PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor

Informe de Evaluación de Cumplimiento

Plan Operativo Anual

2do Semestre

"Evaluación Anual"

Elabora	Revisa	Aprueba
Lic. Joan Camilo Analista de Planificación y Desarrollo	**Lic. Darislady Reyes** Enc. Depto. de Planificación y Desarrollo	**Dra. Anina Del Castillo** Directora Ejecutiva
Firma Joan Camilo	Firma Darislady Reyes	Firma A. Del Castillo
Fecha 24/7/2020	Fecha 29/7/2020	Fecha 5/8/2020

Índice

1. Introducción 3
2. Informe General por Departamento 6
3. Ejecuciones Detalladas por Producto e Indicadores 8
   - 3.1 Oficina de Acceso a la Información 8
   - 3.2 Departamento Financiero 9
   - 3.3 Departamento de Buenas Prácticas Comerciales 10
   - 3.4 Departamento de Análisis de Publicidad y Precios 11
   - 3.5 Departamento Jurídico 12
   - 3.6 Departamento Administrativo 13
   - 3.7 Departamento de Planificación y Desarrollo 14
   - 3.8 Departamento de Recursos Humanos 16
   - 3.9 Departamento Educación al Consumidor 17
   - 3.10 Departamento de Servicio al Usuario 17
   - 3.11 Departamento de Conciliación 19
   - 3.12 Departamento de Estudios e Inteligencia de Mercado 20
   - 3.13 Departamento Inspección y Vigilancia 21
   - 3.14 Departamento de Coordinación Provincial 22
   - 3.15 Comunicaciones 23
   - 3.16 Laboratorio 24
   - 3.17 Tecnología de la Información y Comunicación 25

1. Introducción

El presente informe de gestión correspondiente a la evaluación del Plan Operativo Anual (POA) 2019; resume el desarrollo y los principales logros producidos en el año 2019, junto al promedio general de todos los meses evaluados.

Para establecer las calificaciones de las diferentes áreas se contempló el avance del cumplimiento de los productos, de esta manera se realizó una media calculando la sumatoria del porcentaje logrado en cada producto dividido entre el total de productos; en el caso de los productos con más de un indicador se repitió la metodología anterior pero esta vez se hizo la sumatoria del porcentaje logrado en cada indicador, entre el número de indicadores por producto. Para este informe deberá tomarse como aceptable la calificación de 80%.

Este Informe será presentado a la dirección ejecutiva y posteriormente socializado con las áreas de acuerdo a lo establecido en el procedimiento.

2. Resumen ejecutivo

El nivel de cumplimiento de las metas pautadas por la institución correspondiente al año 2019 fue diverso. Departamentos tales como la **Oficina de Acceso a la Información** y **Financiero** obtuvieron un cumplimiento del 100% de las metas planificadas. Asimismo, unos Siente (7) Departamentos obtuvieron calificaciones por encima de 90%, entre estos **Administrativo** y **Buenas Prácticas Comerciales** con un cumplimiento de 97%, **Planificación y Desarrollo** con 96%, **Jurídico** con 95%, **Inspección y Vigilancia** con 91%, y **Comunicaciones** con 90%.

Otras Cinco (5) áreas obtuvieron calificaciones en el rango de los 80%. Entre estas se encuentran **Servicio al Usuario** con 89%, **Análisis de Publicidad y Precios** con 88%, **Laboratorio** con 87%, **Conciliación** con 85% y **Tecnologías de la Información y Comunicación** con 82%.

Las otras Cuatro (4) áreas restantes de la Institución tuvieron un desempeño en su planificación operativa dentro de los 70%. Estas fueron: **Educación al Consumidor** con 79%, **Coordinación Provincial** con 77%, **Recursos Humanos** con 74% y finalmente **Estudios e Inteligencia de Mercado** con 70% respectivamente.

El promedio general para el 1er Semestre fue de un 85.99% y para el 2do Semestre de un 90.37%, ofreciendo un cumplimiento general de **88.13%** dentro del Plan Operativo de la institución para el año 2019.

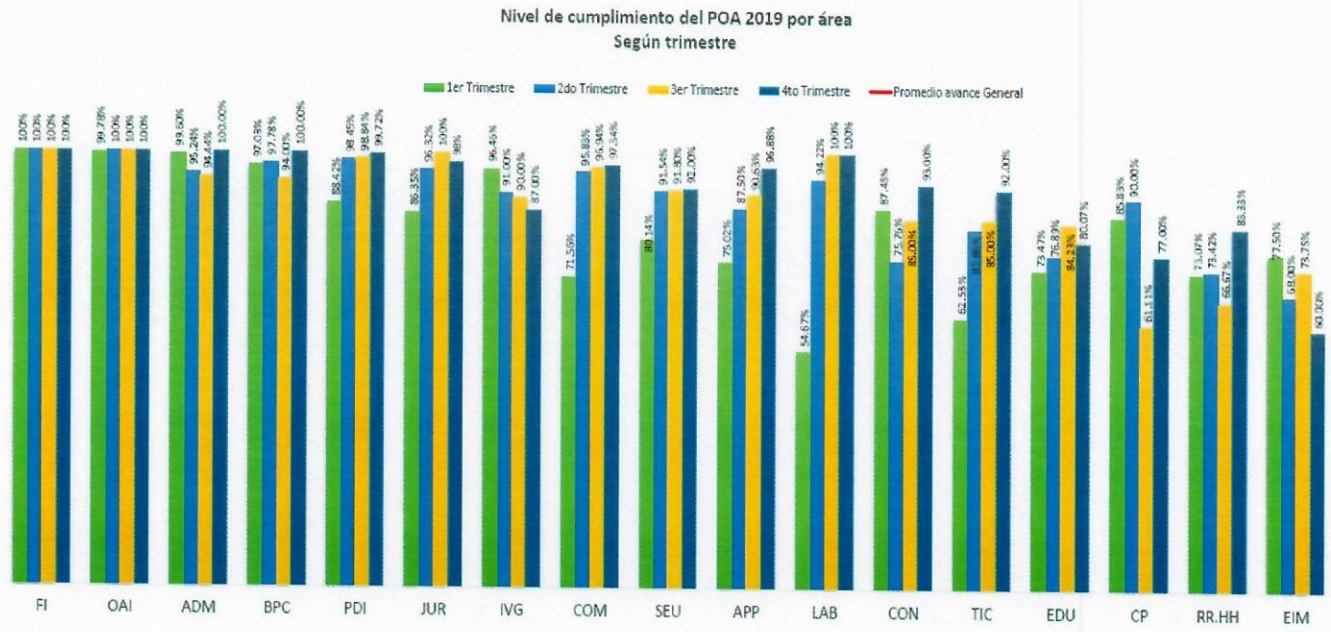
Para el 4to Trimestre, Cinco (5) áreas obtuvieron una calificación del 100% de cumplimiento, siendo estas **Financiero, OAI, Administrativo, Laboratorio y Buenas Prácticas Comerciales**. Unas Siete (7) áreas estuvieron en el rango de 90%, siendo estas **Jurídica** 98%, **Comunicaciones** 97.34%, **Análisis de Publicidad y Precios** 96.88%, **Tecnologías de la Información y Comunicación** 96%, **Conciliación** 93% y **Servicio al Usuario** 92%.

Otras Tres (3) áreas estuvieron en el rango de los 80%, tales como **Inspección y Vigilancia** 87%, **Recursos Humanos** 83.33% y **Educación al Consumidor** con 80.07%, mientras otras Dos (2) quedaron en el rango porcentual de 60%, siendo estas **Coordinación Provincial** con 67% y **Estudios e Inteligencia de Mercado** con 60%.

3. Informe General por Departamento para el 4to Trimestre

No.	Área Administrativa	Porcentaje de Cumplimiento del 1er Semestre	Porcentaje de Cumplimiento del 2do Semestre	Porcentaje de Cumplimiento del 4to Trimestre	Porcentaje de Cumplimiento acumulado del año
1	*Financiero (FI)*	100%	*100%*	*100%*	*100%*
2	*Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)*	99%	*100%*	*100%*	*99%*
3	*Administrativo (ADM)*	*97%*	*97%*	*100%*	*97%*
4	*Buenas Prácticas Comerciales (BPC)*	*97%*	*97%*	*100%*	*97%*
5	*Planificación y Desarrollo Institucional (PDI)*	*93%*	*99%*	*99%*	*96%*
6	*Jurídico (JUR)*	*91%*	*99%*	*98%*	*95%*
7	*Inspección y Vigilancia (IVG)*	*94%*	*89%*	*87%*	*91%*
8	*Comunicaciones (COM)*	*84%*	*97%*	*97%*	*91%*
9	*Servicio al Usuario (SEU)*	*86%*	*92%*	*92%*	*89%*
10	*Análisis de Publicidad y Precios (APP)*	*81%*	*94%*	*97%*	*88%*
11	*Laboratorio (LAB)*	*74%*	*100%*	*100%*	*87%*
12	*Conciliación (CON)*	*82%*	*89%*	*93%*	*85%*
13	*Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC)*	*73%*	*89%*	*92%*	*81%*
14	*Educación al Consumidor (EDU)*	*75%*	*82%*	*80%*	*79%*
15	*Coordinación Provincial (CP)*	*88%*	*67%*	*67%*	*78%*
16	*Recursos Humanos (RR. HH)*	*73%*	*75%*	*83%*	*74%*
17	*Estudio e Inteligencia de Mercado (EIM)*	*73%*	*67%*	*60%*	*70%*
		85.99%	*90.26%*	*91.19%*	*88.13%*

Representación gráfica del cumplimiento



1. Ejecuciones Detalladas por Producto e Indicadores

A continuación, se presenta un informe detallado de cada una de los departamentos evaluados donde se destacan los productos, indicadores, porcentaje de cumplimiento y se especifican el análisis de la desviación de cada producto.

1.1 Oficina de Acceso a la Información: 100%

Producto	Nombre del Indicador	Porcentaje de Cumplimiento
Atención a solicitudes OAI	Porcentaje de solicitudes de información atendidas en plazo reglamentado	100%
Atención al ciudadano línea 311	Porcentaje de demandas tramitadas vs. recibidas	100%
Portal transparencia web actualizado	Informes de nóminas	100%
	Informes de compras	100%
	Informes ejecución presupuestaria	100%
	Informes estadísticos	100%
	Informes financieros	100%
	Índice de documentos actualizado y disponible para el usuario	100%
	Datos Abiertos	100%

- **Análisis de desviación**

La Oficina de Acceso a la Información no tuvo ningún comentario respecto al incumplimiento en su totalidad de algunos de sus productos dentro de su Plan Operativo.

- **Promedio general**

La Oficina de Acceso a la Información obtuvo un promedio de 99.78% para el 1er trimestre, 100% para el 2do trimestre, 100% para el 3er trimestre y 100% para el 4to trimestre, lo cual promedia un resultado de **99.95%.**

1.2 Departamento Financiero: 100%

Producto	Nombre del Indicador	Porcentaje de Cumplimiento
Ejecuciones Presupuestaria	Números de ejecuciones tramitados	100%
Estados Financieros	Numero de Estados Financieros tramitados	100%
Informes para la OAI	Numero de informes tramitados a la OAI	100%
Presupuesto Institucional	Número de presupuesto digitado y aprobado según techo asignado	100%
Informes de programación estimada a la D.E.	Numero de informes de programación de la ejecución enviados a la D.E.	100%
Indicador de gestión presupuestaria IGP2	Número de informes de programación de ejecución enviados a la D.E.	100%
Inventario General Institucional	Número de inventarios realizados y tramitados del SIAP	100%

- **Análisis de desviación**

El Departamento Financiero no tuvo ningún comentario respecto al incumplimiento en su totalidad de algunos de sus productos dentro de su Plan Operativo.

- **Promedio general**

El Departamento Financiero obtuvo un promedio de 100% para el 1er trimestre, 100% para el 2do trimestre, 100% para el 3er trimestre y 100% para el 4to trimestre, lo cual promedia un resultado de **100%.**

1.3 Departamento de Buenas Prácticas Comerciales: 100%

Producto	Nombre del Indicador	Porcentaje de Cumplimiento
Verificación del cumplimiento con carácter preventivo de los reglamentos y normas de calidad.	Número de visitas de Buenas Prácticas Comerciales	100%
	Número de visitas realizadas a comercializadoras, envasadora de agua y fábrica de hielo.	100%
Talleres y charlas a proveedores	Número de charlas impartidas en el programa definido por BPC	100%
	Número de talleres sobre manipulación de alimentos impartidos a proveedores	100%
	Número de proveedores impactados en el programa de educación de BPC	100%
Zonas Impactadas	Número de zonas geográficas impactadas	100%
Número de normas aprobadas con las observaciones realizadas por Pro Consumidor	Informes aprobados por la dirección, informes de la comisión técnica de expertos del CODOCA	100%
Participación en reuniones técnicas del CODOCA	Número de normas aprobadas	100%
Elaboración de guías de Buenas Prácticas elaborados para el sector alimentos y bebidas	Una guía de Buenas Prácticas elaborados para el sector alimentos y bebidas	100%

- **Análisis de desviación**

El Departamento de Buenas Prácticas Comerciales no tuvo ningún comentario respecto al incumplimiento en su totalidad de algunos de sus productos dentro de su Plan Operativo.

- **Promedio general**

El Departamento de Buenas Prácticas Comerciales obtuvo un promedio de 97.03% para el 1er trimestre, 97.78% para el 2do trimestre, 94% para el 3er trimestre y 100% para el 4to trimestre, lo cual promedia un resultado de **97.20%.**

1.4 Departamento de Análisis de Publicidad y Precios: 96.88%

Producto	Nombre del Indicador	Porcentaje de Cumplimiento
Pacto por la Publicidad Responsable	Cantidad de sectores impactados	100%
Análisis publicitarios de las anomalías encontradas	Análisis publicitarios de anomalías encontradas	100%
	Estudios e investigaciones sobre anomalías encontradas	100%
Realización de los monitoreos de precios de los productos alimenticios	Número de formularios completados	100%
Realización de los monitoreos de los medicamentos	Número de formularios completados	100%
Realización de los monitoreos de precios de los productos ferreteros	Número de formularios completados	100%
Elaboración de estrategias para los programas	Cantidad de programas	100%
Elaboración de estrategias para posicionar el SIDIP	Estrategia Elaborada	25%

- **Análisis de desviación**

El Departamento de Publicidad y Precios no tuvo ningún comentario respecto al incumplimiento en su totalidad de algunos de sus productos dentro de su Plan Operativo.

- **Promedio general**

El Departamento de Publicidad y Precios obtuvo un promedio de 75.02% para el 1er trimestre, 87.50% para el 2do trimestre, 90.63% para el 3er trimestre y 96.88% para el 4to trimestre, lo cual promedia un resultado de **87.51%.**

1.5 Departamento Jurídico: 97.83%

Producto	Nombre del Indicador	Porcentaje de Cumplimiento
Resoluciones Administrativas	Porcentaje de resoluciones de reclamaciones elaboradas	96%
	Porcentaje de resoluciones sancionadoras elaboradas	100%
Representación legal de la Institución	Recursos de contenciosos, de casación y acciones de inconstitucionalidad respondidas o interpuestos por ante el TSA, SCJ y TC.	100%
	Solicitudes de medidas cautelares y acciones de amparo respondidas por ante el TSA.	100%
Apoyo legal / acciones de Pro Consumidor	Número de análisis legales elaborados	100%
	Porcentaje de convenios elaborados y/o revisados conforme solicitud	100%
	Porcentaje de contratos elaborados en el tiempo requerido	100%
Análisis y registro de contratos de adhesión	Porcentaje de contratos de adhesión analizados	82%
Registro de rifas, sorteos y concursos	Porcentaje de concursos, rifas y sorteos registrados	100%
Gestión de seguimiento al cumplimiento de las decisiones y acuerdos administrativos	Porcentaje de acuerdo ejecutados	100%

- **Análisis de desviación**

El Departamento Jurídico no tuvo ningún comentario respecto al incumplimiento en su totalidad de algunos de sus productos dentro de su Plan Operativo.

- **Promedio general**

El Departamento Jurídico obtuvo un promedio de 86.35% para el 1er trimestre, 96.32% para el 2do trimestre, 100% para el 3er trimestre y 97.83% para el 4to trimestre, lo cual promedia un resultado de **95.13%.**

1.6 Departamento Administrativo: 100%

Producto	Nombre del Indicador	Porcentaje de Cumplimiento
Atención a demandas de suministro de materiales y equipos de oficinas	Porcentaje de requisiciones atendidas / Porcentaje de requisiciones atendidas acorde a los requerimientos	100%
Atención a la demanda de servicio de transporte	Porcentaje de requerimientos atendidos	100%
Plan Anual de Compras y Contrataciones, elaborado	Cantidad de planes elaborado	100%
Elaborar programas de Mantenimiento (Planta física, vehículos, ascensor, planta eléctrica, etc.)	Cantidad programas elaborados	100%
Informes para la OAI	Numero de informes tramitados a la OAI	100%
Readecuación de oficinas y áreas de la Institución	Cantidad de áreas readecuadas	100%

- **Análisis de desviación**

El Departamento Administrativo no tuvo ningún comentario respecto al incumplimiento en su totalidad de algunos de sus productos dentro de su Plan Operativo.

- **Promedio general**

El Departamento Administrativo obtuvo un promedio de 99.60% para el 1er trimestre, 95.24% para el 2do trimestre y 94.44% para el 3er trimestre y 100% para el 4to trimestre, lo cual promedia un resultado de **97.32%.**

1.7 Departamento de Planificación y Desarrollo: 99.72%

Producto	Nombre del Indicador	Porcentaje de Cumplimiento
Mantenimiento de la Acreditación bajo la NORDOM IEC 17020	Detección de no conformidades mayores en gestión inferior a las detectadas en la auditoria del 2018	100%
Programa Nacional de protección al consumidor turista	Programa elaborado	100%
	Programa de implementación de prueba piloto en los dos mercados más demandantes del país	100%
Monitoreo y Evaluación del Plan Operativo Anual 2019	Cantidad de Informes de evaluación del POA	100%
Monitoreo Presupuesto Físico-Financiero 2019	Cantidad de Informes de evaluación del Presupuesto	100%
Implementación de procesos definidos en las Normas Básicas de Control Interno.	Porcentaje de cumplimiento	100%
Marco Común de Evaluación (CAF) y Plan de Mejora	Autodiagnóstico CAF Elaborado con sus evidencias.	100%
	Plan de Mejora elaborado	100%
Consolidación de informes mensuales	Número de informes de gestión realizados	100%
Elaboración e Implementación del Plan de Mejora CAF 2019-2020	Autodiagnóstico CAF con sus evidencias	100%
Informes estadísticos	Número de informes estadísticos.	100%
Seguimiento y Control de procesos institucionales	Porcentaje de indicadores evaluados	100%
Elaboración de Carta de Compromiso al Ciudadano	Porcentaje de Implementación	95%
Presentación de proyectos a través de cooperación no reembolsable.	Numero de propuestas de proyectos presentadas	100%
Fortalecimiento de las relaciones y cooperación con instituciones homologas.	Participación en Foros y capacitaciones regionales	100%
	Intercambio de Experiencias exitosas	100%
	Participación en webinars por invitación	100%
	Consultas internacionales de temas de interés	100%

- **Análisis de desviación**

El Departamento de Planificación y Desarrollo no tuvo ningún comentario respecto al incumplimiento en su totalidad de algunos de sus productos dentro de su Plan Operativo.

- **Promedio general**

El Departamento de Planificación y Desarrollo obtuvo un promedio de 88.42% para el 1er trimestre, 98.45% para el 2do trimestre, 98.84% para el 3er trimestre y 99.72% para el 4to trimestre, lo cual promedia un resultado de **99.36%.**

1.8 Departamento de Recursos Humanos: 83.33%

Producto	Nombre del Indicador	Porcentaje de Cumplimiento
Programa de actividades conmemoración e integración del personal	Porcentaje de personal involucrado en las actividades establecidas en el programa	100%
Plan de Seguridad y Salud en el trabajo	Ejecución Plan de Trabajo	100%
Ejecución Programa de Capacitación 2019	Porcentaje de ejecución del programa de capacitación	100%
Manual de Políticas	Porcentaje de socialización del Manual de Políticas con el personal activo de la institución	100%
Socialización del Manual de Cargos	Manual de cargos actualizado conforme a la nueva estructura aprobada por el MAP	100%
Actualización del Manual de Inducción	Manual de Inducción actualizado conforme a los lineamientos del MAP	0%

- **Análisis de desviación**

El Departamento de Recursos Humanos hizo el siguiente comentario relativo al producto "Actualización del Manual de Inducción": Por las diferentes actividades del Departamento y a solicitud de asignaciones con prioridad esta actividad no pudo ser ejecutada.

- **Promedio general**

El Departamento de Recursos Humanos obtuvo un promedio de 73.07% para el 1er trimestre y 73.42% para el 2do trimestre, 66.67% para el 3er trimestre y 83.33% para el 4to trimestre, lo cual promedia un resultado de **74.12%.**

1.9 Departamento Educación al Consumidor: 80.07%

Producto	Nombre del Indicador	Porcentaje de Cumplimiento
Ejecución de charlas educativas temáticas	Número de charlas de consumo	58%
	Número de personas impactadas	96%
Participación en eventos Educativos externos	Número de Participaciones	40%
Elaboración de Contenido Educativo	Número de contenido elaborados	100%
Jornadas de orientación	Número de jornadas	56%
	Número de personas impactadas	80%
Campañas Educativas para orientación al Consumidor	Número de Campañas realizadas	100%
	Número de personas impactadas por campañas	90%
Capacitación al personal de las divisiones de Educación en Oficinas Provinciales	Números de encuentros de capacitación	100%

- **Análisis de desviación**

El Departamento de Educación al Consumidor no tuvo ningún comentario respecto al incumplimiento en su totalidad de algunos de sus productos dentro de su Plan Operativo.

- **Promedio general**

El Departamento de Educación al Consumidor obtuvo un promedio de 73.47% para el 1er trimestre, 76.89% para el 2do trimestre, 84.23% para el 3er trimestre y 80.07% para el 4to trimestre, lo cual promedia un resultado de **78.67%.**

1.10 Departamento de Servicio al Usuario: 92%

Producto	Nombre del Indicador	Porcentaje de Cumplimiento
Atención a los Consumidores o Usuarios de los Servicios Institucionales	Porcentaje de expedientes tramitados al departamento correspondiente	98%
Atención de las Denuncias, Reclamaciones y Orientaciones recibidas por vías alternativas.	Porcentaje de expedientes tramitados recibidos a través del Chat y Portal Web	96%
	Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través del correo institucional	90%
	Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través del WhatsApp Institucional.	98%
	Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través de ProcoApp	90%
Atención a los Consumidores o Usuarios de los Servicios Institucionales mediante el Call Center	Porcentaje de llamadas entrantes atendidas por los operadores	80%

- **Análisis de desviación**

El Departamento de Servicio al Usuario no tuvo ningún comentario respecto al incumplimiento en su totalidad de algunos de sus productos dentro de su Plan Operativo.

- **Promedio general**

El Departamento de Servicio al Usuario obtuvo un promedio de 80.14% para el 1er trimestre, 91.54% para el 2do trimestre, 91.80% para el 3er trimestre y 92% para el 4to trimestre, lo cual promedia un resultado de **88.87%**.

1.11 Departamento de Conciliación: 93%

Producto	Nombre del Indicador	Porcentaje de Cumplimiento
Solución de conflictos entre proveedores y consumidores	Porcentaje casos conciliados	93%

- **Análisis de desviación**

El Departamento de Conciliación no tuvo ningún comentario respecto al incumplimiento en su totalidad de algunos de sus productos dentro de su Plan Operativo.

- **Promedio general**

El Departamento de Conciliación obtuvo un promedio de 87.45% para el 1er trimestre, 75.76% para el 2do trimestre y 85% para el 3er trimestre y 93% para el 4to trimestre, lo cual promedia un resultado de **85.30%.**

1.12 Departamento de Estudios e Inteligencia de Mercado: 60%

Producto	Nombre del Indicador	Porcentaje de Cumplimiento
Análisis de la variación de precios y comportamiento de la canasta básica en mercados y supermercados.	Cantidad de Informes de Análisis realizados	80%
Estudio comparativo de características de productos basados en la información de etiquetas	Cuatro estudios sobre productos perecederos (leche, snacks, jugos Preenvasados, cereales)	75%
Sondeos de intención y hábitos de consumo.	En qué gastan los jóvenes entre 18 y 30 años	25%
	Hábitos de almuerzo en el lugar de trabajo	

- **Análisis de desviación**

El Departamento de Estudios e Inteligencia de Mercado realizó el siguiente comentario: Las acciones no completadas continúan en proceso de aprobación de la Dirección Ejecutiva. El Departamento no cuenta con encargado desde hace 3 meses.

- **Promedio general**

El Departamento de Estudios e Inteligencia de Mercado obtuvo un promedio de 77.50% para el 1er trimestre, 68% para el 2do trimestre, 73.75% para el 3er trimestre y 60% para el 4to trimestre, lo cual promedia un resultado de **70%.**

1.13 Departamento Inspección y Vigilancia: 87%

Producto	Nombre del Indicador	Porcentaje de Cumplimiento
Elaboración de la planificación anual de las inspecciones por grupos.	Porcentaje de cumplimiento del plan	96%
Realizadas las inspecciones y decomiso de productos que no cumplan con las normativas correspondientes, contribuyendo al comercio equitativo y transparente	Número de inspecciones sector alimentos y bebidas	100%
	Número de inspecciones sector publicidad y precios visibles.	100%
	Número de inspecciones sector bienes defectuosos: Inmobiliarios y Muebles. A fin de garantizar la seguridad de los consumidores.	96%
	Número de inspecciones sector higiene, belleza y juguetes. Con miras a proteger a los consumidores.	100%
	Número de inspecciones sector metrología: Líquidos y GLP.	37%
	Porcentaje de inspecciones realizadas por denuncia y reclamaciones	80%

- **Análisis de desviación**

El Departamento de Inspección y Vigilancia hizo el siguiente comentario respecto al indicador "Número de inspecciones sector metrología: Líquidos y GLP.": Los inspectores de este rubro fueron reubicados durante este trimestre para apoyar la campaña del redondeo.

- **Promedio general**

El Departamento de Inspección y Vigilancia obtuvo un promedio de 96.46% para el 1er trimestre, 91% para el 2do trimestre, 90% para el 3er trimestre y 87% para el 4to trimestre, lo cual promedia un resultado de **91.12%.**

1.14 Departamento de Coordinación Provincial: 67%

Producto	Nombre del Indicador	Porcentaje de Cumplimiento
Elaboración de Planes Operativos 2019 de las Oficinas Provinciales	Cantidad de Planes Operativos Elaborados	0%
Monitoreo y seguimiento de POA de las regionales en base a charlas, conciliaciones, inspecciones, participación en medios de comunicación, ferias regionales, campañas, formación de asociaciones de consumidores, libro de reclamaciones	Número de informes de cada regional	100%
Readecuación de oficinas provinciales	Número de oficinas gestionadas	100%
Gestión de reducción de tiempo de respuesta al consumidor en las provinciales	Evaluación de los servicios ofrecidos en las oficinas provinciales	100%
Gestión de acuerdos de colaboración interinstitucional	Número de acuerdos gestionados	0%
Visitas de supervisión a las oficinas provinciales	Número de provincias visitadas	100%

- **Análisis de desviación**

El Departamento de Coordinación Provincial no tuvo ningún comentario respecto al incumplimiento en su totalidad de algunos de sus productos dentro de su Plan Operativo.

- **Promedio general**

El Departamento de Coordinación Provincial obtuvo un promedio de 85.83% para el 1er trimestre, 90% para el 2do trimestre, 61.11% para el 3er trimestre y 67% para el 4to trimestre, lo cual promedia un resultado de **77.46%.**

1.15 Comunicaciones: 97%

Producto	Nombre del Indicador	Porcentaje de Cumplimiento
Campañas informativas	Cantidad de personas impactadas a nivel nacional	100%
	Cantidad de campañas difundidas	100%
Infografías de Pro Consumidor	Número de publicaciones semanales colocadas en los diferentes medios de difusión	100%
Administración de Redes Sociales y Relanzamiento del nuevo formato del canal de Youtube.	Porcentaje de índice de respuesta en Facebook	100%
	Incremento del 3% mensual en el alcance e impresiones en Instagram	100%
	Incremento del 3% mensual en el alcance e impresiones en twitter	100%
	Incremento del 3% mensual en views de Youtube.	100%
Difusión y promoción externa de las actividades institucionales de alto impacto	Porcentaje del nivel de cobertura de la información publicada en los medios tradicionales y digitales	99%
Plan de Comunicación	Elaboración de Plan de Comunicación Interna	100%
	Elaboración de Plan de Comunicación externa.	71%

- **Análisis de desviación**

El Departamento de Comunicaciones no tuvo ningún comentario respecto al incumplimiento en su totalidad de algunos de sus productos dentro de su Plan Operativo.

- **Promedio general**

El Departamento de Comunicaciones obtuvo un promedio de 71.56% para el 1er trimestre, 95.83% para el 2do trimestre y 96.94% para el 3er trimestre y 97% para el 4to trimestre, lo cual promedia un resultado de **90.52%.**

1.16 Laboratorio de Pesos y Medidas: 100%

Producto	Nombre del Indicador	Porcentaje de Cumplimiento
Verificación del cumplimiento de las normas de calidad, pesas y medidas.	Número de balanzas y pesos verificados en los establecimientos comerciales	100%
Verificación del cumplimiento con carácter preventivo de los reglamentos y normas de calidad e inocuidad en productos alimenticios.	Cantidad de análisis microbiológicos realizados a alimentos y bebidas.	100%
	Cantidad de análisis microbiológicos al agua y hielo.	100%

- **Análisis de desviación**

El Laboratorio de Pesos y Medidas no tuvo ningún comentario respecto al incumplimiento en su totalidad de algunos de sus productos dentro de su Plan Operativo.

- **Promedio general**

El Laboratorio obtuvo un promedio de 54.67% para el 1er trimestre, 94.22% para el 2do trimestre, 100% para el 3er trimestre y 100% para el 4to Trimestre, lo cual promedia un resultado de **87.22%.**

1.17 Tecnologías de la Información y Comunicación: 96%

Producto	Nombre del Indicador	Porcentaje de Cumplimiento
Distribución de Computadores originales en la totalidad de la institución y las regiones	Reporte de los equipos instalados en cada estación de trabajo con su serial de originalidad	95%
Obtención de Licencias de Office para la totalidad de los equipos de la institución	Reporte de las licencias instaladas por equipo	90%
Obtención de Nortic A4	Cumplimiento de las conformidades de la Norma	100%
Obtención de Nortic A3	Cumplimiento de las conformidades de la Norma	90%
Atención a las solicitudes de soporte técnico	Porcentaje de solicitudes atendidas	100%

- **Análisis de desviación**

El Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación no tuvo ningún comentario respecto al incumplimiento en su totalidad de algunos de sus productos dentro de su Plan Operativo.

- **Promedio general**

El Departamento de Tecnología de Información y Comunicación obtuvo un promedio de 62.53% para el 1er trimestre, 82.86% para el 2do trimestre, 82.86% para el 3er trimestre y 96% para el 4to trimestre, lo cual promedia un resultado de **81.60%**

4. Recomendaciones

A continuación, se presentan recomendaciones que servirán como una serie de acciones de mejora a implementar en la planificación operativa del año 2020. Estas son:

- Para fines de mayor control operativo, se propone que el Departamento de Planificación y Desarrollo, a través de informes y medios de verificaciones plasmados en el POA, evalúe el cumplimiento de los productos y actividades que las áreas plasman dentro de su quehacer diario.

- Para el tema de cambio de productos o incumplimiento pronosticado de metas, se propone la implementación de un Proceso de Control de Cambios, donde el área explique la razón del mismo al Departamento de Planificación y Desarrollo para luego ser sometido a aprobación de la D.E.

- Con el fin de velar por el cumplimiento total de las áreas de la Institución, recomendamos implementar un monitoreo mensual a nivel de productos e indicadores en todas las áreas, y así motivar a tomar acciones para evitar el incumplimiento de los mismos.

- A aquellos Departamentos que tuvieron un excelente rendimiento a través de todo el año, proponemos reevaluar en su totalidad los indicadores en calidad y eficacia, no solamente por entregables.

5. Conclusión

Para finalizar el periodo de evaluación anual **del Promedio General de Cumplimiento del Plan Operativo de la Institución**, se puede percibir el esfuerzo que hicieron los Departamentos para cumplir casi en su totalidad la mayor parte posible de sus productos, manteniéndose todos en su mayoría promedios por encima de los 80%. Recalcando que **el promedio general para el 1er Semestre fue de un 85.99% y para el 2do Semestre fue de 90.26%**, se obtuvo un aumento del **4.27%** de efectividad en el cumplimiento del POA a nivel semestral, promediando una calificación total **88.13%** para el final del año 2019.