



PROGRAMA COMPAL
Proyecto para la preparación y Publicación de un Manual de Gestión
para la Dirección de Apoyo al Consumidor (Costa Rica)

REPORTE DE MISION

NOMBRE (S) : Ricardo Maguiña Pardo

FECHA DEL PRESENTE REPORTE: 12 de Septiembre del 2005

ASUNTO:

DISTRIBUCION A:

MIEMBROS DEL
EXTRANET DE
COMPAL

PERIODO DE MISION: Del 5 al 7 de Septiembre del 2005

INSTITUCION(ES) VISITADAS:

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP)
Consultores COMPAL (Protección al Consumidor)
Consultores COMPAL (Libre Competencia)
Consumidores de Costa Rica (CONCORI)
Defensoría de los Habitantes
Federación Nacional de Asociaciones de Consumidores y Usuarios (FENASCO)
Comisión de Promoción de la Competencia
Comisión Nacional del Consumidor
Dirección Ejecutiva de Apoyo al Consumidor (DAC)
Departamento Técnico de Apoyo a la CNC (DTAC)
Departamento Políticas y Análisis de Consumo (DPAC)
Departamento Plataforma de Atención al Consumidor (PACO)
Procuraduría General de la República
Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC)

PRINCIPALES CONTACTOS ESTABLECIDOS:

Ana Karina Zeledón (Defensoría de los Habitantes)
Cynthia Zapata (DAC)
Edgar Odio (Consultor Libre Competencia COMPAL)
Erick Ulate (CONCORI)
Gilberto Campos (CONCORI)
Gesner Oliveira (Consultor Libre Competencia COMPAL)
Harold Hutt (DAC)
Iliana Cruz (CNC)
Isaura Guillen (COPROCOM)
José Ernesto Bertolini (Consultor Protección al Consumidor COMPAL)
Kattia Chaves (DTAC)
Kathya Araya (CNC)
Luis Diego Flores (Procuraduría General de la República)
Martha Castillo Díaz (Viceministra MEIC))
Manuel Antonio Jiménez (FENASCO)
Maricruz Goñi (PACO)
Ramón Yglesias (CNC)
Roberto Zúñiga (DPAC)
Uri Weinstock (Consultor Protección al Consumidor COMPAL)
Xenia Herrera Durán (ARESEP)

OBJETIVO(S) DE LA MISION DE TRABAJO: Recopilar información, identificar procesos principales, detectar oportunidades de mejora en la DAC y validar esquema del contenido del Manual de Gestión

ASPECTOS SOBRESALIENTES E IMPLICANCIAS PARA EL PROGRAMA COMPAL

- Reuniones con los Departamentos de la Dirección de Apoyo al Consumidor, CNC, Organismo Regulador de servicios públicos (área atención usuarios) y asociaciones de consumidores.
- Se detectaron oportunidades de mejora en la gestión administrativa y funcional en la DAC.
- Recopilación de información relevante para la consultoría.
- Identificación de los principales procesos de los tres departamentos de la DAC (DETAC, DPAC y PACO).
- Diseño de los flujos de los principales procesos que se realizan actualmente en los tres Departamentos de la DAC (DETAC, DPAC y PACO).
- Revisión del primer borrador del Manual de Gestión (Borrador del Informe Preliminar según Términos de Referencia)
- Validación del esquema general del contenido del Manual de Gestión propuesto (Primer Borrador del Proyecto Preliminar del Manual)

Conclusión: Se cumplieron todos los objetivos de la misión

ACCIONES DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO A FUTURO (SEÑALAR RESPONSABILIDADES INDIVUALES)

- Elaboración del borrador final del Manual de Gestión, incluyendo sugerencias de la DAC y temas señalados en la misión en Costa Rica (Ricardo Maguiña)
- Revisión del borrador final del Manual de Gestión (Cynthia Zapata, Kattia Chaves, Harold Hutt, Maricruz Goñi y Roberto Zúñiga)

REPORTE DETALLADO

- Disponible a solicitud del interesado
- no disponible

DOCUMENTACION RECIBIDA

- Disponible a solicitud expresa
- Adjunto
- No existe documentación adicional