizara un intercambio de opiniones sobre el instrumento con el objetivo de aclarar aquellos puntos donde se presenten mayor deficiencia.

Posteriormente los participantes extraerán de una caja un papel doblado el cual tendrá un número y las personas que tengan el mismo número deberán formar parejas con el objetivo de estudiar el manual, realizándose preguntas unos con otros.

Finalizado el plazo se llevara a cabo una mesa redonda donde cada pareja deberá de contestar las preguntas que el expositor les realice, quien desempeñara el papel de arbitro durante la dinámica y determinara si la respuesta que se ha proporcionado a la pregunta formulada es la correcta; para desempeñar este papel es necesario que el expositor haya estudiado previamente el documento en forma minuciosa.

Cada respuesta acertada por cada pareja deberá de ser anotada en la pizarra para tener el puntaje final de respuestas contestadas en forma correcta y establecer el grupo ganador.

ANEXO 58

LLENADO DE FORMULARIOS

Formulario 1: Control del tiempo de ejecución de las actividades

Fecha de realización: Se colocara la fecha en la cual se elabora el informe

Elaborador por: se colocara el nombre de la persona responsable en elaborar el informe

Periodo de informe: se colocara la fecha de inicio y finalización del control que se reporta

Actividad: se colocara el nombre de la actividad

Fecha de ejecución programada: se colocara la duración de la actividad de acuerdo a su programación en el plan de implantación

Fecha de ejecución real: se colocara la duración de la actividad de acuerdo a la fecha que realmente se ejecuto.

Tiempo de desfase: se colocara la diferencia entre el tiempo programado menos el tiempo de ejecución real de las actividades.

Observaciones: se escribirá la razón por la cual se han presentado un retraso en al actividades.

Formulario 2: Control de actividades

Fecha de realización: Se colocara la fecha en la cual se elabora el informe

Elaborador por: se colocara el nombre de la persona responsable en elaborar el informe

Periodo de informe: se colocara la fecha de inicio y finalización del control que se reporta

Actividad programada: se colocara el nombre de la actividad programada

Actividad realizada: se colocara el nombre de la actividad realizada

Actividades pendientes: se colocara el nombre de la actividades que aun no se han realizado.

Observaciones: se escribirá la razón por la cual se han presentado un retraso en al actividades.

Formulario 3: Control del Recurso Humano

Fecha de realización: Se colocara la fecha en la cual se elabora el informe

Elaborador por: se colocara el nombre de la persona responsable en elaborar el informe

Periodo de informe: se colocara la fecha de inicio y finalización del control que se reporta

Nombre: se colocara el nombre del empleado

Horas hombres: se colocara el tiempo programado de realización de la actividad y el tiempo real de realización de la actividad

Observaciones: se escribirá la razón por la cual se han presentado un retraso en al actividades.

Informe sobre de cumplimiento de metas

Fecha de realización: Se colocara la fecha en la cual se elabora el informe

Elaborador por: se colocara el nombre de la persona responsable en elaborar el informe

Periodo de informe: se colocara la fecha de inicio y finalización del control que se reporta

Meta programada: se redactara la meta programada a cumplir

Meta realizada: se redactara la meta que se logro cumplir

% de avance: se coloca el grado de avance de la meta

Metas pendientes: se coloca las metas aun no realizadas

Observaciones: se escribirá la razón por la cual se han presentado un retraso en la realización de las metas.

ANEXO 59

LISTADO DE DESPERDICIOS ELIMINADOS MENSUALMENTE

Desperdicio	Cantidad de Material Desperdiciado
Autos de Ratificación en CSC por Recepción de Denuncias	82 hojas
Autos de Ratificación en campaña por Recepción de Denuncia	20 hojas
Informes de Campañas mal elaborados	84 hojas
Actas por Aplazamientos de 1° Audiencia	5 hojas
Actas por Aplazamientos de 2° Audiencia	5 hojas
Formatos de Edecán elaborados incorrectamente	30 hojas
Planes de campañas copia para Gerente de Oficina	28 hojas
Copias de Informe diario a Gerente de Oficina	20 hojas
Anotaciones en hojas en blanco (sin formato) actividades de campaña	40 hojas
Actas de Inspecciones mal elaboradas	214 hojas
Total	528 Hojas

- 1 Resma de papel = 500 hojas
 - Cantidad de Resmas consumidas mensualmente = 20 Resmas = 100%
 - Cantidad de Resmas desperdiciadas mensualmente = 1 Resma = 5%
-