

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

Dirección de Planificación y Desarrollo

Plan Operativo Anual (POA) 2023

Dr. Eddy Alcántara
pificación y Desarfollo Director Ejecutivo suppor
Firma: Le Comment !
N O



PRO CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)

Año 2023

ÍNDICE DE CONTENIDO

No.	ÁREAS
1	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA
2	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
	DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD DE LA GESTIÓN
	DEPARTAMENTO DE FORMULACIÓN MONITOREO DE PLANES , PROGRAMAS Y PROYECTOS
	DEPARTAMENTO DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL
3	<u>DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS</u>
4	<u>DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES</u>
	<u>DIVISIÓN DE PUBLICACIONES</u>
5	<u>DIRECCIÓN JURÍDICA</u>
	<u>DIVISIÓN DE LITIGIOS</u>
	DIVISIÓN DE LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS LEGALES
6	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
	<u>DIVISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIONES</u>
	DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES
	<u>DIVISIÓN DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA</u>
	SECCIÓN DE MANTENIMIENTO
	SECCIÓN DE TRANSPORTE
7	DEPARTAMENTO FINANCIERO
	DIVISIÓN DE CONTABILIDAD
_	DIVISIÓN DE PRESUPUESTO
8	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES
•	DIVISIÓN DE OPERACIONES TIC
9	DEPARTAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES
10	DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA
11 12	DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL USUARIO DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS ECONÓMICOS Y ANÁLISIS DE MERCADO
13	DEPARTAMENTO DE ESTODIOS ECONOMICOS Y ANALISIS DE MERCADO DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR
13	DIVISIÓN DE FOMENTOS DE ASOCIACIONES AL CONSUMIDOR
	DIVISIÓN DE ORIENTACIÓN DE CONSUMIDOR
14	LABORATORIO DE VERIFICACIÓN DE PRECIOS Y MEDIDAS
15	DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS PUBLICIDAD Y PRECIO
16	DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
	DIVISION DE ANÁLISIS PRELIMINAR DE RECLAMACIONES
17	DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN PROVINCIAL
18	OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN

CALIFIC	CACIÓN
0-39%	
40-79%	
80-100%	

	1			
		-	-	
	-			
			CANCEL LANGUAGE	
PF	O CO	NSI	JMID	OR
	TUTO NAC			

Unidad Ejecutora DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Responsable	Encargado/a	ĺ
Trimestre		

Calif	Calificación						
0-39							
40-79							
80-100							

								Meta Lograda		Rango	de Fecha	Responsables								
No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	(Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Inicio	Fin	Involucrados								
		Cultura de Integridad	Porcentaje de avance	100%	100%															
		Compromiso de Alta Dirección por la integridad	Cantidad de avance	100%	100%															
	Plan del trabajo 2023 Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo	Política Institucional de Integridad y Anticorrupción	Porcentaje de avance (1er trimestre)	100%	100%	Monitoreo de informe	Dirección Ejecutiva , Dirección Administrativa Financiera ,Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de RRHH, Oficina de libre Acceso a la información,													
		Plan de comunicación y capacitación		100%	100%															
		Modelo de Gestión de Riesgo	Cantidad de avance para (2-3 trimestre)	100%	100%															
	Garantizar el cumplimiento de las normas y procedimientos para las operaciones de compras y contrataciones que establece la ley y la Dirección. General de Contrataciones de Bienes, Obras, Servicios y Concesiones, en su condición de órgano rector.	Revisión de cumplimiento	Porcentaje de avance	100%	100%	Informe de avance	Dirección Administrativa Financiera													
	Implementación Plan Nacional Vigilancia sobre Etiquetado general para los alimentos previamente envasados cumplimiento de la NORDOM 53	Revisión de cumplimiento	Porcentaje de avance	100%	100%	Informe de avance	Dirección Administrativa Financiera													
	Implementación y certificación de las Normas ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad, ISO 37001:2016 Requisitos para Sistema de Gestión Antisoborno e ISO 37301:2021 " Requisitos para Sistema	Revisión de cumplimiento	Porcentaje de avance	100%	100%	Informe de avance	Dirección Administrativa Financiera													
	Implementación del nuevo sistema de reclamaciones de proconsumidor (PAC)	Evaluación y seguimiento del plan	Porcentaje de avance	100%	100%	Informe de avance	Dirección Administrativa Financiera													
		Revisión de insumos remitidos por áreas																		
		Costeo de insumos	PACC publicado																	
		Aprobación del PACC]			Notificación a las áreas para que pidan requerimientos en los meses planteados en el PACC														
	Seguimiento al cumplimiento del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)	Publicación en el portal de Compras y Contrataciones Públicas	Cantidad de compras fuera del PACC	n/d	100%											Dirección Administrativa Financiera "División de Compras y Contrataciones	ones			
		Ejecución del Plan																		

3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.

Eficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional.



Plan Operativo Anual 2023 Detalle por Departamento

Inidad Ejecutora	DIRECCIO	ÓN DE PLANIFICACIÓN '	Y DESARROLLO,	
		PEI	2	2021-2024
		Eje Estratégico	EJE 4 - Efic	iencia Operacional
	Articulación Estratégica	Lineamientos	disponer de bienes y servicios de calidad y	cional para garantizar a los consumidores su derec de información objetiva, veraz y oportuna sobre e aracterísticas de estos.
		Objetivos		nciera de los recursos en procura de la rendición de

CALIFICACIÓN

Le Encargado/a 0-39
40-79
re 80-100

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda	Acciones Desarrolladas		le Fecha	Presupuesto	Responsables	Insumos	% Avance	% Avance
110.	Floudeto FOA		Official de Iviedida	Wicta Anual	Trimestral	Wedlo de Vernicación	Nesponsable	(Trimestral)	Actiones Desarronadas	Inicio	Fin	Fiesupuesio	Involucrados	Utilizados	Trimestral	Anual
		Actualizar plantillas para formulación del POA		4		_										
		Coordinar reuniones de participación, socialización y validación del POA de las áreas.														
	Elaborado Plan Operativo Anual 2023	Elaborar documento adjunto con todos los POA de la Institución aprobados.		100.00%		Publicación de POA	Dirección Ejecutiva , Dirección planificación y desarrollo					\$500,000.00				
		Brindar asistencia técnica a las áreas organizacionales para la elaboración de los Planes Operativos Anuales (POA)														
		Revisar informes mensuales de ejecución de las áreas		12												
	Monitoreada y Evaluada la Planificación Operativa Anual 2023	Realizar evaluación a las áreas en base a los informes y evidencias de ejecución de actividades				Informes de evaluación. Correos enviados con la evaluación.	Dirección Ejecutiva , Dirección planificación y desarrollo									
		Revisión y validación de matrices de evaluación		100												
		Redactar informe trimestral de monitoreo y evaluación del POA		4												
	Porcentaje de planes, programas y proyectos formulados de acuerdo a estándares nacionales e internacionales acorde a los solicitados						Dirección Ejecutiva , Dirección planificación y desarrollo									
	Formulación , evaluación y seguimiento de los planes, programas y proyectos de la institución ya sean estos interinstitucionales , nacionales e internacionales	hacer levantamientos , recopilación de datos , estudios de factibilidad					Dirección Ejecutiva , Dirección planificación y desarrollo									
	Asesorar las diferentes unidades de la institución en cuanto a la formulación de los programas y proyectos.	Solicitud de formulación de propuestas					Dirección Ejecutiva , Dirección planificación y desarrollo									
	Estudiar y analizar las propuestas de programas y proyectos presentados por	Solicitud de formulación de propuestas					Dirección Ejecutiva , Dirección planificación y desarrollo									
	las diferentes unidades de la Institución Dar seguimiento a los proyectos en ejecución financiados por organismos nacionales e internacionales, elaborando reportes de avances semanales y mensuales.	levantamientos , informes de factibilidad o prefactibilidad					Dirección Ejecutiva , Dirección planificación y desarrollo									

Formulación, evaluación y seguimiento de los planes, programas y proyectos de la institución ya sean estos interinstitucionales, nacionales e internacionales	hacer levantamientos , recopilación de datos , estudios de factibilidad		Dirección Ejecutiva , Dirección planificación y desarrollo				
Asesorar las diferentes unidades de la institución en cuanto a la formulación de los programas y proyectos.	Solicitud de formulación de propuestas		Dirección Ejecutiva , Dirección planificación y desarrollo				
Estudiar y analizar las propuestas de programas y proyectos presentados por las diferentes unidades de la Institución	Solicitud de formulación de propuestas		Dirección Ejecutiva , Dirección planificación y desarrollo				
Dar seguimiento a los proyectos en ejecución financiados por organismos nacionales e internacionales, elaborando reportes de avances semanales y mensuales.	levantamientos , informes de factibilidad o prefactibilidad		Dirección Ejecutiva , Dirección planificación y desarrollo				
Implementación Plan Nacional Vigilancia sobre Etiquetado general para los alimentos previamente envasados cumplimiento de la NORDOM 53	Ejecución del plan , Resolución 1579 - 22	Informes de ejecución	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Juridica , Dirección de Comunicaciones , Departamento de inspección y Vigliancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Sección de Transporte				



Plan Operativo Anual 2023 Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD DE LA GESTIÓN

Articulación Estratégica

PEI 2023-2024

Eje Estratégico EJE 4 - Eficiencia Operacional

3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.

Lineamientos

Eficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional.



CALIFIC	CACIÓN
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda	Acciones Desarrolladas	Rango	de Fecha	Presupuesto	Responsables	Insumos %	Avance	% Avance
NO.	Producto POA	Actividad	Omicaci de Medida	ivieta Anuai	Trimestral	ivieulo de Verificación	nesponsable	(Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Inicio	Fin	riesupuesto	Involucrados	Utilizados Tri	mestral	Anual
		Cumplir con los requerimientos faltantes para lanzamiento de CCC.								1/2/22	1/3/23					
	Aprobada Carta de Compromiso al Ciudadano	Aprobación carta compromiso	Porcentaje de cumplimiento	100%		Reportes, capturas del map, cartas de aprobacion .	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión			1/3/23	1/4/23	\$350,000.00				
		Acto de lanzamiento de la carta compromiso.								1/4/23	1/6/23					
		Elaborar marco conceptual del sistema														
		Implementación en las áreas seleccionadas														
	Implementado Sistemas de Gestión de	Auditoria interna	1													
	Calidad. (ISO 9001-2015, ISO 37001-2016 e ISO	Solicitud de certificación	1	100%	25%	Sistema implementado	Departamento de Tecnología y Comunicaciones					N/A				
	19600-2014)	Lanzamiento de Certificación			25% 31											
	Realizada revisión de estructura	Iniciar revisiones de EO, MOF y MAC.														
	organizacional, manual de funciones y cargos de la institución	Realizar informes de mejoras encontradas y acciones de mejora.				Estructura organizacional, MOF y MAC revisados	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión					N/A				
	Revisado sistema de documentación	Recopilación de datos en los instructivos y manuales de procesos.	5			Matriz de documentos	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión					N/A				
		Codificación y registro en el inventario general (matriz). Mantenimiento del registro actualizado	1													



Eje Estratégico

Plan Operativo Anual 2023 Detalle por Departamento

	DEPARTAMENTO DE FORMULACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE PLANES, PROGRAMAS Y
Unidad Ejecutora	PROYECTOS

Articulación Estratégica

Responsable Encargado/a
Trimestre

CALI	FICACIÓN
0-39 40-79	
40-79	
80-100	

o.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda	Acciones Desarrolladas	Rango d	le Fecha	Presupuesto	Responsables	Insumos % Ava		% Ava
	Producto POA	Actividad	Unidad de iviedida	ivieta Anuai	Trimestral	iviedio de verificación	Kesponsable	(Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Inicio	Fin	Presupuesto	Involucrados	Utilizados	Trimestral	Anı
		Recepción de solicitud de formulación de proyectos Coordinar reuniones con area solicitantes para proyectos														
	Apertura de oficinas provinciales y	Someter a la D.E para aprobación	Cantidad de oficinas	400 000/			Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Departamento de Programas, Planes y					£2,000,000,00				1
	reestructuración de las existentes	Realizar levantamiento de factibilidad para la apertura nuevas oficinas y reestructuración de las existentes	provinciales aperturadas y reestructuradas	100.00%	100%	informes de levantamiento	Proyectos, Coordinación Provincial					\$2,000,000.00				
		Ejecutar proyecto														
	Formulacion , evaluacion y seguimiento de los	Recepción de solicitud de formulación de proyectos Coordinar reuniones con area solicitantes para proyectos													\vdash	
		Someter a la D.E para aprobación	Cantidad de proyectos			informes de levantamiento	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa					1				
	planes, programas y proyectos de la institución ya sean estos interinstitucionales ,	Realizar levantamiento de factibilidad para la apertura nuevas oficinas y reestructuración de las existentes	formulados	100%	100%		Financiera, Dirección Planificación y Desarrollo					\$0.00				
		Ejecutar proyecto										1				
	Asesorar las diferentes unidades de la institución en cuanto a la formulación de los programas y proyectos.	Solicitud de formulación de propuestas	Cantidad de propuestas	100%	100%	informe sobre la factibilidad de la propuesta	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Planificación y Desarrollo					\$0.00				
	Dar seguimiento a los proyectos propuestos y en ejecución	Elaborando reportes de avances semanales y mensuales.	Cantidad de reportes	100%	100%	informes de levantamiento	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Planificación y Desarrollo					\$0.00				
	Implementación Plan Nacional Vigilancia sobre Etiquetado general para los alimentos previamente envasados cumplimiento de la NORDOM 53	Ejecución del plan , Resolución 1579 - 22	Informes de ejecución	100%	100%	informe de levantamiento	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Jurídica , Dirección de Comunicaciones, Departamento de inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Sección de Transporte					\$0.00				

EJE 4 - Eficiencia Operacional

3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.

Eficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional.



Unidad Ejecutora	DIRECCIÓ	N DE RECURSOS HUMAN	NOS
		PEI	2023-2024
		Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
	Articulación Estratégica	Lineamientos	3.3 Competitividad e innovación en un ambiente favorable a la cooperación y la responsabilida social.
		Objetivos	Desarrollar un clima organizacional y laboral favorable orientado a resultados

		Calificación	
sable	Encargado/a		
		0-39	
estre		40-79	
		00.400	

No.	Producto POA Capacitaciones al personal	Actividad Realizar levantamiento de necesidades de capacitación en todas las áreas de la institución. Formular Plan de Capacitación Institucional.	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Inicio	Fin	Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
		en todas las áreas de la institución. Formular Plan de Capacitación Institucional.											Ilivoluciauos	Otilizados	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	Alluai
	Capacitaciones al personal	·				Informe de capacitación										
	Capacitaciones al personal															
		Coordinar y gestionar con las instancias externas, las capacitaciones a aplicar.	Cantidad de Capacitaciones				Dirección De Recurso Humanos					\$500,000.00				
		Ejecutar Plan de Capacitación.														
		Elaborar y presentar informe.														
		Ejecutar capacitación de correcto llenado de la matriz de evaluación de desempeño.														
		Realizar gestión de acuerdos de desempeño por áreas.				Reporte de Evaluación del										
	Evaluacion de desempeno	Evaluación del desempeño por resultados.		100%	100%	Desempeño realizado						\$0.00				
	-	Analizar resultados en base a las evaluaciones. Realizar informe.							-			-				
		Ejecutar la jornada														
	Seguridad de salud en el trabajo	Elaborar informe	Cantidad de jornadas de salud	5		Informe de Jornadas de salud	Comite de Seguridad y Salud en el Trabajo					\$0.00				
		Coordinación con entidades de salud														
	_	Coordinar con el MAP														
		Coordinar la logística interna							-			-				
	-	Realizar el concurso Realizar programa de inducción para colaboradores de							-			+				
Re	Reclutamiento y selección del personal	nuevo ingreso.	Cantidad colaboradores de nuevo ingreso que recibieron	100%	100%	Reporte de Inducciones	Dirección De Recurso Humanos					\$0.00				
	Control of Section de Personal	Coordinar con áreas involucradas su participación dentro de la inducción.	inducción		100%	neporte de madeiones	Silection Se riceurs running					, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,				
	-	Impartir inducción.										_				
		Realizar informe.	Cantidad de solicitudes													\vdash
	-	Analizar las solicitudes.	tramitadas en el tiempo establecido.						-			-				
	Compensación y beneficios	Coordinar con instancias externas.	(15 días laborales para tramitar al MAP)	100%	100%	Reporte de solicitudes tramitadas	Dirección De Recurso Humanos					\$0.00				
		Ofrecer respuesta a colaboradores.	Cantidad de reportes por accidentes laborales tramitados. (2 días laborables)													
		Analizar solicitudes.	Porcentaje de novedades													
		Gestionar internamente autorizaciones.	notificadas en el tiempo establecido (día 6 de cada			Reporte de novedades			<u> </u>			1				
		Procesar la solicitudes.	establecido (dia 6 de cada mes).						-		-	+				
		Cargar al sistema. Realizar informe.		1								+				\vdash
		Realizar informe. Evaluar el informe para sugerir medidas pertinentes a la										1				
		inasistencia o tardanza.										1				
		Remitir informe a todas las áreas.	Porcentaje de reporte de asistencia mensual remitidos						-			1				
		Seguimiento a medidas sugeridas.	en los tiempos establecidos. (antes del día 10 de cada mes)			Acuse de recibo										
		Realizar medidas de lugar.														

			ı	I.		1			1	1		
	Analizar y revisar fecha de contratos próximos a											
	vencimiento.											
Registro y Control			100%	100%		Dirección De Recurso Humanos				\$0.00		
	Coordinar reunión con personal directivo del área	Porcentaje de no objeciones										
	donde se encuentra el contrato a vencer, para evaluar	solicitadas en los tiempos			Screenshots de nóminas							
	el interés de renovación del mismo.	establecidos (3 semanas antes			remitidas/cargadas dentro del portal de transparencia							
	Remitir a D.E. para gestión de renovación o	de la fecha de vencimiento)			aci portar ac a ansparencia							
	terminación.									1		
	Instruir e informar al Departamento Financiero en caso											
	de renovación o terminación.											
	Realizar informe.											
	Remitir convocatoria y matriz de vacaciones a todas las											
	áreas, para fines de plasmar los nombres de los colaboradores y fechas de salida y entrada.	Porcentaje de áreas con su										
	colaboradores y rechas de sanda y entrada.	Plan de Vacaciones formulado			Plan de vacaciones por							
	Formular Plan de Vacaciones por área dentro de la	y aprobado.			áreas formulado.							
	matriz.											
	Gestionar aprobación del Plan y Ejecutar.											
	Registro de novedades adicionales y recepción de soportes de novedades.											
	Elaboración de reporte de nomina, validación y trámite	Constituted do 111 1								1		
	para aprobación.	Cantidad de archivos de nóminas bases cargadas en el										
	Elaboración de reporte de pago y tramitación	SIGEF (a más tardar el día 10										
	contraloría.	de cada mes)								1		
	Ordenamiento de pago según calendario Órgano Rector.											
Gestionado el pago de nóminas					Reporte de carga de	Dirección De Recurso Humanos				\$205,179,000.00		
institucionales	Registro de novedades adicionales y recepción de				nóminas	Direction De Récurso Humanos				\$203,179,000.00		
	soportes de novedades a más tardar el 22 de cada mes	4								1		
	Elaboración de reporte de nómina, validación y trámite	Cantidad de archivos de										
	para aprobación.	nóminas adicionales cargados en el tiempo establecido (a										
	Elaboración de reporte de pago y tramitación	partir del día 22 de cada mes)										
	contraloria.	contraloría.										
	Ordenamiento de pago según calendario Órgano Rector.											
										4		
Actividadaes conmemorativas anuales	Coordinación de actividades.	Cantidad de participantes	100%	100%	Fotos , correos, postales	Dirección De Recurso Humanos				\$0.00		
Implementación Plan Nacional Vigilancia						Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Jurídica, Dirección de Comunicaciones, Departamento de Inspección y						
sobre Etiquetado general para los	Ejecución del plan , Resolución 1579 - 22	Porcentaje de cumplimiento	100%	100%	Informes ,	Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas, Departamento de RRHH,				\$0.00		
alimentos previamente envasados	Ejecucion dei pian , Nesolucion 1575 - 22	Porcentaje de cumplimiento	100%	100%	illiornies,	Departamento de Planes y Proyectos, Departamento de Educación al				30.00		
cumplimiento de la NORDOM 53						Consumidor, Departamento de Coordinación Provincial, Sección de Transportación.						
	Remitir recordatorio a las áreas sobre la información a											
	ser colgada en el Portal de Transparencia con su fecha											
	para poder subirla.									1		
	Dar seguimiento a las áreas para cumplir con los plazos establecidos.											
										-		
	Validar que la carga de información se realizó conforme los lineamientos de la DIGEIG.	!			Informe mensual sobre							
Cumplimiento de la Ley 200-04 de	ios inicamientos de la Digeig.	Porcentaje de cumplimiento	100%	4	evaluación obtenida.	Departamento Financiero, División de Contabilidad, Dirección De Planificacion y	\$0.00			\$0.00		1
actualización de portales de transparencia	Socializar con el capital humano procedimientos de			1	Informe trimestral de la calidad de la información	Desarrollo, Dirección de Recursos Humanos, División de Presupuesto.						
	solicitudes en el sistema SAIP y su funcionamiento.	1								1		
	Elaborar informe trimestral de evaluación sobre los											
	resultados obtenidos y las mejoras identificadas.											
	Elaborar informe trimestral de la calidad de la											
	información subida en el Portal de Transparencia.											
												+
Implementación y certificación de las	Elaboración de diagnóstico.	4										
Normas ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad . ISO 37001:2016	Identificación de Riesgos y Oportunidades.					Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Comunicaciones, Dirección Jurídica, Departamento de Inspección y						
Requisitos para Sistema de Gestión	Mapeo y caracterización de los procesos.	Porcentaje de implementación	100%	25%	Informes, levantamiento	Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de	\$0.00			\$0.00		
Antisoborno e ISO 37301:2021 "	.,,	+			de datos	Conciliación, Departamento de Servicio al Usuario, División de Compras y				1		
Requisitos para Sistema de Gestión de Cumplimiento.	Auditoría interna del Sistema de Gestión.					Contrataciones.						1
Campininento.	Revisión de cuentas de mejoras.			<u></u>								
	Culture de Internetidad	Porcentaje de avance	100%	25%								
	Cultura de Integridad				1				I	I	1	1
	Compromiso de Alta Dirección por la integridad	Cantidad de avance	100%	1	4		1					
Plan del trabajo 2023 Comisión do	Compromiso de Alta Dirección por la integridad		100%	1	_	Dirección Fiecutiva, Dirección Administrativa Financiara, Dirección de						
Plan del trabajo 2023 Comisión de Integridad Gubernamental y		Cantidad de avance	100%	1	Informe de avance	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de RRHH, Dirección de Comunicación,	\$0.00			\$0.00		
Plan del trabajo 2023 Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo	Compromiso de Alta Dirección por la integridad	Cantidad de avance Porcentaje de avance (1er		1 100%	Informe de avance	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de RRHH, Dirección de Comunicación, Oficina de libre acceso a la información.	\$0.00			\$0.00		
Integridad Gubernamental y	Compromiso de Alta Dirección por la integridad Política institucional de Integridad y Anticorrupción Plan de comunicación y capacitación	Cantidad de avance Porcentaje de avance (1er	100%	1 100%	Informe de avance	Planificación y Desarrollo, Dirección de RRHH, Dirección de Comunicación,	\$0.00			\$0.00		
Integridad Gubernamental y	Compromiso de Alta Dirección por la integridad Política Institucional de Integridad y Anticorrupción	Cantidad de avance Porcentaje de avance (1er trimestre)	100%	1	Informe de avance	Planificación y Desarrollo, Dirección de RRHH, Dirección de Comunicación,	\$0.00			\$0.00		



Plan Operativo Anual 2023 Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora	DIRE	CCIÓN DE COMUNICACIONES	
		PEI	2023-2024
		Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
	Articulación Estratégica	Lineamientos	3.3.1.5 Realizar campañas de concienciación a los consumidores sobre sus derechos y los mecanismos para ejercerlos.
		Ohiotivas	Posicionamiento y relacionamiento institucional

		Calific	acion
Responsable Encargado/a		0-39	
	_	40-79	
Trimestre		80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda	Acciones Desarrolladas	Rang	o de Fecha Fin	Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
		Elaborar y formular lineamientos para el Plan	Lineamientos formulados	n/d	100%											
	Establecidos lineamientos para el Plan de Contención de Crisis	Remitir lineamientos del Plan a la D.E para aprobación	Piloto de respuesta a casos de crisis	n/d	100%	Plan de Contención	Departamento de Comunicaciones					\$0.00				
		Ejecutar Plan	Política formulada e implementada	n/d	100%											
		Realizar Plan de contenido de Boletín Interno														
	Formulados y Emitidos Boletines Internos de Pro Consumidor	Realizar evaluación mensual del impacto de cada boletín.	Cantidad de boletines institucionales internos mensual máximo 5 días	n/d	100%	Boletín interno	Departamento de Comunicaciones					\$0.00				
		Realizar y remitir informe a la D.E.														
		Diseñar y graficar las campañas de comunicación para someter las aprobación de la D.E.	Cantidad de campañas realizadas	n/d	100%											
		Redactar notas de prensa y datos informativos sobre campaña.	Cantidad de personas que reaccionan en las redes sociales por cada campañas realizada/ Grado de percepciónfavorable de la población respecto a la institución	n/d												
	Realizadas campañas de comunicación de un tema específico relativo al quehacer institucional en los medios de comunicación	Difundir campaña por todos los medios de comunicación disponibles	Porcentaje de difusión de las campañas en Periódicos	n/d		Screenshot de campañas, fotos, comunicaciones informativas de las campañas, videos	Departamento de Comunicaciones					\$7,000,000.00				
		Realizar medición de impacto de la campaña	Porcentaje de difusión de las campañas en la Radio/ Televisión	n/d	100%											
		Elaborar y remitir informe	Porcentaje de difusión de las campañas en redes sociales externas	n/d	100%											
		Preparar logística protocolar para evento a realizar														
	Brindada asistencia protocolar a eventos nacionales e internacionales celebrados en el país.	Coordinar a colaboradores elegidos para brindar asistencia protocolar	Porcentaje de asistencia brindada en eventos vs cantidad de eventos realizados	cantidad de eventos realizados n/d	100%	Fotos de evento	Departamento de Comunicaciones					\$0.00				
		Ejecutar logística en el evento														
		Recibir solicitudes														
		Realizar diseños Remitir para fines de aprobación														
	Atendidas las solicitudes de diseño y diagramación	Nemitii para iiiles de apropacion	Porcentaje de solicitudes atendidas en los tiempos establecidos (10 días jaborables) n/d	100%	Screenshots de solicitudes. Screenshots de diseños y diagramaciones.	Departamento de Comunicaciones					\$0.00					
	uagramation	Solicitar impresiones	estanieridos (To dias ianoranies)	ge de solicitudes atendidas en los tiempos n/d establecidos (10 días laborables)		usenus y utagrantaciones.										

	Cultura de Integridad	Porcentaje de avance	100%	25%							
	Compromiso de Alta Dirección por la integridad	Cantidad de avance	100%	1						1	
Plan del trabajo 2023 Comisión de Integridad	Política Institucional de Integridad y Anticorrupción	Porcentaje de avance (1er trimestre)	100%	1		Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección					
Gubernamental y Cumplimiento Normativo	Plan de comunicación y capacitación		100%	100%	Informe de Avance	de Planificación y Desarrollo, Dirección de RRHH, Dirección de Comunicación Oficina de libre acceso a la información.			\$0.00		
	Modelo de Gestión de Riesgo	Cantidad de avance para (2-3 trimestre)	100%	25%							



Unidad Ejecutora

Articulación Estratégica

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

DIVISIÓN DE PUBLICACIONES

Eje Estratégico

Plan Operativo Anual 2023 Detalle por División

Responsable	Encargado/a
Trimestre	

Calificacion	
0-39	
40-79	
80-100	

								Meta		Rango	de Fecha					
No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Inicio	Fin	Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
	Planear, dirigir y coordinar la política de comunicación y de relaciones públicas de la institución, de conformidad con los lineamientos generales establecidos por la máxima autoridad.		Porcentaje de ejecución	100%			Departamento de Comunicaciones y División de publicaciones					\$0.00				
		Elaborar Plan Mensual de Publicaciones	Porcentaje de ejecución mensual del Plan de Publicación de Contenido de Efeméndes, Actividades Nacionales e Internacionales y Otros cada Día 30.									\$0.00				
		Realizar publicaciones de contenido en base al Plan en el tiempo establecido	Porcentaje de novedades diarias publicadas (Continuidad de un tema diario)	100%		Screenshot de campañas, fotos,										
	Redes Sociales	Realizar orientaciones y respuestas a los usuarios sobre inquietudes y trámites de denuncias o reclamaciones en el tiempo establecido	Cantidad de posts colocados diarios	100%		comunicaciones informativas de las campañas, videos	Departamento de Comunicaciones y División de Publicaciones					\$0.00				
		Realizar evaluación de nuevos seguidores y nuevos Me Gusta en la red	Cantidad de Seguidores nuevos	100%												
		Realizar informe	Interacciones en el tiempo establecido de 48 horas máximo en días laborables	100%												

3.3.1.5 Realizar campañas de concienciación a los consumidores sobre sus derechos y los mecan para ejercerlos.

		Elaborar Plan de Publicaciones										
	Ejecutadas estrategias de aumento del impacto de la Página Web institucional	Realizar publicaciones de contenido en base al Plan en el tiempo establecido	Cantidad de noticias mensuales del accionar institucional publicadas en la página	n/d	100	Screenshot de campañas, fotos, comunicaciones informativas de las campañas, videos	Departamento de Comunicaciones y División de Publicaciones		\$0.00			
		Remitir informe a la D.E.										
	Mantener relación y flujo de información permanente con los servidores públicos a través de boletines internos, medios electrónicos y actividades en temas de interés relacionados con la institución	Elaborar una informe de interacciones	Cantidad de interacciones				Departamento de Comunicaciones y División de Publicaciones		\$0.00			



Unidad Ejecutora		DIRECCIÓN JURÍDICA	
		PEI	2021-2024
		Eje Estratégico	EJE 3 - Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado nacional
	Articulación Estratégica	Lineamientos	3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.
			Asegurar el respeto de los derechos del consumidor en las normas y reglamentación técnica del comercio / del mercado nacional.

			Calificación
Responsable	Encargado/a	0-39	
		40-79	
Trimestre		80-100	

										Kango	de Fecha				
No	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Inicio	Fin	Presupuesto	Responsables Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
		Análisis del expediente	Cantidad de reclamaciones recibidas tramitadas en los tiempos requeridos. 30 días a partir de recibidas en el Departamento Jurídico y hasta la firma de la D.E. (Menos casos inmobiliario)	100%	100%	Inspección y certificaciones de otros. Con el no acuerdo que suba con la solicitud de inspección.	Dirección jurídica					\$0.00			
		Elaboración de borrador de resolución	Cantidad reclamaciones de casos inmobiliarios tramitadas en los tiempos requerídos. 50 días a partir de recibidas en el Departamento Jurídico y hasta la firma de la D.E.	100%	100%	Inspección y certificaciones de otros. Con el no acuerdo que suba con la solicitud de inspección.	Dirección jurídica					\$0.00			
	Realizadas Resoluciones dirimentes por no acuerdo o no comparecencia	Remitir a la D.E. para revisión.	Cantidad de recursos de reconsideración tramitados para conocimiento de la DE a partir de ser recibidas en el Departamento Jurídico. (20 días)	100%	100%	Reporte de recursos de reconsideración tramitados									
		Realizar correcciones indicadas.	Cantidad de recursos jerárquicos		100%	Reporte de recursos jerárquicos tramitados	Dirección jurídica					\$0.00			
		Registrar y brindar seguimiento a la resolución dictada.	tramitados para conocimiento del consejo directivo. (Mensualmente)	100%	100%	Reporte de entrega de alguacil									
		Audiencias y visitas a los tribunales													
		Depósito de escritos y documentos													
	Realizada representación legal ante tribunales	Elaboración y presentación de escritos	Porcentaje de respuestas a acciones legales ante los tribunales	100%	100%	Reportes	Dirección jurídica					\$0.00			
		Seguimiento de los expedientes													

									,		
	Análisis del expediente	Cantidad de carta de advertencia tramitas en los tiempos requeridos, a partir de ser									
	Elaboración y notificación de oficio de inicio de procedimiento sancionador	en ios tiempos requerioos, a partir de ser recibidos los actos en el Departamento Jurídico. (5 días laborables)	100%	100%							
Gestionadas sanciones por no conformidades de vigilancia de mercado	Elaboración de resolución, gestión de aprobación y notificación al administrado.	Cantidad de notificaciones de publicidad			Reportes	Dirección jurídica			\$150,000.00		
	Registro y seguimiento de resolución dictada	engañosa y precios tramitadas en los tiempos establecidos . (5 días)	100%	100%							
	Cierre de resolución	Cantidad de resoluciones de suspensión y reinicio de actividad comercial en los tiempos establecidos, a partir de ser enviadas al Departamento Jurídico. (2	100%	100%							
	Cobro de multa pautada	Cantidad resoluciones de multas emitidas en los tiempos requeridos (2 días)	100%	100%							
Registrados contratos de Adhesión de proveedores	Análisis del expediente Notificación de hallazgos al proveedor y seguimiento a la respuesta Análisis y notificación de respuesta	Cantidad de resoluciones emitidas en el tiempo máximo de 80 días hábiles	100%	100%		Dirección Jurídica			\$0.00		
	Gestión de registro										
Registrados concursos, rifas y sorteos	Análisis de las bases (concurso, rifas o sorteos). Notificación de no conformidades al proveedor. Análisis de respuesta	Cantidad de certificados de aprobación de registro emitidas en un tiempo máximo de 15 días	100%	100%	Reportes	Dirección Jurídica			\$0.00		
	Entrega de certificado de registro.										
	Análisis del contrato Elaboración del documento	Cantidad de contratos de servicios personales elaborados en el tiempo establecido *(15 días)									
Gestión de contratos de servicios	Gestión de firma y tramitación a contraloría	Cantidad de contratos de servicios no personales elaborados en los tiempos establecidos en un máximo de 30 días	100%	100%		Dirección Jurídica			\$0.00		
	Obtención del certificado	Porcentaje de documentos soporte de			Acto administrativo	_					
	Seguimiento Elaborar borrador del Manual de	compras y contrataciones elaborados en un tiempo máximo de 5 días			ACLU AUHIINISTRATIVO						
	Acoprovi										
	Remitir a la D.E. para aprobación										
Elaborado Manual de Uso y Especificaciones - ACOPROVI - PRO CONSUMIDOR	Realizar correcciones	Porcentaje de elaboración	100%	100%	Manual elaborado	Dirección Jurídica			\$0.00		
	Remitir al Departamento de Planificación y Desarrollo para adecuación										
	Remitir Manual a áreas e instituciones pertinentes										

	Análisis del expediente														
egistrados proveedores inmobiliarios	Notificación de hallazgos al proveedor y seguimiento a la respuesta	Cantidad de proveedores inmobiliarios registrados en el tiempo establecido	100%	100%		Dirección Jurídica					\$0.00				
	Análisis y notificación de respuesta				Panortes										
	Gestión de registro				incported.										
-	Recepción de acuerdo Recepción de acuerdo														
Gestión de acuerdos	Recolección de requerimientos	Cantidad de expedientes trabajados respecto a recibidos	100%	100%		Dirección Jurídica					\$0.00				
terinstitucional y análisis realizados	Elaboración y/o revisión de propuesta de acuerdo														
	Remisión al área correspondiente, gestión de firma y seguimiento a los compromisos asumidos														
alizadas capacitaciones a	Recepción de solicitud para participación en capacitaciones	Cantidad de participaciónes en capacitaciones a solicitud de otras áreas	100%	100%	Cantidad de participantes	Dirección Jurídica					\$0.00				
usuarios externos	Asignar abogada para capacitación														
Asistida la gestión de la taría de la D.E. del Consejo ectivo de Pro Consumidor	requerido para presentar ante el	Cumplimiento del cronograma de trabajo del Consejo Directivo	100%	100%	Elaborar reportes	Dirección Jurídica					\$0.00				
	Realizar reportes o minutas de lo llevado en el Consejo Directivo.														
	Presentar. Elaboración de diagnóstico														
ementacion y certificación	Identificación de Riesgos y Oportunidades					Dirección de Planificación y Desarrollo,									
as Normas ISO 9001:2015, ma de Gestión de Calidad ,	Mapeo y caracterización de los procesos					Dirección de Comunicaciones , Dirección									
7001:2016 Requisitos para ma de Gestión Antisoborno	Auditoría interna del Sistema de Gestión	Porcentaje de Implemetacion	100%	100%	Informes, levantamiento de datos	Vigilancia, Departamento de Buenas					\$0.00				
O 37301:2021 " Requisitos – ra Sistema de Gestión de Cumplimiento.	Revisión de cuentas de mejoras														
GG Geer	inmobiliarios Sestión de acuerdos rinstitucional y análisis realizados sizadas capacitaciones a usuarios externos sistida la gestión de la aria de la D.E. del Consejo citivo de Pro Consumidor s Normas ISO 9001:2015, ha de Gestión de Calidad , 001:2018 Requisitos para a de Gestión Antisoborno 37301:2021 "Requisitos para a de Gestión Antisoborno 37301:2021 "Requisitos para Sistema de Gestión de Sistema de Sistéma de Sistema	immobiliarios proveedor y seguimiento a la respuesta Análisis y notificación de respuesta Análisis y notificación de respuesta Gestión de registro Recepción de acuerdo Recolección de acuerdo Recolección de acuerdo Recolección de acuerdo Recolección de requerimientos rinstitucional y análisis realizados Elaboración y/o revisión de propuesta de acuerdo Remisión al área correspondiente, gestión de firma y seguimiento a los compromisos asumidos Recepción de solicitud para participación en capacitaciones ausuarios externos Asignar abogada para capacitación Realizar capacitación. Recepcionar notificación de reunión del Consejo Directivo en la institución. Gestionar reportes, informes, organización de reuniónes y todo do le consejo Directivo en la institución. Realizar reportes o minutas de lo llevado en el Consejo Directivo. Presentar. Elaboración de diagnóstico ldentificación de Riesgos y Oportunidades Mapeo y caracterización de los processos a de Gestión de Callada, do 101.2015. Requisitos para de Gestión de Sistema de Gestión 1 sistema de Cumplimiento.	immobiliarios proveedor y seguimiento a la respuesta Análisis y notificación de respuesta Gestión de acuerdo Recolección de requerimientos realizados Propuesta de acuerdo Recolección de propuesta de acuerdo Remaina al area correspondiente, gestión de firma y seguimiento a los compromisos asumidos Realizar capacitación Realizar capacitación Realizar capacitación Realizar capacitación Recolección de composito de Consejo Directivo en la institución de Consejo Directivo en la institución de Consejo Directivo. Recolección de solicitud para participaciónes no capacitación Realizar capacitación. Recepcionar notificación de reunión del Consejo Directivo en la institución del Consejo Directivo en la institución de reunions y todo lo requerido para presentar ante el consejo Directivo. Presentar. Elaboración de diagnóstico Identificación de Riesgos y Oportunidades Mapeo y caracterización de los processos a de Gestión de Calidad, 2001-2015, Requisitos para de Gestión de Kantsborno 37301:2021 "Requisitos para de Gestión de Sistema de Gestión de Cumplimiento.	Immobiliarios proveedor y seguimiento a la respuesta Análisis y notificación de respuesta Gestión de registro Recepción de acuerdo Recolección de acuerdo Recolección de acuerdo Recolección de requerimientos respecto a recibidos Elaboración y/o revisión de propuesta de acuerdo Remisida al area correspondiente, gestión de firma y seguimiento a los compromisos asumidos usuarios externos Recepción de solicitud para participación en capacitación Realizar capacitación. Recepción de solicitud para participación en capacitación Realizar capacitación. Recepción de solicitud para participación en capacitación en capacitaciones a usuarios externos Asignar abogada para capacitación. Recepción de solicitud para participación en capacitación	Immobiliarios proveedor y seguimiento a la respuesta Análisis y notificación de respuesta Gestión de acuerdo Recepción de acuerdo Recepción de acuerdo Recolección de requerimientos la propuesta de acuerdo Recolección de requerimientos respecto a recibidos Flaboración y/o revisión de propuesta de acuerdo Remisión al área correspondiente, gestión de firma y seguimiento a los compromisos asumidos compromisos asumidos Recepción de solicitud para participación en capacitaciones Asignar abogada para capacitación Realizar capacitación Realizar capacitación de reunión del Consejo Directivo en la institución. Realizar reportes o minutas de lo llevado en el Consejo Directivo en la consejo Directivo en la linguación de reunión del Consejo Directivo en la consejo Directivo en la linguación de reunión del Consejo Directivo en la lingu	Immobiliarios proveeder y seguimiento a la respuesta proveeder y seguimiento a la respuesta proveeder y seguimiento a la respuesta proveeder y seguimiento a la consequimiento a los compromisea asundario externos ausuarios extern	immobiliarios proveedory regulamiento a la repeteta 100% 10	proved y registrio to a recipio de acuerdo Recepción de recipio de cuerdo Recepción de recip	procederly requirements a la registrary Analistry modificacion de registrary Centrol de registrary	procedure y seguinemento o lo regionado en en disempo astablacido. Adilitar y restificación de regionado en entre de procedura de conseguin de securedo entre de conseguindo entre de consegu	provederly registration is to request to req	Secretary sequences in the secretary of the control	provident regulation in tregulation in tregulation in tregulation of tregulation	Procedural programmen of the registration of recognition of the registration of the	Procedural sequence Procedural sequence

PRO CONSUMIDO	I
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECC DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIS	

Unidad Ejecutora		DIVISIÓN DE LITIGIOS		
		PEI	20	021-2024
		Eje Estratégico	EJE 3 - Vigilar el cumplimiento de las no	ormativas vigentes en el mercado nacional
Articu	ulación Estratégica		consumidores su derecho a dispo	itivo e institucional para garantizar a los ner de bienes y servicios de calidad y de sobre el contenido y características de esto
		Lineamientos		
		Objetivos		l consumidor en las normas y reglamentació o / del mercado nacional.

Responsable	Encargado/a
Trimestre	

Calificación									
0-39									
40-79									
80-100									

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Insumos Utilizados	% Avance	% Avance Anual
1401	1700000107	Actividad	Omada de medido	Micto Allida	meta milestra		пеэропзавле	meta zograda (minestrar)	Acciones Desarronadas	Inicio	Fin	Tresupuesto	Involucrados	Trimestral	7074Vallee 74Haar
		Audiencias y visitas a los tribunales													
	Realizada representación legal	Depósito de escritos y documentos		100%	100%	Reportes	Dirección Jurídica, División de Litigios					\$0.00			
	ante tribunales	Elaboración y presentación de escritos			100%							\$5.55			
		Seguimiento de los expedientes													
	Dar seguimiento al cumplimiento de los actos, resoluciones y acuerdos emitidos por el Instituto, lo que	Analizar los expedientes con la D.E para tomar decisiones del lugar	Porcentaje de respuestas a acciones legales ante los tribunales	100%	100%	Informes realizados	Dirección Ejecutiva ,Dirección Jurídica,					\$0.00			
	incluye accionar ante los organismos correspondientes para que estos sean ejecutados.	Elaboracion y presentacion de los acuerdos y resoluciones		100%	100%	iniornes realizados	División de Litigios				\$0.00				
	Coordinar las notificaciones tanto judiciales como extrajudiciales de los asuntos relativos a la competencia del área	Elaborar las notificaciones relativos a la competencia del área		100%	100%	Reportes	Dirección Jurídica, División de Litigios					\$0.00			
	Ejercer las acciones judiciales y contencioso-administrativas que competan a la institución y para el beneficio de ésta.	Seguimiento de los expedientes		100%	100%	Reportes	Dirección Jurídica, División de Litigios					\$0.00			



Plan Operativo Anual 2023 Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora		DIVISION DE ELABORACION DE DOCUME	NTOS LEGALES						
		PEI	1-2024						
		Eje Estratégico	EJE 3 - Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado o						
	Articulación		3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e inst	itucional para garantizar a los consumidores de calidad y de información objetiva, veraz y					
	Estratégica	Lineamientos		do y características de estos.					
		attut		consumidor en las normas y reglamentación / del mercado nacional.					

Encargado/a			
	[(Calificación
		0-39	
		40-79	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta	Acciones Desarrolladas	Rango	de Fecha	¬ Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos	% Avance Trimestral
NO.	FIGURE	Actividad	Official de Medica	Wieta Alluai	ivieta iriillestiai	Wedio de Vernicación	Responsable	Lograda	Acciones Desarronadas	Inicio	Fin	Fresupuesto	Responsables involuctados	Utilizados	% Availce Tilliestrai
	Elaborar, analizar, gestionar y dar seguimiento a los convenios, contratos y actas propias a las necesidades de la institución.	Contratos elaborados e informes	Cantidad de informes	100%	100%	Informes realizados	Dirección Jurídica, División de elaboración de documentos legales.					\$0.00			
	Garantizar el análisis legal de los expedientes de solicitudes de registro de contrato de adhesión, rifas y concursos, de acuerdo con los procedimientos establecidos para dichos fines.	Revisar y analizar los contratos , rifas y concursos	Cantidad de Elaboración de Procedimiento	100%	100%	Procedimiento Aprobado Registro de contratos	Dirección Jurídica, División de elaboración de documentos legales.					\$0.00			
	Analizar los expedientes de carácter legal y elaboración de los correspondientes.	Analizar los expedientes de acuerdo con los procedimientos establecidos	Cantidad de reportes	100%	100%	Informes de expedientes realizados	Dirección Jurídica, División de elaboración de documentos legales.					\$0.00			
	Analizar los actos administrativos, correspondientes a las reclamaciones interpuestas por los consumidores	Analizar actos	Cantidad de reclamaciones evaluadas	100%	100%	Informe estadístico	Dirección Jurídica, División de elaboración de documentos legales.					\$0.00			



Plan Operativo Anual 2023 Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora	DEPAR	RTAMENTO ADMINISTRAT	IVO
		PEI Eig Estratógica	2021-2024
	Articulación Estratégica	Eje Estratégico Lineamientos	EJE 4 - Eficiencia Operacional 3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a lo consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y dinformación objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y característic de estos.
		Objetivos	Eficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional.

-		,
Encargado/a	Cali	ficación
	0-39	
	40-79	
	80-100	

					Moto			Meta Lograda		Rango o	de Fecha		Responsables	Insumos	% Avance	% Avance
No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	(Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Inicio	Fin	Presupuesto	Involucrados	Utilizados	Trimestral	Anual
		Solicitud de utilización de fondos de caja chica.														
	Verificada y Custodiada la Caja Chica de la Institución	Aprobación y asignación de fondos de caja chica para situación emergente.	Porcentaje utilizado del fondo de caja chica para situaciones emergentes de la institución	100%	100%	Solicitudes de reposiciones	Departamento Administrativo					\$0.00				
		Reponer la caja chica.	emergentes de la mistitución													
		Informe de fondos utilizados y para los fines.														
		servicios la Servicios la Realizar informe.	Porcentaje de pagos recibidos por servicios brindados (rifas y													
	Verificada y Custodiada la Caja General de la Institución		concursos, libros de reclamaciones, multas, contratos,	100%	100%	Registros en el sistema contable	Departamento Administrativo					\$0.00				
		Remitir informe a D.E.	etc)													
	Gestionados y administrados los recursos en el tiempo establecido (combustible, flotas, luz, agua, routers de internet, telefono, basura, pólizas de seguro)	Elaborar plantilla de recursos institucionales con sus tiempos establecidos				Reporte de entrega de combustibles, Oficio de solicitud de pago.	Departamento Administrativo									
		Ejecutar lo planteado en la plantilla según fecha y solicitudes departamentales	Porcentaje de cumplimiento del tiempo establecido	el A definir	100%							\$0.00				
		Informe de ejecución														
	Coordinar, con la Dirección Administrativa, la contratación de servicios especializados que permita proporcionar el mantenimiento preventivo y correctivo de equipos instalados en la Institución (Plantas eléctricas, generadores, bombas, enfriamientos, otros).						Departamento Administrativo					\$0.00				
	Llevar registro y control del uso y abastecimiento de combustible para la flota de vehículo						Departamento Administrativo					\$0.00				

Articulación Estratégica



Unidad Ejecutora DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES

Eje Estratégico 3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos. Lineamientos Eficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional. Objetivos

sponsable	Encargado/a	
		0-39
Trimestre		40-7
		90.1

Calificación								
0-39								
40-79								
80-100								

No. Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables	Insumos	% Avance	% Avance
No. Troducto FOA	Actividad	Onidad de Medida	IVICTO AIIGGI	Trimestral	Wicaro de Vermeación	Кезропзавіс	(Trimestral)	Acciones Desarronadas	Inicio	Fin	Tresupuesto	Involucrados	Utilizados	Trimestral	Anual
	Elaboración de programa.														
	Ejecución de programa.				Programa de mantenimiento	Departamento Administrativo , División de Servicios Generales									
Implementado programa de mantenimiento (planta física, ascensor, planta eléctrica, aire plomería, cerrajería, herrería etc.)		Cantidad de implementación del programa	100%	25%							\$1,750,000.00				
	Elaborar informes de seguimiento.														
	Remisión a D.E.													,	
Evaluadas las condiciones físicas mobiliarias de trab	Realizar jornada de evaluación de condiciono físicas mobiliarias de la institución	es Cantidad de evaluación a la institución	100	100	Informe de levantamiento presentado	Departamento Administrativo , División de Servicios Generales					\$0.00				
	Remitir informe de evaluación a la D.E.														
	Recepción y depuración requisiciones de suministros y materiales.														
Atendidas las demandas de suministros de materiales.	Asignación del recurso solicitado.	Cantidad de requisiciones atendidas acorde a los requerimientos	100%	100%	Solicitudes recibidas	Departamento Administrativo , División de Servicios Generales					\$0.00				
	Entrega														



Unidad Ejecutora	DIVISIÓN DE CORRESPONDENCIA	A Y ARCHIVO	
	1	PEI 2021-2024	
	Eje Estratég	gico EJE 4 - Eficiencia Operacional	
	Lineamien Articulación Estratégica	3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a le consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y cinformación objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y característic	de
	Objetiv	VOS Eficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional.	

Responsable	Encargado/a	Calific	ación
Trimestre		0-39	
		40-79	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha Inicio Fin	Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
		Recepción de solicitud de correspondencia interna													
	Atendidas las correspondencias internas (1 día)	Asignación de mensajero interno	Cantidad de correspondencia tramitada al área correspondiente	e											
		Entrega de correspondencia		100%		Correspondencia	Departamento Administrativo , División de Archivo y Correspondencia				\$0.00				
		Recepción de solicitud de correspondencia externa	Cantidad do correspondencia				Correspondencia								
	Atendidas las correspondencias externas (2 días) Asignación de mensajero interno Cantidad de correspondencia tramitada al destino correspondiente														
		Entrega de correspondencia													
		Formular Plan de Trabajo para mantenimiento del archivo.				Informes	Departamento Administrativo , División de Archivo y								
	Mantenida la organización del área física del archivo	Remitir propuesta de Plan de Trabajo a autoridades correspondientes para fines de aprobación.	Cantidad de cumplimiento de la organización	100%						\$0.00					
	archivo	Ejecución del Plan de Trabajo.	organización				Correspondencia								1
		Realizar mediciones trimestrales de la efectividad organizacional del área de archivo.													
		Realizar informe.													1

Plan Operativo Anual 2023 Detalle por Sección



Unidad Ejecutora

PEI
Eje Estratégico

Articulación Estratégica

Articulación Estratégica

Lineamientos
Objetivos

SECCIÓN DE TRANSPORTACIÓN

PEI
EJE 2021-2024

EJE 4 - Eficiencia Operacional

3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.

Objetivos

Eficientizar la gestión

Responsable	Encargado/a
Trimestre	

Cal	ificación	
0-39		
40-79		
80-100		

No	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda	Acciones Desarrolladas	Rango	de Fecha	Presupuesto	Responsables	Insumos	% Avance	% Avance
INO	Producto POA	Actividad	Official de Medica	IVIELA AIIUAI	Trimestral	iviedio de vernicación	Responsable	(Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Inicio	Fin	Presupuesto	Involucrados	Utilizados	Trimestral	Anual
		Recepción de servicio de transporte.				Solicitudes de servicios de transporte										
	Atendidas las solicitudes de servicio de transporte	Asignación de chofer.	Cantidad de Solicitudes	N/A	N/A	recibidas mediante formularios y correos	ediante formularios y Departmento Administrativo, Sección de Transporte					\$0.00				1
		Verificación de servicio suministrado.														
		Elaboración del Programa.				Programa de mantenimiento										
		Ejecución del Programa.				elaborado	Departmento Administrativo, Sección de Transporte								i l	
	Programas de mantenimientos para vehículos	Seguimiento de ejecución del programa.	Recibo de mantenimiento			Porcentaje de cumplimiento		Departmento Administrativo, Sección de Transporte					900,000,00			
		Elaboración de informe de seguimiento.														
	Implementación Plan Nacional Vigilancia sobre Etiquetado general para los alimentos previamente envasados cumplimiento de la NORDOM 53	Ejecución del plan , Resolución 1579 - 22	Informes de ejecución				Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera , Dirección Jurídica , Dirección de Comunicaciones , Departamento de inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Sección de Transporte.					\$0.00				



Unidad Ejecutora	DIVISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATA	ACIONES
	PEI Eje Estratégico	2023-2024 EJE 4 - Eficiencia Operacional
Articulación Estra	tégica Lineamientos	3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre elcontenido y características de estos.
	Objetivos	Eficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional.

Responsable	Encargado/a
Tulus a stars	
Trimestre	

Ca	ificación	
0-39		
0-39 40-79		
80-100		

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Inicio	Fecha Fin	Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual				
		Revisión de requerimientos a cumplir en el portal de SIS COMPRAS.			Timestrai			(Timestral)		micio	riii		involuciados	Otilizados	Timesual	Alluai				
		Elaborar Plan de Acción de SIS COMPRAS.				Porcentaje de SIS COMPRAS	verificable en el portal													
	SIS COMPRAS	Ejecutar Plan de Acción de SIS COMPRAS.	Porcentaje de cumplimiento en el SIS COMPRAS	100%	100%	transaccional de compras y		de compras y División de Compras y Contrataciones Publicas		onal de compras y	División de Compras y Contrataciones Públicas					\$0.00				
		Seguimiento a las acciones ejecutadas																		
		Informe de seguimiento														i l				
	Gestionados procesos de compras según lo	Solicitudes enviadas a compra en tiempo oportuno para agotar dependiendo la modalidad y el trimestre correspondiente.	Porcentaje de solicitudes de				División de Compras y Contrataciones Públicas													
	programado en el PACC	Inicio de proceso de solicitud de compras en el sistema.	compras (trimestrales, semestrales, anuales y contratos)	n/d	100%	0% Reporte de transparencia						\$0.00								
		Informe generado																		
		Revisión de insumos remitidos por áreas																		
		Costeo de insumos	PACC publicado																	
	Seguimiento al cumplimiento del Plan Anual de	Aprobación del PACC		n/d	100%	Notificación a las áreas para que pidan requerimientos en los	División de Compras y Contrataciones Públicas					\$0.00								
	Seguimiento al cumplimiento del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)	Publicación en el portal de Compras y Contrataciones Públicas	Cantidad de compras fuera del PACC			meses planteados en el PACC														
		Ejecución del Plan	, Acc																	

		Reunión del comité de compras											
	Realizada evaluación de proveedores	Revisión de proveedores que califiquen	Porcentaje de proveedores evaluados	n/d	100%	Informe de Evaluación	División de Compras y Contrataciones Públicas			\$0.00			
		Realizar evaluación a los proveedores											
		Informe de evaluación											
	Plan Gobierno Abierto 2022-2024 DIGEIG 4to. Compromiso Portal Eficompras RD	Facilitar a las pequeñas y medianas empresas proveer al Estado sus bienes y servicios	Cantidad de PYMES	100%	100%		División de Compras y Contrataciones Públicas			\$0.00			
		Remitir recordatorio a las áreas sobre la información a ser colgada en el Portal de Transparencia y la fecha para poder subirla.											
		Dar seguimiento a las áreas para cumplir con los plazos establecidos.											
		Validar que la carga de información se realizó conforme los lineamientos de la DIGEIG.				Informe mensual sobre evaluación obtenida. Informe trimestral de la calidad de la información	Discrito de Blacificação e Decembro						
	Cumplimiento de la Ley 200-04 de actualización de subportales de transparencia	Socializar con el capital humano procedimientos de solicitudes en el sistema SAIP y su funcionamiento	Porcentaje de cumplimiento promedio trimestral	100%	4		Dirección de Planificacion y Desarrollo, Dirección Recursos Humanos, Departamento Financiero, División de Contabilidad, División de Presupuesto			\$0.00			
		Elaborar informe Trimestral de evaluación sobre los resultados obtenidos y las mejoras identificadas.											
		Elaborar informe trimestral de la calidad de la información subida en el Portal de Transparencia.											
		Elaboración de diagnóstico											
		Identificación de Riesgos y Oportunidades											
	M: Implementación y certificación de las Normas ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad, ISO 37001:2016, Requisitos nara Sistema de Gestión	Mapeo y caracterización de los procesos					Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección						
		Auditoría interna del Sistema de Gestión	Porcentaje de Implementación	100%	100%	Informes, levantamiento de datos	Departamento de Buenas Practicas Comerciales, Departamento de Conciliación,			\$0.00			
		Revisión de cuentas de mejoras					Departamento de Servicio al Usuario, División de Compras y Contrataciones						

Articulación Estratégica



Unidad Ejecutora	SECCIÓN DE MANTENIMIENTO

PEI Eje Estratégico 3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos. Lineamientos Eficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional.

Responsable	Encargado/a	
Trimestre		

N	lo.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de I	Fecha Fin	Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	
			Elaboración de programa.														
		Ejecución de programa.															
		Implementado programa de mantenimiento (planta física, ascensor, planta eléctrica, aire,	Seguimiento a ejecución de programa.	Cantidad de implementación del programa	100%	25%	Programa de mantenimiento	Sección de Mantenimiento					\$0.00				
	plomería, cerrajería, herrería etc.)		Elaborar informes de seguimiento.	- Programs													
			Remisión a D.E.														



Plan Operativo Anual 2023 **Detalle por Departamento**

Unidad Ejecutora		DEPARTAMENTO FINANCIERO	
		PEI Eje Estratégico	2023-2024 EJE 4 - Eficiencia Operacional
		Eje Estrategico	EJE 4 - Eliciencia Operacional
А	rticulación Estratégica		3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.
		Lineamientos	
		Ohietivos	Eficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la

Responsable	Encargado/a		Calific	ación
Trimestre		0-	-39	
		4	0-79	

80-100

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha Inicio Fin	Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual																	
		Realizar levantamiento de los insumos.	Porcentaje de cumplimiento del Presupuesto financiero	100%	100%			(minestral)				mediacraads	Otimzau05	······courd·																		
	Gestionada la ejecución	Elaborar Informes de Evaluación.	Cantidad de Informes de Ejecución Presupuestaria (10 días después de haber finalizado el mes)	100%	100%	Presupuesto 2021. Informe de ejecución presupuestaria. Documento de Remisión a																										
		Remitir a la Dirección Ejecutiva para aprobación y validación de ejecución a nivel compromiso	Porcentaje de programaciones gestionadas aprobadas por el órgano rector en el tiempo establecido (10 días)	100%	100%	DIGEPRES. Información presupuestaria que se pone a disposición de la ciudadanía en el portal	Departamento Financiero				\$0.00																					
		Remitir modificaciones para validación a DIGEPRES.	Porcentaje de modificaciones realizadas en el tiempo establecido (1 día)	100%	100%	web.																										
	Formulado el Presupuesto Financiero 2022	Elaborar anteproyecto de presupuesto. Gestionar aprobación. Remitir a DIGEPRES.	Tiempo de cumplimiento en la entrega de presupuesto formulado	10 días haber finalizado el mes de octubre		Presupuesto 2022. Resolución aprobatoria Documento de remisión a DIGEPRES.	Departamento Financiero				\$0.00																					
		Registro de las cuentas por pagar.																														
	Reporte de Cuentas por Pagar	Gestión del pago o transferencia.	Porcentaje de cuentas por pagar libradas en el tiempo establecido (menos de 30 días según política de	libradas en el tiempo establecido	libradas en el tiempo establecido	libradas en el tiempo establecido	libradas en el tiempo establecido	libradas en el tiempo establecido	libradas en el tiempo establecido	libradas en el tiempo establecido	libradas en el tiempo establecido	libradas en el tiempo establecido	libradas en el tiempo establecido	libradas en el tiempo establecido	libradas en el tiempo establecido	libradas en el tiempo establecido		libradas en el tiempo establecido	libradas en el tiempo establecido	libradas en el tiempo establecido	100%	100%	Reporte de Cuentas por Pagar					\$0.00				
	neporte de Cuentas por Fagai	Registrar pago y emitir reporte.	la Tesorería a partir de la recepción de la factura en el dpto. financiero)	100%	100%	Reporte de Cuentas por Pagar	r Departamento Financiero																									
		Analizar los registros contables.				Informes de estados																										
		Actualizar los registros de inventario de activos fijos.	remitidos a la OAI en el tiempo		100%																											
	Informes de estados financieros	Verificar la exactitud de las informaciones contables.					Departamento Financiero				\$0.00																					
		Realizar los asientos de ajustes correspondientes, cuando sean requeridas.	Cumplimiento del indicador del	100%	100%	financieros					- VO.00																					
		Elaboración y socialización de los estados financieros.	SISAC NOC	100%	100%																											
		Publicación de información presupuestaria																														
	Informe de cumplimiento	Correspondencia de los datos publicados con SIGEF	Porcentaje de cumplimiento de la correcta publicación		100%	Informe de cumplimiento	Departamento Financiero				\$0.00																					
		Uso correcto de los clasificadores presupuestarios																														

	Recepcionar el requerimiento con el rubro correspondiente	Porcentaje de preventivos entregados en el tiempo establecido	100%	100%							
Informe de solicitudes	Codififcar correctamente	(2 días) previo a planificación			Informe de solicitudes	Departamento Financiero			\$0.00		
	Realizar certificaciones acorde a disponibilidad ,firmar y entregar al área correspondiente según proceso de compras	Porcentaje de compromisos entregados en el tiempo establecido (1 día) previo a planificación	100%	100%							
Gestionado el pago de los viáticos institucionales	Recepcionar oficios de solicitud con sus soportes. Realizar nomina de viáticos. Tramitar a la contraloría nómina de viáticos.	Porcentaje de pago de viáticos institucionales (30 días después de recepcionado expediente de solicitud, sujeto a aplicación de	100%	100%	Informe de pago de viáticos	Departamento Financiero			\$3,500,000.00		
	Realizar ordenamientos de viáticos. Confeccion de oficio Tramitación a al ME para la aprobación y firma	procedimiento)									
	Envío al Órgano Rector para aprobación Recepción de la Resolución y confección del 1er. Traspaso de fondo	Enviada solicitud en el tiempo establecido del 20 a 30 de enero	100%	100%	Solicitud	Departamento Financiero			\$0.00		
Gestionado el anticipo financiero	Solicitud de transferencia Recepción de cheques a confeccionar Tramitación para firma	Porcentaje de regularización del									
Gestionado el anticipo financiero	Cancelación de cheques Regularización en el SIGEF	anticipo en el tiempo establecido, luego de 6 regulaciones realizadas (15 días después)	100%	100%	Reporte de regularizaciones en los anticipos	Departamento Financiero			\$0.00		
	Recepción de la solicitud Análisis de la solicitud Remisión a autoridades	Atendidas las solicitudes de reposición de caja chica (en 4 días luego de recibida, en caso que haya	100%	100%	Listados de reposiciones de caja chica realizadas	Departamento Financiero			\$0.00		
	correspondientes para firma. Enviar solicitud firmada a Contraloría Levantamiento de activos fijos a	disponibilidad) Cantidad de inventarios realizados									
Realizados inventarios generales de activos fijos	nivel general y registros de novedades en el SIAP Y SIRC-ERP Validar recomendaciones.	en los tiempos establecidos (Máximo 1 mes luego de cerrado el semestre)	100%	100%	Informe de inventarios	Departamento Financiero					
Cumplidos plan de mejora del área financiera de las auditorías realizadas	Diseñar plan de mejora y ejecutar Elaborar informe del seguimiento del Plan de Mejora	Porcentaje de cumplimiento de los planes de mejoras de las auditorías financieras	100%	100%	Informe de Auditorias externas. Plan de mejoras Informe de Seguimiento Semestral.	Departamento Financiero			\$0.00		
Implementación Plan Nacional Vigilancia sobre Etiquetado general para los alimentos previamente envasados cumplimiento de la NORDOM 53	Ejecución del plan , Resolución 1579 - 22	Porcentaje de Cumplimiento	100%	100%	Informes	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Jurídica, Dirección de Recursos Humanos, Dirección de Comunicaciones, Departamento de inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de Planes y Proyectos, Departamento de Educación al Consumidor, Departamento de Coordinación Provincial, Sección de Transportación			\$0.00		
Implementación y certificación de las Normas ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad, ISO 37001:2016 Requisitos para Sistema de Gestión Antisoborno e ISO 37301:2021 " Requisitos para Sistema de Gestión de Cumplimiento.	Elaboración de diagnóstico Identificación de Riesgos y Oportunidades Mapeo y caracterización de los procesos Auditoría interna del Sistema de Gestión	Porcentaje de Implementacion	100%	100%	Informes, levantamiento de datos	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Comunicaciones, Dirección Juridica, Departamento de inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de Conciliación, Departamento de Servicio al Usuario, División de Compras y Contrataciones			\$0.00		
	Revisión de cuentas de mejoras										



Plan Operativo Anual 2023 Detalle por Departamento

PEI	2021-2024
Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional

Responsable Encargado/a

Trimestre

Califi	cación
0-39	
40-79	
80-100	

PEI 2021-2024

Eje Estratégico EJE 4 - Eficiencia Operacional

3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de caldad y de información objetiva, veraz y oportun sobre el contenido y características de estos.

Lineamientos

Chiectrizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional.

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestra	I Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda	Acciones Desarrolladas	Rango d		Presupuesto	Responsables	Insumos	% Avance	% Avance Anu
		Documentación de la norma						(Trimestral)		Inicio	Fin		Involucrados	Utilizados	Trimestral	
		Cumplimiento de Conformidades	-													
	Obtenida la Nortic A2	Requisición y evaluación de la Norma	Porcentaje de avance			Verificación del sello de la Norma en nuestro Portal Web y el reconocimiento físico	Departamento de Tecnología y Comunicaciones					\$0.00				
		Corrección	-													
	Obtenida la Nortic A5	Obtención del Certificado	-	100%	100%											
	Actualizados y Adquiridos	Hacer orden de compras para licitar software y equipos informáticos	Porcentaje de avance			Equipos nuevos adquiridos. Softwares originales										
	nuevos equipos y softwares	Instalar equipos y softwares	Porcentaje de equipos en actualizados en todas las áreas			implementados	Departamento de Tecnología y Comunicaciones					\$4,200,000.00				
		Cumplir los requerimientos que exige la OPTIC para aumentar el porcentaje de cumplimiento del SISTICGE	Porcentaje de avance													
	iTge	Someter requerimientos a aprobación de la OPTIC	Porcentaje de ejecución del programa de mantenimiento a equipos tecnológicos			Porcentaje de cumplimiento verificable en el portal de SISTICGE de la OPTIC	Departamento de Tecnología y Comunicaciones					\$0.00				
		Seguimiento de cumplimiento de los requerimientos	Programa elaborado	100%	100%											
	Realizada interconexión	Instalar medio de interconexión provincial	Porcentaje de implementación del									\$100,000.00				
	telefónica con las provincias	Crear programa de mantenimiento para teléfonos instalados	mecanismo			Informes de interconexión realizada	Departamento de Tecnología y Comunicaciones					\$100,000.00				
		Recepción de solicitud por las vías definidas correspondientes.	Porcentaje de implementación de interconexión													
		Analizar y evaluar la solicitud, con el fin de determinar si procede o no.		100%	100%											
	Atendidas las solicitudes de nuevos proyectos TIC acorde a lo planificado	Informar al área correspondiente los resultados de evaluación.	Porcentaje de solicitudes atendidas en los tiempos requeridos (1 hora)			Reporte de proyectos realizados	Departamento de Tecnología y Comunicaciones					\$0.00				
		Definir perfil de proyecto.										_				
		Proceder a la realización del proyecto	Porcentaje de solicitudes atendidas													
		Realizar reporte de proyecto.														
	Renovación de los servicios tecnológicos		Porcentaje de solicitudes para licencia renovadas			Reporte de lo renovado										
		Documentación de la norma		İ												
	Obtenida la Nortic A3	Cumplimiento de Conformidades Requisición y evaluación de la Norma	Porcentaje de avance			Verificación del sello de la Norma en nuestro Portal Web y el reconocimiento Físico										
		Corrección														
		Documentación de la norma		1]				
	Obtenida la Nortic A4	Cumplimiento de Conformidades Requisición y evaluación de la Norma	Porcentaje de avance			Verificación del sello de la Norma en nuestro Portal Web y el reconocimiento Físico										
		Corrección		100%	100%	Fortal Web y el leconocimiento Fisico	Departamento de Tecnología y Comunicaciones					\$0.00				
		Documentación de la norma		İ								1				
	Obtenida la Nortic E1	Cumplimiento de Conformidades	Porcentaje de avance			Verificación del sello de la Norma en nuestro										
		Requisición y evaluación de la Norma	4			Portal Web y el reconocimiento Físico						4				
	Creación de sistema de registro	Corrección	1	1								1				
	de contrato para el Departamento Jurídico		Porcentaje de avance			B										
	Creación de sistema para los		Porcentaje de avance	1		Reporte de avance						1				
	libros de reclamaciones Implementación de firmas digitales para la institución															_
	Implementación del nuevo sistema de reclamaciones de proconsumidor (PAC)		Porcentaje de cumplimento Plataformas y Sistemas Implementados	100%	100%	Screenshots de Sistemas. Fotos de Lanzamiento.	Departamento de Tecnología y Comunicaciones					\$0.00				



Articulación Estratégica

DIVISION DE OFERMICIONES I	IC .
	-
PEI	2021-2024
Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
	3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportu sobre el contenido y características de estos.
Lineamientos	
	Eficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición
Objetivos	cuentas y transparencia institucional.

Encargado/a	Calific	ación
	0-39 40-79	
	40-79	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda	Acciones Desarrolladas		de Fecha	Presupuesto	Responsables	Insumos	% Avance	% Avance Anual
NO.	FIGURE	Actividad	Omulad de Medida	Weta Alluai	ivieta iriillestiai	Wedio de Vernicación	кезропзавле	(Trimestral)	Acciones Desarronadas	Inicio	Fin	riesupuesto	Involucrados	Utilizados	Trimestral	70 Availce Alluai
	Desarrollado e Implementado Sistema de Documentación de Calidad		Porcentaje de avance			Plataformas y Sistemas Implementados. Screenshots de Sistemas. Fotos de Lanzamiento.	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones									
	Diseñado y Ejecutado Programa de Mantenimiento Preventivo a Equipos Tecnológicos		Porcentaje de ejecución del programa de mantenimiento a equipos tecnológicos			Informe de ejecución de mantenimiento a equipos	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones									
	Atendidas las solicitudes de soportes TICs a clientes internos		Porcentaje de solicitudes atendidas en los tiempos requeridos (1hora)				"Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones									
			Porcentaje de solicitudes por correo													
			Porcentaje de solicitudes por impresora Porcentaje de solicitudes por actividad				Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de									
	Atendidas las solicitudes de nuevos proyectos TIC acorde a lo planificado		interna			Reporte de proyectos realizados	Operaciones									
	proyectos ne acorde a lo pianincado		Porcentaje de solicitudes por teléfono													
	Implementación de herramientas de monitoreo de equipos TIC		Porcentaje de implementación			Equipos monitoreados	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones									
			Porcentaje de implementación													
	Implementación de servidor de backup para información interna de la institución		Cantidad de áreas integradas al Mecanismo de resguardo			Informe de resguardos	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones									
	Virtualización del sistema de la institución		Porcentaje de implementación			Reporte de proyectos realizados	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones									



Articulación Estratégica Plan Operativo Anual 2023 Detalle por Departamento

2023-2024	Unidad Ejecutora	DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	
			2023-2024

Objetivos

3.3 Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado nacional 3.3.1.1 e Fortulecer el marcon romativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos. Calificación
0-39
40-79

													Rango	de Fecha					
No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	4TO TRIMESTRE	META ANUAL	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Inicio	Fin	Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
		Organizar y planificar las inspecciones																	
		Preparar las inspecciones	Cantidad de inspeciones	3,259.71	3,018.25	2,414.60	3,380.44	12,073											
	Realizadas las inspecciones para el buen cumplimiento de las normativas correspondientes y vigentes	Ejecutar las inspecciones							Actas de inspección	Departamento de Inspección y Vigilancia									
		Tramitar actas según resultados de inspección	Porcentaje de Cumplimiento	25%	25%	25%	25%	100%											
		Evaluar el cumplimiento	r orcentage de cumplamento	25%	25%	23%	25%	100%											
		Realizar solicitud de compras destinada a la contratación de servicios de incineración con empresa que ofrezca esos servicios.																	
	Realizadas las incineraciones de los productos decomisados en los tiempos establecidos.	Coordinar logística de transporte y traslado de productos decomisados hacia destino.	Cantidad de incineraciones semanales ejecutadas en los tiempos establecidos	25%	25%	25%	25%	100%	Fotografías de incineraciones, registros de incineraciones, órdenes de compras para incineraciones	de compras para Departamento de Inspección y Vigilancia									
		Registrar en base de datos de productos incinerados y realizar informe.																	
		Realizar diagnóstico		taje de Cumplimiento 25%				100%	Informes de ejecución	ución Departamento de Inspección y Vigilancia									
	Ampliado alcance de acreditación de organismo de inspección (Construcción)	Elaborar el plan de acción	Porcentaje de Cumplimiento		25%	25%	25%												
		Ejecutar el plan de acción																	
	Implementacion Plan Nacional Vigilancia sobre Etiquetado general para los alimentos previamente envasados cumplimiento de la NORDOM 53	Ejecución del plan , Resolución 1579 - 22	Porcentaje de Cumplimiento	25%	25%	25%	25%	100%	Informes, actas de inspección, informes de laboratorio	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección auficia, Dirección de Comunicaciones, Dirección de Rith, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, pepartamento de Panes y Proyecto, Departamento de Condinación Provincial, Sección de Transportacion									
		Elaboración de diagnóstico																	
		Identificación de Riesgos y Oportunidades																	
	las Normas ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad, ISO 37001:2016 Requisitos para Sistema de Gestión Antisoborno e ISO 3701:2021 "Requisitos para Sistema de Gestión de Cumplimiento.	Mapeo y caracterización de los procesos								Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa									
		Auditoría interna del Sistema de Gestión	Porcentaje de implementacion		25%	25%	25%	100%	Informes, levantamiento de datos	Financiera, Dirección de Comunicaciones, Dirección Jurídica, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de Conciliación, Departamento de Servicio al Usuario, División de Compras y Contrataciones									
		Revisión de cuentas de mejoras								Contrataciones									



Articulación

Estratégica

Plan Operativo Anual 2023 Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora	DEPARTAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES

Responsable Encargado/a
Trimestre

Trimestre	

Calific	ación
0-39	
40-79	
80-100	

					250		Objetivos						de Franks		D		0/ 0
No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	1ER TRIMESTRE 2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	4TO TRIMESTRE	META ANUAL	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango Inicio	de Fecha Fin		Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral % Avance Anual
	Formalizada mesa de trabajo con Federaciones y Asociaciones de Comerciantes	Identificar cronograma de trabajo. Identificar el universo.						Informes y anexos	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales					\$0.00			
		identifical el diffeetso.															
		Identificación de establecimientos a impartir capacitaciones															
		Elaborar plan (diario, semanal, mensual) de capacitaciones															
	Realizadas capacitaciones de Buenas Prácticas Comerciales de sectores priorizados (alimentos, bebidas y agua)	Realización de visitas de diagnósticos	Cantidad de proveedores impactados	3,000.00 3,750.00	3,750.00	4,500.00	15,000.00	Lista de asistencia, informes	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales								
	, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	Tabulación y análisis de datos															
		Visitas de seguimiento															
		Elaboración y remisión de informes para remitir a D.E.															
		Identificación de establecimientos a impartir capacitaciones															
	Realizadas participaciones en Comités de	Elaborar plan (diario, semanal, mensual) de capacitaciones					100%	Informes	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales					\$0.00			
	Normas y Reglamentos Técnicos	Realización de visitas de diagnósticos															
		Tabulación y análisis de datos	Cantidad de proveedores impactados														
		Visitas de seguimiento						Proyecto									
	Verificación de Etiquetado en productos	Coordinar logística de ejecución de visitas					100%		Departamento de Buenas Prácticas Comerciales					\$0.00			
	Alimenticios Comercializados	Identificación de establecimientos a impartir capacitaciones												\$0.00			
		Elaborar Plan (diario, semanal, mensual) de capacitaciones						Informes	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales								
		Realización de visitas de diagnósticos															
		Tabulación y análisis de datos															
	Verificado el cumplimiento de buenas prácticas comerciales en comercios	Visitas de seguimiento	Cantidad de proveedores				100%	Informes	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales					\$0.00			
		Elaboración y remisión de informes para remitir a D.E.	impactados														
		Identificación de establecimientos a impart capacitaciones															

3.5.2.4 Capacitar y entrenar a las empresas, al sector público y a los consumidores y usuarios en materia de control de calidad y cumplimiento de normas.

Fomentar el empoderamiento de los consumidores sobre sus derechos.

Atención a los proveedores	Elaborar Plan (diario, semanal, mensual) de capacitaciones Realización de visitas de diagnósticos	Cantidad de proveedores impactados					100%	Listado de asistencia	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales		\$0.00	
Implementación Plan Nacional Vigilancia sobre Etiquetado general para los alimentos previamente envasados cumplimiento de la NORDOM 53	Ejecución del plan, Resolución 1579 - 22	Porcentaje de cumplimiento	25%	25%	25%	25%	100%	Informes	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Jurídica, Dirección de Comunicaciones, Dirección de RRHH, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de Planes y Proyectos, Departamento de Educación al Consumidor, Departamento de Coordinación Provincial, Sección de Transportación		\$0.00	
Implementación y certificación de las Normas ISO 9001.2015, Sistema de Gestión de Calidad, ISO 37001.2016 Requisitos para Sistema de Gestión Antisoborno e ISO 37301.2021 " Requisitos para Sistema de Gestión de Cumplimiento.	Elaboración de diagnóstico Identificación de Riesgos y Oportunidades Mapeo y caracterización de los procesos Auditoría interna del Sistema de Gestión Revisión de cuentas de mejoras	Porcentaje de implementación	25%	25%	25%	25%	100%	Informes, levantamiento de datos	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Comunicaciones, Dirección Jurídica, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de Conciliación, Departamento de Servicio al Usuario, División de Compras y Contrataciones		\$0.00	



Plan Operativo Anual 2023 Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora	DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL USUARIO	
	PEI Eje Estratégico	2021-2024 EJE 1 - Consolidar los mecanismos de solución de conflictos relativos a las relaciones de consumo.
	Articulación Estratégica	3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de biene servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportu
	Lineamientos	sobre el contenido y características de estos. Fortalecer los mecanismos de vigilancia de la oferta, promocio
	Objektues	y publicidad on al marcada pacional

	Calific	ación	
0-39			
40-79			
80-100			

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	1 TRIMESTRE	2 TRIMESTRE	3 TRIMESTRE	4 TRIMESTRE	META ANUAL	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda	Acciones Desarrolladas	Rango	de Fecha	Responsables	Insumos	% Avance	% Avance Anual
NO.	Floudeto FOA	Actividad	Official de Medica	TIKIMESIKE	2 TRIIVIESTRE	3 IKIIVILSIKE	4 IKIMESIKE	WILTA ANOAL	Wedio de Vernicación	nesponsable	(Trimestral)	Acciones Desarronadas	Inicio	Fin	Involucrados	Utilizados	Trimestral	% Availce Alluai
	Mejorada la calidad de la atención integral del servicio brindado al	Elaborar medición de satisfacción a los usuarios	Porcentaje de satisfacción de los usuarios						Informe	Departamento de Servicio al Usuario								
	usuario.	Elaborar y remitir informe a la D.E.																
	Implementado programa de Pro	Preparar logística de Pro Consumidor móvil para cada campaña.																
	Consumidor Móvil en campañas institucionales.	Realizar actividad.	Porcentaje de campañas asistidas en base a la programación institucional						Informes de seguimiento.	Departamento de Servicio al Usuario								
		Remitir informe al Departamento de Planificación y Desarrollo																
		Recepción del Consumidor o Usuario de acuerdo al protocolo institucional	Porcentaje de solicitudes de servicios de registro recibidas y tramitadas en el															
	Implementado programa de Pro Consumidor Móvil en campañas institucionales.	Llenado de formulario de acuerdo al servicio a registrar.	tiempo establecido						Informes de seguimiento.	Departamento de Servicio al Usuario								
		Tramitar al Departamento Jurídico para los fines correspondientes en el tiempo establecido.	Porcentaje de solicitudes de cierre tramitadas															
		Recepción del Consumidor o Usuario de acuerdo al protocolo institucional	Cantidad de expedientes tramitados y			105%												
	Reclamaciones de Consumidores o	Registrar la reclamación en el SGPT.	recibidos vía presencial				126%	420%	Registro en el SGPT y cantidades para SIGEF	Departamento de Servicio al Usuario,								
		Revisar y depurar la operación registrada	Cantidad de expedientes tramitados	84%	105%					Departamento de Conciliación								
		Remisión del expediente al departamento correspondiente en el tiempo establecido.	recibidos a través del portal web en el tiempo establecido															
		Recepción del Consumidor o Usuario de acuerdo al protocolo institucional	Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través del correo institucional															
	Atendidas las solicitudes de Denuncias de Consumidores o	Registrar la denuncia en el SGPT.	en el tiempo establecido															
	Usuarios	Revisar y depurar la operación registrada	Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través del Call Center en el tiempo establecido						Registro en el SGPT.	Departamento de Servicio al Usuario								
	_	Remisión del expediente al departamento correspondiente en el tiempo establecido.	Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través de ProcoAPP en el tiempo establecido															
		Recepción del Consumidor o Usuario de acuerdo al protocolo institucional	Porcentaje de expedientes tramitados recibidos a través de la línea 462 en el tiempo establecido															
		Registrar la orientación en el SGPT.	Porcentaje de expedientes tramitados recibidos a través de las redes sociales en el tiempo establecido						Registro en el SGPT.	Departamento de Servicio al Usuario								
		Revisar y depurar la operación registrada	Porcentaje de expedientes tramitados y						Registro en el SGP1.	Departamento de Servicio ai Osuario								
	d	Remisión del expediente al departamento correspondiente en el tiempo establecido.	recibidos vía presencial															

Atendidas las solicitudes	Recepción del Consumidor o Usuario de acuerdo al protocolo institucional Registrar la orientación en el SGPT.	recibidos a través del Portal Web en el tiempo establecido Porcentaje de requerimientos tramitados									-	
Mediación	Revisar y depurar la operación registrada	Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través del Call Center en el tiempo establecido						Registro en el SGPT.	Departamento de Servicio al Usuario			
	Remisión del expediente al Departamento correspondiente en e tiempo establecido.	Porcentaje de requerimientos tramitados I recibidos a través de ProcoAPP en el tiempo establecido										
	Revisión de los sistemas estadísticos institucionales.	Porcentaje de expedientes tramitados recibidos a través de la línea 462 en el tiempo establecido						Informe de seguimiento.				
Monitoreado el tiempo de re: de las solicitudes de servi institucionales interpuestas usuarios en el tiempo estab	Analizar los tiempos de las solicitude	Porcentaje de expedientes tramitados recibidos a través de las redes sociales en el tiempo establecido							Departamento de Servicio al Usuario			
	Realizar reporte semanal para ser remitido al Departamento de Planificación y Desarrollo.	Porcentaje de expedientes tramitados y recibidos vía presencial										
Implementación y certificació Normas ISO 9001:2015, Siste Gestión de Calidad, ISO 3700 Requisitos para Sistema de G Antisoborno e ISO 37301:2 Requisitos para Sistema de G Cumplimiento.	na de 2016 Stión Mapeo y caracterización de los procesos Procesos Auditoría interna del Sistema de 1	Porcentaje de implementación	25%	25%	25%	25%	100%	Informes, levantamiento de datos	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Comunicaciones, Dirección Jurídica, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de Conciliación, Departamento de Servicio al Usuario, División de Compras y Contrataciones			



Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS ANÁLISIS ECONÓMICOS Y ANÁLISIS DE MERCADO

EJE 3 - Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado nacional

3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.

Asegurar el respeto de los derechos del consumidor en las normas y reglamentación técnica del comercio / del mercado nacional.

Plan Operativo Anual 2023 Detalle por Departamento

Responsable	Encargado/a
Trimestre	

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

N-	Producto POA	Actividad	Unidad de	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Describb	Meta Lograda	Acciones Desarrolladas	Rango o	le Fecha	D	Responsables
No.	Producto POA	Actividad	Medida	ivieta Anuai	ivieta i rimestrai	iviedio de Verificación	Responsable	(Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Inicio	Fin	Presupuesto	Involucrados
	Análisis de propuestas de acción sobre	Socialización con áreas competentes	Porcentaje de estudios	100%	100%	Listado de asistencia y comunicaciones	Departamento de Estudios Económicos y Análisis de Mercado					\$0.00	
	temas de interés para consumidores	Elaboración de documentos afines	elaborados			emitidas	,						
		Líneas de acción]	
	Dirigir y coordinar las acciones de evaluación de riesgo en que el consumidor este expuesto.		Informes publicados	100%	100%	Reportes de resultados, informes publicados	Departamento de Estudios Económicos y Análisis de Mercado					\$0.00	
		Analizar casos											
	Análisis de temas de vulneración de los derechos de consumidor	Realización de investigación	Informes y comunicaciones emitidas	100%	100%	Informes, comunicaciones emitidas	Departamento de Estudios Económicos y Análisis de Mercado					\$0.00	
		Análisis de datos recolectados	emitidas										
		Elaboración y remisión de reportes											
		Identificación de temas para encuestas	Cantidad de										
	Encuestas realizadas	Socialización con las áreas	encuestas	12	3	Informe de encuesta	Departamento de Estudios Económicos y Análisis de Mercado					\$0.00	
		Aplicación de la encuesta	realizadas]	
		Datos recolectados										1	



Plan Operativo Anual 2023 Detalle por Departamento

Model Ejecutors DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR Responsable Encargado/a

FEI 2021-2024

Eje Estratégico EE 2 - Promover el desarrollo y concliente de las normativas de los derechos de los consumidores.

Articulación Estratégica Uneamientos Uneamientos de los consumidores sobre sus derechos y los mecanismos para ejertecrios.

Objetivos Fomentar el empoder amiento de los consumidores sobre sus derechos.

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	META TRIMESTRE 1ER	2 TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	4TO TRIMESTRE	META ANUAL	Medio de Verificación	Responsable Meta Lo (Trime:	s	ango de Fecha	Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
		Elaborar programa de charlas sobre protección de los derechos del consumidor									Inicio	Fin					
		los derechos del consumidor															
	Impartidas charlas sobre protección de los	Coordinar con sectores identificados para impartir charlas para calendarizar actividades	Cantidad de charlas educativas (Informe de actividades, reportes de asistencia,								
	derechos del consumidor	Coordinar logística de apoyo	SIGEF)	3,000.00	3,750.00	3,750.00	4,500.00	15,000.00	fotos.	Departamento de Educación al Consumidor			\$0.00				
		Cantidad de charlas y participantes															
		Evaluar charla v orientador											-				1 '
		Elaborar y remitir informe											1				· '
		Selección Asesor para desarrollo talleres.	Elaborado taller de derecho de consumo														
		Coordinar capacitación y asesoría a los orientadores.	Elaborado taller de inocuidad de alimentos en el hogar														
		Elaborar materiales sobre el tema específico del taller a impartir.	Elaborado taller de finanzas personales														
	Propuesta talleres sobre protección de los derechos del consumidor	Coordinar logística de apoyo	Elaborado taller de publicidad responsable						Informe de actividades, reportes de Asistencia, fotos	Departamento de Educación al Consumidor			\$0.00				
		Elaborar programa de talleres sobre protección de los derechos del consumidor	Elaborado taller de comercio electrónico														
		Remitir proyecto a D.E para aprobación.	Elaborado taller de Liderazgo														
		Ejecutar prueba piloto de talleres.	Elaborado taller de comunicación efectiva														
		Elaborar y remitir informe	Elaborado taller de trabajo en equipo														
		Realizar levantamiento sobre posibles universidades a realizar conversatorio															
		Coordinar con universidades para impartir conversatorio											1				· '
	Realizados conversatorios Universitarios	Coordinar logística de apoyo	Cantidad de eventos realizados						Fotos, informe.	Departamento de Educación al Consumidor			\$0.00				· '
		Realizar conversatorio															1 '
		Elaborar y remitir informe															
		Definir presupuesto para realización de eventos															
	Jornada Nacional de Concientización y	Elaborar plan de jornada nacional											1				
	Promoción de los Derechos Del Consumidor	Definir temas a concientizar	Número de eventos						Fotos, informe.	Departamento de Educación al Consumidor			\$0.00				· '
		Calendarizar los eventos]				· '
		Ejecutar eventos															<u> </u>
		Elaborar plan de Contenido de educativo.											_				· '
		Remitir a D.E. para aprobación.											1				· '
		Remitir aprobados a Depto. Comunicación.											_				· '
	Realizados contenido de orientación a consumidores	Publicar en todas las redes sociales y medios de comunicación.	Porcentaje de implementación						Publicación en redes y medios de comunicación.	Departamento de Educación al Consumidor			\$0.00				
	Implementación Plan Nacional Vigilancia sobre Etiquetado general para los alimentos	Ejecución del plan, Resolución 1579 - 22	Porcentaje de cumplimiento	25%	25%	25%	25%	100%	Informes	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Aurifica, Dirección de Comunicaciones, Dirección de RBHH, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas			\$0.00				

previamente envasados cumplimiento de la	 	l	- 1		 Practicas Comerciales, Departamento de Planes y Proyectos,		1	 l		l 1	
NORDOM 53					Departamento de Educación al Consumidor, Departamento de						
					Coordinación Provincial, Sección de Transportación						



lan	Op	era	tivo	Anual	2023
neta	llo.	nor	Dor	artam	onto

Unidad Ejecutora	DIVISIÓN DE FOMENTO DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES	
		2021-2024
	Eje Estratégic Articulación	EJE 2 - Promover el desarrollo y conocimiento de las normativas de los derechos de los consumidores.
	Estratégica	3.3.1.5 Realizar campañas de concienciación a los consumidores sobre sus derechos y los mecanismos para ejercerlos.
	Objetivo	Fomentar el empoderamiento de los consumidores sobre sus derechos.

Calificación	1
0-39	
40-79	
00.400	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	1 TRIMESTRE	2 TRIMESTRE	3 TRIMESTRE	4 TRIMESTRE	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones D	esarrolladas	Rango de Inicio	Fecha Fin	Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anua
		Elaborar Programa de Formación de Asociación de Consumidores																		
		Remitir a la D.E. para fines de aprobación	Cantidad de Asociaciones formadas a través del programa																	
		Coordinar con todas las Asociaciones vigentes que aún no se hayan formalizado en Pro Consumidor a que se incluyan en el programa de formación.							Programa formulado, fotos, informes	Departamento de Educación al Consumidor , División de Fomentos de Asociaciones						\$100,000.00				
		Ejecutar programa Elaborar y remitir informe a la D.E.	Cantidad de acciones formativas realizadas																	
		Recolectar datos para elaborar procedimiento																		
	Elaborado procedimiento de deshabilitación de	Coordinar con el Departamento de Planificación y Desarrollo para poner en formato el procedimiento	Porcentaje de elaboración de							Departamento de Educación al Consumidor , División de Fomentos de										
	Asociaciones de Consumidores Inactivas	Remitir a la D.E. para aprobación.	procedimiento						Procedimiento aprobado	Asociaciones						\$0.00				
		Agregar a la lista maestra de procedimientos.																		
		Ejecutar procedimiento de anulación.																		
		Coordinar logística de apoyo para transporte a Actividades de las Asociaciones	Visitas a actividades de las Asociaciones																	
	Realizado monitoreos de las Asociaciones de	Elaborar reportes de monitoreo en base a lo	Assistiones							Departamento de Educación al Consumidor , División de Fomentos de										
	Consumidores	supervisado Remitir a la D.E. para aprobación.							Informes de monitoreo	Asociaciones						\$0.00				
		Ejecutar acciones correctivas pautadas por la D.E.	Cantidad de reportes enviados por cada Asociación																	
		Elaborar programa de promoción.																		
		Remitir a la D.E. para fines de aprobación	Programa de promoción la existencia de Asociaciones de Consumidores a																	
		Coordinar con el Departamento de Comunicaciones para difusión por todos los medios de comunicación vizentes.	Nivel Nacional elaborado.																	
		Realizar todos los procesos vigentes con Asociaciones Interesadas en ser formalizadas para	Cantidad de Asociaciones registradas						Programas, informes, fotos.											
	Promovida la existencia de Asociaciones de Consumidores a Nivel Nacional	Consumidor	luego de lanzamiento del programa							Departamento de Educación al Consumidor , División de Fomentos de Asociaciones						980,000,00				
		Elaborar y remitir informe a la D.E.																		
		Recibir solicitudes de apoyo por parte de las asociaciones	Cantidad de asociaciones apoyadas																	
		Revisar y remitir las solicitudes de apoyo a asociaciones de consumidores	con recursos para la ejecución de actividades en fomento de la protección de los derechos del consumidor																	
		Seguimiento del avance del desarrollo del		1																
		programa con TIC Reportes del seguimiento a D.E.																		
	Sistematización de los expedientes de las	Reporte desarrollo del sistema a P.Y.D	Sistematización de los expedientes						Informes de expedientes registrados.	Departamento de Educación al Consumidor , División de Fomentos de					$\overline{}$	\$0.00				
	Asociaciones	Pruebas del Sistema Tecnológico de FAC	de las Asociaciones						, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	Asociaciones										
		Sistematización de los expedientes																		
	Igualdad de género y el empoderamiento de la	Apoyar una educación de respeto a mujeres y hombres								Dirección Ejecutiva , Dirección Administrativa Financiera, Dirección de			-							
	mujer dirigido por los lineamientos estratégicos del Plan estratégico del Gobierno 2021-2024	Promover una cultura de sensibilización y concientización sobre la equidad de género							informes de cumplimientos , screenshots, participantes	Oriection (sections, princetion autiminatures inflations), priection de RRHH, Direction de Planificación y desarrollo, División de Fomentos de Asociaciones						\$0.00				

PRO CONSUMIDOR INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

		LABORATORIO DE VERIFICACIÓN DE PESOS Y MEDIDAS	dad Ejecutora
2021-2024		P.E	
nplimiento de las normativas vigentes en el mercado nacion	Eje 3. Vigilar el cum	Eje Estratégico	
infraestructura (física e institucional) de normalización, reglamentación técnica y acreditación, que garantice el los requisitos de los mercados globales y un compromiso co la excelencia.	metrología, n	Lineamientos	
mecanismos de vigilancia de la oferta, promoción y	Fortalecer los	Objetivos	

Responsable	Encargado/a
Trimestre	

C	alificación
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de	Responsable	Meta Lograda	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha	Presupuesto	Responsables	Insumos	% Avance	% Avance Anual
						Verificación	1100	(Trimestral)		Inicio Fin		Involucrados	Utilizados	Trimestral	
		Elaborar perfiles de proyectos	Cantidad de estudios de alimentos y bebidas no alcohólicas	100%											
		Realizar plan de muestreo	Cantidad de estudios de muestras pesadas de distintas marcas de snack	100%			ción División de Laboratorio								
	Desarrollados estudios técnicos en productos realizado	Ejecutar plan de muestreo	Cantidad de estudios de diferentes marcas de caldos de pollos deshidratados y sopas	100%		Reporte remitidos a la Subdirección Técnica y/o D.E.					\$0.00				
		Analizar los resultados	Cantidad de estudios de agua y hielo	100%											
		Publicar los resultados	Cantidad de estudios de verificaciones de etiquetado de productos preenvasados	100%											
		Elaborar perfil de proyecto	(snack,pollo,sopa)	100%											
	Verificados instrumentos de pesos y	Ejecutar el proyecto	Cantidad de instrumentos de pesaje	100%	100%	Informe de establecimientos	División de Laboratorio				\$0.00				
	medidas	Analizar resultados	verificados	100%	100/6	verificados	Division de Eaboratorio				Ş5.55°				
		Elaboración de diagnóstico													
	implementation y certification de las	Identificación de Riesgos y Oportunidade	rs				Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa								
	Normas ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad , ISO 37001:2016	Mapeo y caracterización de los procesos		1000/	1000/	Informes,	Financiera, Dirección de Comunicaciones, Dirección Jurídica, Departamento de inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas				\$0.00				
	Requisitos para Sistema de Gestión Antisoborno e ISO 37301:2021 " Requisitos	Auditoría interna del Sistema de Gestión	Porcentaje de implementación	100%	100%	levantamiento de datos	Prácticas Comerciales, Departamento de Conciliación, Departamento				\$0.00				
	para Sistema de Gestión de Cumplimiento.		-			1	de Servicio al Usuario, División de Compras y Contrataciones								
		Revisión de cuentas de mejoras													



Unidad Ejecutora

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Eje Estratégico

Articulación

Estratégica

Plan Operativo Anual 2023 Detalle por Departamento

Responsable	Encargado/a
Trimestre	

Calific	ación
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	1 TRIMESTRE	2 TRIMESTRE	3 TRIMESTRE	4 TRIMESTRE	Meta Anual	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda	Acciones Desarrolladas	Rango	de Fecha	Presupuesto	Responsables	Insumos	% Avance	% Avance Anua						
NO.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	TIKIMESIKE	2 IRIIVIESTRE	3 IKIWESIKE	4 IKIIVIESIKE	Weta Anuai	Medio de Verificación	Responsable	(Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Inicio	Fin	Presupuesto	Involucrados	Utilizados	Trimestral	% Avance Anu						
		Realizar análisis previo del asunto en conflicto	Porcentaje de casos	Porcentaje de casos	Porcentaje de casos		Porcentaje de casos	Porcentaje de casos	Porcentaje de casos																
		Explorar posibilidades objetivas de acuerdo entre las partes.	conciliados																						
		Inicio de acuerdos conciliatorios (citas Porcentaje de casos adicionales) trabajados respecto a																							
	Solucionados los conflictos entre proveedores y consumidores	Firma de acuerdos conciliados	reclamaciones recibidas en el área en el tiempo establecido (30 días) a excepción de casos que requieran visitas de inspección.	84%	105%	105	126	420	420 Screenshot de conciliación por Pro Concilia., actas de conciliación Servicio al Usuario Servicio al Usuario	е				\$0.00											
	Confi	Confirmación del cumplimiento de los acuerdos hechos en la conciliación.	Porcentaje de casos conciliados a través de Pro							I															
		Archivo de expediente.	Concilia.																						
		Cantidad de proveedores inscritos.							Screenshot del sistema correce de																
	Proyecto de Sistema de Notificación en Línea de Proveedores	Porcentaje de implementacion del sistema.	Cantidad de proveedores inscritos	25%	25%	25%	25%	100%		Departamento de Conciliación, Departamento de Technología y Comunicaciones	e				\$0.00										
		Elaboración de diagnóstico								Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección	n														
	Implementacion y certificación de las Normas ISO 9001:2015, Sistema de	Identificación de Riesgos y Oportunidades	Porcentaje de cumplimiento	nplimiento 25%					Informes, levantamiento de datos	Administrativa Financiera, Dirección de															
	Gestión de Calidad ISO 37001:2016	Mapeo y caracterización de los procesos			25%	25%	25%	100%		Comunicaciones, Dirección Jurídica, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de Conciliación, Departamento de					\$0.00										
	Antisoborno e ISO 37301:2021 "	Auditoría interna del Sistema de Gestión			1																				
	Requisitos para Sistema de Gestión de Cumplimiento.	Revisión de cuentas de mejoras								Servicio al Usuario, División de Compras y Contrataciones															

3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.

ortalecer los mecanismos de vigilancia de la oferta, promoción y publicidad en el mercado nacional.

Estratégica

Plan Operativo Anual 2023

PRO CONSUMIDOR

DIVISIÓN DE ANÁLISIS PRELIMINAR DE RECLAMACIONES Unidad Ejecutora

Articulación Eje Estratégico EJE 3 - Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado nacional

	Calific	ación	
0-39			
40-79			
80-100			

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	1 TRIMESTRE	2 TRIMESTRE	3 TRIMESTRE	4 TRIMESTRE	Meta Anual	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda	Acciones Desarrolladas		de Fecha	Presupuesto	Responsables	Insumos	% Avance	% Avance Anual
			1 111111							1,41	(Trimestral)		Inicio	Fin		Involucrados	Utilizados	Trimestral	
	y denuncias interpuestas ante	Analizar las denuncias y reclamaciones	Porcentaje de cumplimiento					100%	Informes, levantamiento de datos	Departamento de Conciliación, División de					\$0.00				
	proconsumidor por parte de	Determinar a que área corresponde	Porcentaje de cumplimiento					100%	illiorines, levantamiento de datos	Análisis Preliminar de Reclamaciones					90.00				
	Asegurar el cumplimento con los																		
	tiempos establecidos para la evaluación	Llevar control del tiempo requerido	Porcentaje de cumplimiento					100%	Informes, levantamiento de datos	Departamento de Conciliación, División de					\$0.00				
	y análisis de reclamaciones, según	Lievar control del tiempo requerido	Porcentaje de cumplimiento			100% Int		Análisis Preliminar de Reclamaciones						30.00					
	legislación																		
	Tramitar los expedientes de reclamaciones al organismo de conciliación	Realizar tramite de expediente	Porcentaje de cumplimiento					100%	Informes, levantamiento de datos	Departamento de Conciliación, División de Análisis Preliminar de Reclamaciones					\$0.00				



Unidad Ejecutora

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023 Detalle por Departamento

DEFARTAIVI	ENTO DE COORDII	NACION FROVINCIAL
	PEI	2021-2024
	Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
Articulación Estratégica	Lineamientos	3.5.2 Crear la infraestructura (física e institucional) de normalización, metrología, reglamentación técnica y acreditación, que garantice el cumplimiento de los requisitos de le mercados globales y un compromiso con la excelencia
	Objetivos	Posicionamiento y relacionamiento institucional.

Responsable	Encargado/a
Trimestre	

Calific	ación
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha	Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
		Realizar monitoreo de posibles locales en provincias de interés para instalación de una OP de Pro Consumidor						(Timesual)		inicio Fin		mvoiuciauos	Otinzados	Timesual	
		Efectuar evaluación de necesidades a utilizar dentro de la OP.			100%	Screenshots de gestiones administrativas realizadas para apertura (luz, agua, etc)									
	Gestionada la apertura de oficinas provinciales en el interior del País	Gestionar los contratos administrativos correspondientes, trámites de personal, asignación de vehículos, movimiento de mobillarios, entre otros para la OP.	Cantidad de oficinas provinciales inauguradas	s 100%			Departamento de Coordinación Provincial				\$0.00				
	provinciales en el interior del País	Asignar recursos a OP.	provinciales mauguradas			Fotografías de OP aperturada (interior y exterior)									
		Realizar rueda de prensa y evento de apertura para la OP.													
		Realizar informe con fotografías y remitir a interesados.							}						
		Definir programación de OP a visitar, para fines de supervisión.													
		Gestionar recursos administrativos para fines de realizar visitas de supervisión a las OP.		100%	100%	Informes de supervisiones trimestrales por provincias realizados. Fotografías de supervisiones.	s Departamento de Coordinación Provincial				\$0.00				
		Ejecutar programación de visitas de supervisión													
		Recopilar datos y realizar informe.													
		Definir programación de monitoreo mensual a OPs.													
		Ejecutar programación de monitoreos mensuales.													
	Realizados monitoreos mensuales a las	Realizar informes de monitoreos.	Porcentaje de informes	100%	100%	Reportes de monitoreos mensuales realizados a las	Departamento de Coordinación Provincial				\$0.00				
	oficinas provinciales	Efectuar acciones de mejoras encontradas, luego de realizar informe.		100/0	135/3	oficinas provinciales.					45.55				
		Remitir informe de acciones de mejoras a interesados.													
		Monitorear la continuidad de las acciones de mejora.													

Gestionadas las solicitudes administrativas y misionales que realicen las oficinas provinciales a SEDE	Recibir solicitudes administrativas y misionales de las OP. Realizar solicitud en base a lo requerido por la OP. En caso que splique, tramitar la solicitud al área correspondiente, y dar seguimiento para que la misma sea realizada y tramitada Tramitar solicitud a los departamentos correspondientes, para fines de verificación y aprobación. Recibir y tramitar el bien comprado hacia la OP correspondiente.	Porcentaje de solicitudes gestionadas en los tiempos establecidos	100%	100%	Screenshots de correos de solicitudes al área de CP. Formularios de solicitud de compras de bienes y servicios tramitados. Fotografías de entrega de lo solicitado a la OP correspondiente.	Departamento de Coordinación Provincial			\$0.00			
	Realizar acciones de seguimiento a la operatividad de las OP, en base a los Planes Operativos. Efectuar sugerencias y medidas que ayuden a las OP cumplan con su											
	programación mensual.				Informes de cumplimiento trimestral realizado a las Oficinas Provinciales							
Realizado seguimiento a cumplimiento del POA oficinas provinciales	Tramitar cualquier acción de desviación presentada por la OP al Departamento de Planificación y Desarrollo.	Porcentaje de cumplimiento del POA 1. oficinas provinciales	100%	100%		Departamento de Coordinación Provincial			\$0.00			
	Colaborar en todo lo requerido por el Departamento de Planificación y Desarrollo en cada trimestre, donde se realicen evaluaciones a las OP.											
	Realizar informe de cumplimiento de las OP y remitir al Departamento de Planificación y Desarrollo, dentro de los tiempos requeridos.											
Implementación Plan Nacional Vigilancia sobre Etiquetado general para los alimentos previamente envasados cumplimiento de la NORDOM 53	Ejecución del plan, Resolución 1579 - 22	Porcentaje de cumplimiento	100%	100%	Informes	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Juridíca, Dirección de Comunicaciones, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de RRHH, Departamento de Educación al Consumidor, Departamento de Educación al Consumidor, Departamento de Educación al Consumidor, Departamento de Coordinación Provincial, Sección de Transportación			\$0.00			



Eje Estratégico

Articulación Estratégica Plan Operativo Anual 2023 Detalle por Departamento

Responsable	Encargado/a
Trimestre	

Calific	ación
0-39	
40-79	
80-100	

			1								Meta Lograda		Rango	de Fecha			
No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida		TRIM	ESTRAL		Meta Anual	Medio de Verificación	Responsable (Trim		Acciones Desarrolladas	Inicio	Fin	Presupuesto	Responsables Involucrados	
	Promoción y difusión de la publicidad responsable a proveedores de bienes y	Elaboración del programa de charlas	Número de Charlas	1	1	1	1	N/A	Listado de participantes,	Dirección Ejecutiva, Departamento de Análisis de Publicidad y Precios, Departamento de Comunicaciones					\$0.00		
	servicios.	Impartición de la charla	Impartidas	_	_	_	=		fotos						,,,,,,		
		Registro de participantes															
	Realización de operativos preventivos en	Elaboración del programa de visitas Ejecución del programa	<u> </u>														
	epocas estacionales y verificación de la		Número de operativos realizados						Formularios de verificación de publicidad								
	veracidad de la publicidad	Elaboración de informes de resultados															
	Verificación de las prácticas comerciales implementadas por proveedores de bienes y	Elaboración del programa de visitas.	Número de visitas de inspecciones oficiosas de verificación de publicidad		3018.25	2414.6	3380.44	12073	Actas de inspección/ informes resultados de inspección.						\$0.00		
	servicio (verificación de publicidad).	Ejecución del programa de visitas.															
		Seguimiento al plan. Elaboración de informes/actualización de	Número de visitas de						Actas de inspección/ informes resultados de								
		base de datos.	inspecciones oficiosas de verificación de publicidad						verificación.								
		Registro sistema SGTP.															
		Análisis de la denuncia.															
	Análisis a publicidad de bienes y servicios	Verificación y análisis de la publicidad. Tipificación de violaciones a la ley.	Cantidad de análisis realizados.	Cantidad do análicic													
	Analiss a publicada de pienes y servicios por denuncia.	Elaboración de informes.															
		Remisión a la Dirección Ejecutiva y Dirección Jurídica															
		Monitoreo de las publicaciones en los medios de comunicación	Cantidad de análisis publicitarios segmentados en las redes sociales, radio, televisión y periódicos					Informes análisis publicitarios.	Dirección Ejecutiva, Departamento de Análisis Publicidad y Precios, Departamento de Inspección					\$0.00			
	Analizados los anuncios publicitarios en medios de comunicación local	Identificación de la anomalía (si existe)		publicitarios segmentados en las redes sociales, radio,	125	125	125	125	500								
		Elaboración del análisis publicitario.															
		Envio de análisis a la D.E. y al Dpto. Jurídico.															
		Elaboración de los formularios Levantamiento de los precios.															
								52	Número de formularios de productos alimenticios	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios					\$0.00		
		Procesamiento de la data.						32	enviados	Departamento de Analisis De Pablicada y Frecios					\$0.00		
		Envio de la data al Departamento de Tecnología.															
		Elaboración de los formularios Levantamiento de los precios.	Publicación en Sistema Dominicano de Información						Número de formularios de								
		Processamiento de la data. Envio de la data al Departamento de	de Precios (SIDIP).					10	electrodomésticos enviados.	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios					\$0.00		
		Tecnología.															
		Elaboración de los formularios Levantamiento de los precios.	1						Número de formularios de								
		Processamiento de la data. Envio de la data al Departamento de	-					15	artículos ferreteros enviados	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios					\$0.00		
		Tecnología.		-				-									
	Actualizado en el tiempo pautado el	Elaboración de los formularios															
	Sistema Dominicano de Información de Precios	Levantamiento de los precios.	4					10	Número de formularios de artículos temporada	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios					\$0.00		
		Procesamiento de la data.							enviados	Separamento de Anansis de Fubilidad y Fredios							
		Envío de la data al Departamento de Tecnología.															

EIE 3 - Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado nacional.

3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de

Fortalecer los mecanismos de vigilancia de la oferta, promoción y publicidad en el mercado nacional

		_												
	Elaboración de los formularios Levantamiento de los precios. Procesamiento de la data. Envío de la data al Departamento de Tecnología.	Publicación en Sistema Dominicano de Información de Precios (SIDIP).					5	Número de formularios de librerías enviados	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios				\$0.00	
	Elaboración de los formularios Levantamiento de los precios. Processamiento de la data. Envio de la data al Departamento de Tecnología.						12	Número de formularios de artículos de la higiene enviados	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios				\$0.00	
	Elaboración de los formularios Levantamiento de los precios. Processamiento de la data. Envio de la data al Departamento de Tecnología.						15	Número de formularios de medicamentos enviados	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios				\$0.00	
	Cantidad de supermercados implementados al SIDIP						2							
	Cantidad de boletines de precios promedios en almacenes agregados al SIDIP		12	12	12	12	48	-						
Expandido el Alcance del SIDIP	Cantidad de boletines de precios promedios en colmados agregados al SIDIP	SIDIP	12	12	12	12	48		Departamento de Análisis De Publicidad y Precios				\$0.00	
	Cantidad de boletines de precios promedios en mercados agregados al SIDIP		12	12	12	12	48							
Realizado análisis de compras inteligentes	Realizar levantamiento de colocación de puntos estratégicos Preparar propuesta Remitir propuesta a D.E. para fines de	Cantidad de análisis de productos del mes												
para orientación al consumidor	aprobación. Ejecutar plan de acción para colocación de puntos de promoción		3	3	3	3	12		Departamento de Análisis De Publicidad y Precios				\$300,000.00	
Realización de sondeos de productos farmacéuticos. CONCADECO	Análisis de reportes de la investigación de precios.													
Realización de sondeos de precios de los productos de la canasta básica rural y urbana	Elaboración de reporte de la investigación de precios de medicamentos, canasta básica alimentaria rural y urbana	Informe de investigación publicados en CONCADECO					N/A	Número de Informes	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios				\$0.00	
Cantidad de cápsulas informativas	Envío de reporte a la Dirección Ejecutiva. Envío de reportes CONCADECO.	Número de Informes						Informes de investigación publicados en CONCADECO						
	Identificación de la problemática. Investigación de la problemática y elaboración de informes de resultados.	Video					48	Informe de investigación publicado en página web	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios				\$0.00	
Realización de reuniones con representantes de los proveedores.	Convocatoria y realización de la reunión. Elaboración de reportes de acuerdos.	Porcentaje de acuerdos logrados, en caso que aplique.					90%	Minutas de reuniones, listado de asistencia, informes de acuerdos.	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios				\$0.00	



Unidad Ejecutora	DIVISION	ÓN DE ACCESO	A LA INFORMACIÓ	N
			PEI	2021-2024
			Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
		Articulación Estratégica	Lineamientos	3.3 Competitividad e innovación en un ambiente favorable a la cooperación y la responsabilidad social.
				Eficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendició

Detalle por Departamento

Responsable Encargado/a

Plan Operativo Anual 2023

Calific	ación
0-39	
40-79	
80-100	

					Objetivos	cuentas	y transparencia institucional							80-100	
No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha Inicio Fin	Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
		Solicitudes recibidas													
Ges	stionados los requerimientos de información	Enviar al área correspondiente, la solicitud de información recibida mediante comunicación.	Porcentaje de solicitudes de información tramitadas y respondidas	100%	15 días hábiles	Solicitudes recibidas. Solicitudes respondidas en plazo	Todas las áreas				\$0.00				
	del ciudadano	Dar seguimiento de la solicitud de información al área donde fue enviada.	Porcentaje de denuncias, sugerencias y quejas recibidas por la línea 311 atendidas en los tiempos establecidos		15 dias nasnes	oportuno.					, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,				
		Dar respuesta final al ciudadano a través de las diferentes plataformas	Tiempo de respuesta de la solicitud.												
		Remitir recordatorio a las áreas sobre la información a ser colgada en el Portal de Transparencia y la fecha para poder subirla.													
	V. Cumplimiento de la Ley 200-04 de actualización	Dar seguimiento a las áreas para cumplir con los plazos establecidos.													
		Validar que la carga de información se realizó conforme los lineamientos de la DIGEIG.									\$0.00				
Cur		Socializar con el capital humano procedimientos de solicitudes en el sistema SAIP y su funcionamiento	Porcentaje de cumplimiento promedio trimestral	100%	4	Informe trimestrales (capturas , calificacion del portal)	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de RRHH, Departamento Financiero, División de Contabilidad, División de presupuesto				\$				
		Publicar las informaciones en el portal de datos abiertos													
		Elaborar informe trimestral de evaluación sobre los resultados obtenidos y las mejoras identificadas.													
		Elaborar informe trimestral de la calidad de la información subida en el Portal de Transparencia.													
		Dar seguimiento a la evaluación de la OAI-Pro Consumidor, emitida por la DIGEIG.		100%											
	Socializados los reportes de evaluación.	Identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades de mejora y recomendaciones de la evaluación.	Número de socializaciones realizadas sobre los reportes de evaluación.		4	Correos electrónicos o carta de remisión de los resultados obtenidos.	s Departamento de Acceso a la Información				\$0.00				
		Divulgar los resultados de evaluación a Pro Comconsumidor a los encargados a través del correo electrónico o de forma presencial.													
		Remitir recordatorio a las áreas sobre la información a ser colgada en el Portal de Transparencia y el plazo establecido de ley													
Cu	umplimiento del indicador de Transparencia	Dar seguimiento a las áreas para cumplir con los plazos establecidos.	Porcentaje de cumplimiento	100%	100%	Informe trimestral sobre evaluación	Departamento de Acceso a la Información				\$0.00				
	Gubernamental	Validar que la carga de información se realizó conforme los lineamientos de la DIGEIG.				obtenida.									
		Elaborar informe trimestral de evaluación sobre los resultados obtenidos y las mejoras identificadas.													
		Cultura de Integridad	Porcentaje de avance	100%	25%										
		Compromiso de Alta Dirección por la Integridad	Cantidad de avance	100%	1	1									
Pla	lan del trabajo 2023 Comisión de Integridad	Política Institucional de Integridad y Anticorrupción Plan de comunicación y capacitación	rorcentaje de avance (1er trimestre)	100%	1 100%		Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera,								
		Modelo de Gestión de Riesgo	Cantidad de avance para (2-3 trimestre)	100%	25%	Informe de avance	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de RRHH, Oficina de libre acceso a la información,				. \$0.00				
	Gubernamental y Cumplimiento Normativo	Modelo de Gestión de Riesgo	Cantidad de avance para (2-3 trimestre)	100%	25%		Oficina de libre acceso a la información,								