

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2019

 <p>PRO CONSUMIDOR INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR</p>	Dependencia: Departamento de Planificación y Desarrollo
	Eje Estratégico: Incremento de la cobertura y calidad de los servicios
	Objetivos Estratégico: Mejorar la calidad de los servicios para una mayor satisfacción en la protección al consumidor y los grupos vulnerables

Productos Estratégicos

1	2	3	4	5	6	7	8												9
							Cronograma												
							T-I			T-II			T-III			T-IV			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12								
Acreditado el cuerpo de inspectores de Proconsumidor bajo la norma NORDOM ISO/ICE 17020	Acreditación del grupo de inspectores de alimentos y bebidas según alcance definido en la acreditación bajo la NORDOM ISO/ICE 17020	Un grupo acreditado en el alcance definido.	1	Certificado de acreditación	1- Revisión del Plan de Acciones Correctivas	30%	█											División de Fortalecimiento Institucional y Calidad Departamento de Inspección Ejecutiva Recursos Humanos	
					2- Recepción de la aprobación del Plan de Acciones Correctivas por el ODAC.	30%		█											
					3- Implementación de las acciones del plan.	40%			█	█	█	█	█	█	█	█			
	Mantenimiento de la Acreditación bajo la NORDOM ISO/ICE 17020	Detección de no conformidades mayores en gestión inferior a las detectadas en la auditoría del 2018.	NC < 3	Informe de autoria de seguimiento externo.	1- Implementación del sistema	50%		█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	Dpto. de Inspección y División de Fortalecimiento Institucional y Calidad	
2- Auditoría interna.					25%						█								
3- Auditoría externa.					20%											█			
4- Informe de la auditoría.					5%											█			
Documentado el Sistema de gestión de Calidad NORDOM ISO 9001:2015.	Diagnostico de las áreas de Servicio al Usuario, Conciliación y Jurídico.	Numero de diagnósticos realizados	3	Informes diagnostico	1- Elaboración de Plan de Trabajo.	25%	█										División de Fortalecimiento Institucional y Calidad Departamento de Inspección Ejecutiva Recursos Humanos		
					2- Levantamiento de las necesidades de las áreas.	50%		█	█	█	█								
					3- Elaboración y presentación del informe de resultados.	25%					█								
	Documentación del Sistema de gestión de calidad bajo la NORDOM ISO 9001:2015	Porcentaje de Procedimientos documentados.	100%	Carpeta de procedimientos.	1- Elaboración de Plan de Documentación.	10%						█						Dpto. de Inspección y División de Fortalecimiento Institucional y Calidad	
					2- Elaboración de Procedimientos.	60%						█	█	█					
					3- Aprobación de Procedimientos.	10%									█				
					4- Socialización de procedimientos.	20%									█	█			

Eje Estratégico :Fortalecimiento Institucional														
Objetivos Estratégico: Establecer una gestión institucional moderna y eficiente sostenida por procesos organizativos.														
Posicionada la institución a Nivel Nacional e Internacional	Elaborar anteproyecto para creación de herramienta para evaluación de satisfacción de los servicios institucionales.	Ficha de iniciativas y proyectos sometida a aprobación	1	Ficha de iniciativas y proyectos / Informe de resultados	1- Descripción del anteproyecto en la ficha de iniciativas y proyectos institucional.	50%	■						Dirección Ejecutiva / Departamento Financiero / Departamento de Planificación y Desarrollo	
					2- Gestión de Aprobación con la MAE.	30%		■						
					3- Socialización con el personal bajo su cargo.	10%		■						
					4- Modificación del POA 2019 para incluir como Producto.	10%		■	■					
	Realización de foros nacionales en materia de consumo	Número de foros elaborados	2	Informe de conclusiones / listado de participantes / fotos / videos	1- Propuesta del tema a tratar.	20%		■			■			
					2- Logística para realización del foro.	30%		■	■		■	■		
					3- Realización	30%			■			■		
					4- Presentación de conclusiones.	10%			■			■		
					5- Socialización a nivel internacional.	10%				■			■	
	Mejorada la Gestión Institucional	Elaboración de Anteproyecto de Seguridad de productos	Ficha de iniciativas y proyectos sometida a aprobación	1	Ficha de iniciativas y proyectos / Informe de resultados	1- Descripción del anteproyecto en la ficha de iniciativas y proyectos institucional.	50%	■						Dirección Ejecutiva / Departamento Financiero / Departamento de Planificación y Desarrollo
2- Gestión de Aprobación con la MAE.						30%		■						
3- Socialización con el personal bajo su cargo.						10%		■						
4- Solicitud al Depto. de Planificación de modificación al POA para incluir como Producto.						10%		■	■					
Programa Nacional de protección al consumidor turista		Programa elaborado	1	70%		1- Elaboración de programa		■	■	■				
						2- Gestión de aprobación			■					
						3- Socialización				■				
						4- Desarrollo e implementación del proyecto				■	■	■	■	
Elaboración del Plan Operativo Anual 2020.		Plan Operativo elaborado	1		- Minuta de reuniones - POA enviado por áreas - POA Aprobado	1- Envío de matrices a las diferentes áreas.	20%						■	Todas las áreas de la institución
						2- Recepción y revisión.	30%						■	
	3- Socialización y validación.					30%						■		
	4- Entrega del Plan Operativo.					20%						■		
Programados y evaluados los productos y actividades a desarrollar durante el año.	Presupuesto Anual 2020	Cantidad de presupuestos elaborados	1	Presupuesto 2019 / Remisión de proyecciones económicas de las áreas /	1- Revisión del Plan Estratégico 2017-2020 y POA 2019	20%				■				
					2- Solicitud a las áreas de proyecciones económicas y/o proyectos para el año 2019.	20%				■				
					3- Elaborar Presupuesto 2019.	30%					■			
					4- Socializar con Dirección Ejecutiva.	20%					■			
					5- Remisión a la DIGEPRES.	10%					■			
Productos Operativos														



Porcentaje de convenios elaborados y/o revisados	100%	Convenios elaborados	1. Recolección de requerimientos.			Dirección Ejecutiva Áreas técnicas
--	------	----------------------	-----------------------------------	--	--	---------------------------------------

