



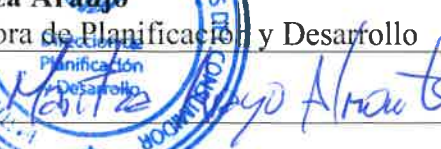
PRO CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

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

Dirección de Planificación y Desarrollo

Plan Operativo Anual (POA) 2023

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Marco Varona Técnico Planificación	Maritza Arango Directora de Planificación y Desarrollo	Dr. Eddy Alcántara Director Ejecutivo
Firma: 	Firma: 	Firma: 



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	DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
4	DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES DIVISIÓN DE PUBLICACIONES
5	DIRECCIÓN JURÍDICA DIVISIÓN DE LITIGIOS DIVISIÓN DE LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS LEGALES
6	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DIVISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIONES DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES DIVISIÓN DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA 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	DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL USUARIO
12	DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS ECONÓMICOS Y ANÁLISIS DE MERCADO
13	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR 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

CALIFICACIÓN	
0-39%	
40-79%	
80-100%	



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Responsable Encargado/a

Trimestre

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

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.

Eficientizar 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 Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas		Rango de Fecha		Responsables Involucrados							
											Inicio	Fin								
	Plan del trabajo 2023 Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo	Cultura de Integridad	Porcentaje de avance	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,													
		Compromiso de Alta Dirección por la integridad	Cantidad de avance	100%	100%															
		Política Institucional de Integridad y Anticorrupción	Porcentaje de avance (1er trimestre)	100%	100%															
		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													
	Seguimiento al cumplimiento del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)	Revisión de insumos remitidos por áreas	PACC publicado	n/d	100%	Notificación a las áreas para que pidan requerimientos en los meses planteados en el PACC	Dirección Administrativa Financiera ,División de Compras y Contrataciones													
		Costeo de insumos																		
		Aprobación del PACC																		
		Publicación en el portal de Compras y Contrataciones Públicas	Cantidad de compras fuera del PACC																	
		Ejecución del Plan																		



0-39

80-100

Articulación Estratégica



[illegible]



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD DE LA GESTIÓN

Responsable Encargado/a

CALIFICACIÓN	
0-39	
40-79	
80-100	

Articulación Estratégica	PEI	2023-2024
	Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
	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.
	Objetivos	Eficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional.

Trimestre

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
										Inicio	Fin					
	Aprobada Carta de Compromiso al Ciudadano	Cumplir con los requerimientos faltantes para lanzamiento de CCC.	Porcentaje de cumplimiento	100%		Reportes, capturas del map, cartas de aprobacion .	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión			1/2/22	1/3/23	\$350,000.00				
		Aprobación carta compromiso								1/3/23	1/4/23					
		Acto de lanzamiento de la carta compromiso.								1/4/23	1/6/23					
	Implementado Sistemas de Gestión de Calidad. (ISO 9001-2015, ISO 37001-2016 e ISO 19600-2014)	Elaborar marco conceptual del sistema		100%	25%	Sistema implementado	Departamento de Tecnología y Comunicaciones					N/A				
		Implementación en las áreas seleccionadas														
		Auditoría interna														
		Solicitud de certificación														
		Lanzamiento de Certificación														
	Realizada revisión de estructura organizacional, manual de funciones y cargos de la institución	Iniciar revisiones de EO, MOF y MAC.				Estructura organizacional, MOF y MAC revisados	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión					N/A				
		Realizar informes de mejoras encontradas y acciones de mejora.														
	Revisado sistema de documentación	Recopilación de datos en los instructivos y manuales de procesos.				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														



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

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

Articulación Estratégica

PEI	2021-2024
Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
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.
Objetivos	Eficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional.

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 Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin					
	Apertura de oficinas provinciales y reestructuración de las existentes	Recepción de solicitud de formulación de proyectos	Cantidad de oficinas provinciales aperturadas y reestructuradas	100.00%	100%	Informes de levantamiento	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Departamento de Programas, Planes y Proyectos, Coordinación Provincial					\$2,000,000.00				
		Coordinar reuniones con area solicitantes para proyectos														
		Someter a la D.E para aprobación														
		Realizar levantamiento de factibilidad para la apertura nuevas oficinas y reestructuración de las existentes														
		Ejecutar proyecto														
	Formulacion , evaluacion y seguimiento de los planes, programas y proyectos de la institución ya sean estos interinstitucionales , nacionales e internacionales	Recepción de solicitud de formulación de proyectos	Cantidad de proyectos formulados	100%	100%	Informes de levantamiento	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Planificación y Desarrollo					\$0.00				
		Coordinar reuniones con area solicitantes para proyectos														
		Someter a la D.E para aprobación														
		Realizar levantamiento de factibilidad para la apertura nuevas oficinas y reestructuración de las existentes														
		Ejecutar proyecto														
	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				



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Dirección

Unidad Ejecutora DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Articulación Estratégica	PEI	2023-2024
	Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
	Lineamientos	3.3 Competitividad e innovación en un ambiente favorable a la cooperación y la responsabilidad social.
	Objetivos	Desarrollar un clima organizacional y laboral favorable orientado a resultados

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 Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin					
	Capacitaciones al personal	Realizar levantamiento de necesidades de capacitación en todas las áreas de la institución.	Cantidad de Capacitaciones			Informe de capacitación	Dirección De Recurso Humanos					\$500,000.00				
		Formular Plan de Capacitación Institucional.														
		Coordinar y gestionar con las instancias externas, las capacitaciones a aplicar.														
		Ejecutar Plan de Capacitación.														
		Elaborar y presentar informe.														
	Evaluacion de desempeno	Ejecutar capacitación de correcto llenado de la matriz de evaluación de desempeño.		100%	100%	Reporte de Evaluación del Desempeño realizado	Dirección De Recurso Humanos					\$0.00				
		Realizar gestión de acuerdos de desempeño por áreas.														
		Evaluación del desempeño por resultados.														
		Analizar resultados en base a las evaluaciones.														
	Seguridad de salud en el trabajo	Realizar informe.	Cantidad de jornadas de salud	5		Informe de Jornadas de salud	Comite de Seguridad y Salud en el Trabajo					\$0.00				
		Ejecutar la jornada														
		Elaborar informe														
		Coordinación con entidades de salud														
	Reclutamiento y selección del personal	Coordinar con el MAP	Cantidad colaboradores de nuevo ingreso que recibieron inducción	100%	100%	Reporte de inducciones	Dirección De Recurso Humanos					\$0.00				
		Coordinar la logística interna														
		Realizar el concurso														
		Realizar programa de inducción para colaboradores de nuevo ingreso.														
		Coordinar con áreas involucradas su participación dentro de la inducción.														
		Impartir inducción.														
		Realizar informe.														
	Compensación y beneficios	Analizar las solicitudes.	Cantidad de solicitudes tramitadas en el tiempo establecido. (15 días laborales para tramitar al MAP)	100%	100%	Reporte de solicitudes tramitadas	Dirección De Recurso Humanos					\$0.00				
		Coordinar con instancias externas.														
		Ofrecer respuesta a colaboradores.	Cantidad de reportes por accidentes laborales tramitados. (2 días laborales)													
		Analizar solicitudes.	Porcentaje de novedades notificadas en el tiempo establecido (día 6 de cada mes).			Reporte de novedades										
		Gestionar internamente autorizaciones.														
		Procesar las solicitudes.														
		Cargar al sistema.														
		Realizar informe.														
		Evaluar el informe para sugerir medidas pertinentes a la inasistencia o tardanza.	Porcentaje de reporte de asistencia mensual remitidos en los tiempos establecidos. (antes del día 10 de cada mes)			Acuse de recibo										
		Remitir informe a todas las áreas.														
		Seguimiento a medidas sugeridas.														
		Realizar medidas de lugar.														

	Registro y Control	Analizar y revisar fecha de contratos próximos a vencimiento.	Porcentaje de no objeciones solicitadas en los tiempos establecidos (3 semanas antes de la fecha de vencimiento)	100%	100%	Screenshots de nóminas remitidas/cargadas dentro del portal de transparencia	Dirección De Recurso Humanos					\$0.00															
		Coordinar reunión con personal directivo del área donde se encuentra el contrato a vencer, para evaluar el interés de renovación del mismo.																									
		Remitir a D.E. para gestión de renovación o terminación.																									
		Instruir e informar al Departamento Financiero en caso de renovación o terminación.																									
		Realizar informe.	Porcentaje de áreas con su Plan de Vacaciones formulado y aprobado.			Plan de vacaciones por áreas formulado.																					
		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.																									
		Formular Plan de Vacaciones por área dentro de la matriz.																									
		Gestionar aprobación del Plan y Ejecutar.																									
	Gestionado el pago de nóminas institucionales	Registro de novedades adicionales y recepción de soportes de novedades.	Cantidad de archivos de nóminas bases cargadas en el SIGEF (a más tardar el día 10 de cada mes)			Reporte de carga de nóminas	Dirección De Recurso Humanos					\$205,179,000.00															
		Elaboración de reporte de nomina, validación y trámite para aprobación.																									
		Elaboración de reporte de pago y tramitación contraloría.																									
		Ordenamiento de pago según calendario Órgano Rector.																									
		Registro de novedades adicionales y recepción de soportes de novedades a más tardar el 22 de cada mes	Cantidad de archivos de nóminas adicionales cargados en el tiempo establecido (a partir del día 22 de cada mes)																								
		Elaboración de reporte de nómina, validación y trámite para aprobación.																									
		Elaboración de reporte de pago y tramitación contraloría.																									
		Ordenamiento de pago según calendario Órgano Rector.																									
	Actividades conmemorativas anuales	Coordinación de actividades.	Cantidad de participantes	100%	100%	Fotos , correos, postales	Dirección De Recurso Humanos					\$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 Comunicaciones, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas, Departamento de RRHH, Departamento de Planes y Proyectos, Departamento de Educación al Consumidor, Departamento de Coordinación Provincial, Sección de <u>Transportación</u> .					\$0.00															
	Cumplimiento de la Ley 200-04 de actualización de portales de transparencia	Remitir recordatorio a las áreas sobre la información a ser colgada en el Portal de Transparencia con su fecha para poder subirla.	Porcentaje de cumplimiento	100%	4	Informe mensual sobre evaluación obtenida. Informe trimestral de la calidad de la información	Departamento Financiero, División de Contabilidad, Dirección De Planificacion y Desarrollo, Dirección de Recursos Humanos, División de Presupuesto.	\$0.00				\$0.00															
		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.																									
		Socializar con el capital humano procedimientos de solicitudes en el sistema SAIP y su funcionamiento.																									
		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 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.	Porcentaje de implementación	100%	25%	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				\$0.00															
		Identificación de Riesgos y Oportunidades.																									
		Mapeo y caracterización de los procesos.																									
		Auditoría interna del Sistema de Gestión.																									
		Revisión de cuentas de mejoras.																									
	Plan del trabajo 2023 Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo	Cultura de Integridad	Porcentaje de avance	100%	25%	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															
		Compromiso de Alta Dirección por la integridad	Cantidad de avance	100%	1																						
		Política Institucional de Integridad y Anticorrupción	Porcentaje de avance (1er trimestre)	100%	1																						
		Plan de comunicación y capacitación		100%	100%																						
		Modelo de Gestión de Riesgo	Cantidad de avance para (2-3 trimestre)	100%	25%																						





INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES

Responsable Encargado/a

Trimestre

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

PEI	2023-2024
Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
Lineamientos	3.3.1.5 Realizar campañas de concientización a los consumidores sobre sus derechos y los mecanismos para ejercerlos.
Objetivos	Posicionamiento y relacionamiento institucional

Articulación Estratégica

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin					
	Establecidos lineamientos para el Plan de Contención de Crisis	Elaborar y formular lineamientos para el Plan	Lineamientos formulados	n/d	100%	Plan de Contención	Departamento de Comunicaciones					\$0.00				
		Remitir lineamientos del Plan a la D.E para aprobación	Piloto de respuesta a casos de crisis	n/d	100%											
		Ejecutar Plan	Política formulada e implementada	n/d	100%											
	Formulados y Emitidos Boletines Internos de Pro Consumidor	Realizar Plan de contenido de Boletín Interno	Cantidad de boletines institucionales Internos mensual máximo 5 días	n/d	100%	Boletín Interno	Departamento de Comunicaciones					\$0.00				
		Realizar evaluación mensual del impacto de cada boletín.														
		Realizar y remitir informe a la D.E.														
	Realizadas campañas de comunicación de un tema específico relativo al quehacer institucional en los medios de comunicación	Diseñar y graficar las campañas de comunicación para someter las aprobación de la D.E.	Cantidad de campañas realizadas	n/d	100%	Screenshot de campañas, fotos, comunicaciones informativas de las campañas, videos	Departamento de Comunicaciones					\$7,000,000.00				
		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	A definir											
		Difundir campaña por todos los medios de comunicación disponibles	Porcentaje de difusión de las campañas en Periódicos	n/d	100%											
		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%											
	Brindada asistencia protocolar a eventos nacionales e internacionales celebrados en el país.	Preparar logística protocolar para evento a realizar	Porcentaje de asistencia brindada en eventos vs cantidad de eventos realizados	n/d	100%	Fotos de evento	Departamento de Comunicaciones					\$0.00				
		Coordinar a colaboradores elegidos para brindar asistencia protocolar														
		Ejecutar logística en el evento														
	Atendidas las solicitudes de diseño y diagramación	Recibir solicitudes	Porcentaje de solicitudes atendidas en los tiempos establecidos (10 días laborables)	n/d	100%	Screenshots de solicitudes. Screenshots de diseños y diagramaciones.	Departamento de Comunicaciones					\$0.00				
		Realizar diseños														
		Remitir para fines de aprobación														
		Solicitar impresiones														

	Plan del trabajo 2023 Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo	Cultura de Integridad	Porcentaje de avance	100%	25%	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				
		Compromiso de Alta Dirección por la Integridad	Cantidad de avance	100%	1											
		Política Institucional de Integridad y Anticorrupción	Porcentaje de avance (1er trimestre)	100%	1											
		Plan de comunicación y capacitación		100%	100%											
		Modelo de Gestión de Riesgo	Cantidad de avance para (2-3 trimestre)	100%	25%											



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por División

Unidad Ejecutora DIVISIÓN DE PUBLICACIONES

Responsable Encargado/a

Trimestre

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

PEI	2021-2024
Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
Articulación Estratégica	3.3.1.5 Realizar campañas de concienciación a los consumidores sobre sus derechos y los mecanismos para ejercerlos.
Lineamientos	
Objetivos	Posicionamiento y relacionamiento institucional

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
										Inicio	Fin					
	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				
	Redes Sociales	Elaborar Plan Mensual de Publicaciones	Porcentaje de ejecución mensual del Plan de Publicación de Contenido de Efemérides, Actividades Nacionales e Internacionales y Otros cada Día 30.	100%		Screenshot de campañas, fotos, comunicaciones informativas de las campañas, videos	Departamento de Comunicaciones y División de Publicaciones					\$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%								\$0.00				
		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%												
		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%												

	Ejecutadas estrategias de aumento del impacto de la Página Web institucional	Elaborar Plan de Publicaciones	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				
		Realizar publicaciones de contenido en base al Plan en el tiempo establecido														
		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				



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Dirección

Unidad Ejecutora DIRECCIÓN JURÍDICA

Responsable Encargado/a

Trimestre

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

Articulación Estratégica	PEI	2021-2024
	Eje Estratégico	EJE 3 - Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado nacional
	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.
	Objetivos	Asegurar el respeto de los derechos del consumidor en las normas y reglamentación técnica del comercio / del mercado nacional.

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
										Inicio	Fin					
	Realizadas Resoluciones dirimientes por no acuerdo o no comparecencia	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 requeridos. 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				
		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	Dirección jurídica					\$0.00				
		Realizar correcciones indicadas.	Cantidad de recursos jerárquicos tramitados para conocimiento del consejo directivo. (Mensualmente)	100%	100%	Reporte de recursos jerárquicos tramitados										
		Registrar y brindar seguimiento a la resolución dictada.		100%	100%	Reporte de entrega de alguacil										
	Realizada representación legal ante tribunales	Audiencias y visitas a los tribunales	Porcentaje de respuestas a acciones legales ante los tribunales	100%	100%	Reportes	Dirección jurídica					\$0.00				
		Depósito de escritos y documentos														
		Elaboración y presentación de escritos														
		Seguimiento de los expedientes														

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

Registrados proveedores inmobiliarios	Análisis del expediente	Cantidad de proveedores inmobiliarios registrados en el tiempo establecido	100%	100%	Reportes	Dirección Jurídica					\$0.00				
	Notificación de hallazgos al proveedor y seguimiento a la respuesta														
	Análisis y notificación de respuesta														
	Gestión de registro														
Gestión de acuerdos Interinstitucional y análisis realizados	Recepción de acuerdo	Cantidad de expedientes trabajados respecto a recibidos	100%	100%		Dirección Jurídica					\$0.00				
	Recepción de acuerdo														
	Recolección de requerimientos														
	Elaboración y/o revisión de propuesta de acuerdo														
Realizadas capacitaciones a usuarios externos	Remisión al área correspondiente, gestión de firma y seguimiento a los compromisos asumidos	Cantidad de participaciones en capacitaciones a solicitud de otras áreas	100%	100%	Cantidad de participantes	Dirección Jurídica					\$0.00				
	Recepción de solicitud para participación en capacitaciones														
	Asignar abogada para capacitación														
	Realizar capacitación.														
Asistida la gestión de la secretaría de la D.E. del Consejo Directivo de Pro Consumidor	Recepcionar notificación de reunión del Consejo Directivo en la Institución.	Cumplimiento del cronograma de trabajo del Consejo Directivo	100%	100%	Elaborar reportes	Dirección Jurídica					\$0.00				
	Gestionar reportes, informes, organización de reuniones y todo lo requerido para presentar ante el Consejo Directivo.														
	Realizar reportes o minutas de lo llevado en el Consejo Directivo.														
	Presentar.														
Implementacion 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	Porcentaje de Implemetacion	100%	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				
	Identificación de Riesgos y Oportunidades														
	Mapeo y caracterización de los procesos														
	Auditoría interna del Sistema de Gestión														
	Revisión de cuentas de mejoras														



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Unidad Ejecutora DIVISIÓN DE LITIGIOS

Articulación Estratégica

PEI	2021-2024
Eje Estratégico	EJE 3 - Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado nacional
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.
Objetivos	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 División

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 Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin					
	Realizada representación legal ante tribunales	Audiencias y vistas a los tribunales	Porcentaje de respuestas a acciones legales ante los tribunales	100%	100%	Reportes	Dirección Jurídica, División de Litigios					\$0.00				
		Depósito de escritos y documentos														
		Elaboración y presentación de escritos														
		Seguimiento de los expedientes														
	Dar seguimiento al cumplimiento de los actos, resoluciones y acuerdos emitidos por el Instituto, lo que incluye accionar ante los organismos correspondientes para que estos sean ejecutados.	Analizar los expedientes con la D.E para tomar decisiones del lugar		100%	100%	Informes realizados	Dirección Ejecutiva ,Dirección Jurídica, División de Litigios					\$0.00				
		Elaboracion y presentacion de los acuerdos y resoluciones										\$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 competen a la institución y para el beneficio de ésta.	Seguimiento de los expedientes		100%	100%	Reportes	Dirección Jurídica, División de Litigios					\$0.00				



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora DIVISIÓN DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS LEGALES

Responsable Encargado/a

Trimestre

Articulación
Estratégica

PEI	2021-2024
Eje Estratégico	EJE 3 - Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado nacional
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.
Objetivos	Asegurar el respeto de los derechos del consumidor en las normas y reglamentación técnica del comercio / del mercado nacional.

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral
										Inicio	Fin				
	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			



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

Responsable Encargado/a

Trimestre

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

PEI	2021-2024
Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
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.
Objetivos	Eficientizar 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 Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas		Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
											Inicio	Fin					
	Verificada y Custodiada la Caja Chica de la Institución	Solicitud de utilización de fondos de caja chica.	Porcentaje utilizado del fondo de caja chica para situaciones emergentes de la institución	100%	100%	Solicitudes de reposiciones	Departamento Administrativo						\$0.00				
		Aprobación y asignación de fondos de caja chica para situación emergente.															
		Reponer la caja chica.															
		Informe de fondos utilizados y para los fines.															
	Verificada y Custodiada la Caja General de la Institución	Consolidar registros en el sistema contable.	Porcentaje de pagos recibidos por servicios brindados (rifas y concursos, libros de reclamaciones, multas, contratos, etc..)	100%	100%	Registros en el sistema contable	Departamento Administrativo						\$0.00				
		Realizar informe.															
		Remitir informe a D.E.															
	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	Porcentaje de cumplimiento del tiempo establecido	A definir	100%	Reporte de entrega de combustibles, Oficio de solicitud de pago.	Departamento Administrativo						\$0.00				
		Ejecutar lo planteado en la plantilla según fecha y solicitudes departamentales															
		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				



Unidad Ejecutora **DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

Responsable **Encargado/a**

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

Trimestre

Articulación Estratégica

PEI	2023-2024
Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
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.
Objetivos	Eficientizar 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 Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin					
	Implementado programa de mantenimiento (planta física, ascensor, planta eléctrica, aire, plomería, cerrajería, herrería etc.)	Elaboración de programa.	Cantidad de implementación del programa	100%	25%	Programa de mantenimiento	Departamento Administrativo , División de Servicios Generales					\$1,750,000.00				
		Ejecución de programa.														
		Seguimiento a ejecución de programa.														
		Elaborar informes de seguimiento.														
		Remisión a D.E.														
	Evaluadas las condiciones físicas mobiliarias de trabajo	Realizar jornada de evaluación de condiciones físicas mobiliarias de la institución	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.														
	Atendidas las demandas de suministros de materiales.	Recepción y depuración requisiciones de suministros y materiales.	Cantidad de requisiciones atendidas acorde a los requerimientos	100%	100%	Solicitudes recibidas	Departamento Administrativo , División de Servicios Generales					\$0.00				
		Asignación del recurso solicitado.														
		Entrega														



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por División

Unidad Ejecutora DIVISIÓN DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO

Responsable Encargado/a

Trimestre

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

Articulación Estratégica	PEI	2021-2024
	Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
	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.
	Objetivos	Eficientizar 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 Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin					
	Atendidas las correspondencias internas (1 día)	Recepción de solicitud de correspondencia interna	Cantidad de correspondencia tramitada al área correspondiente	100%		Correspondencia	Departamento Administrativo , División de Archivo y Correspondencia					\$0.00				
		Asignación de mensajero interno														
		Entrega de correspondencia														
	Atendidas las correspondencias externas (2 días)	Recepción de solicitud de correspondencia externa	Cantidad de correspondencia tramitada al destino correspondiente													
		Asignación de mensajero interno														
		Entrega de correspondencia														
	Mantenida la organización del área física del archivo	Formular Plan de Trabajo para mantenimiento del archivo.	Cantidad de cumplimiento de la organización	100%		Informes	Departamento Administrativo , División de Archivo y Correspondencia					\$0.00				
		Remitir propuesta de Plan de Trabajo a autoridades correspondientes para fines de aprobación.														
		Ejecución del Plan de Trabajo.														
		Realizar mediciones trimestrales de la efectividad organizacional del área de archivo.														
		Realizar informe.														



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Unidad Ejecutora

SECCIÓN DE TRANSPORTACIÓN

Articulación Estratégica

PEI

2021-2024

Eje Estratégico

EJE 4 - Eficiencia Operacional

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.

Objetivos

Eficientizar la gestión

Responsable

Encargado/a

Trimestre

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Unidad Ejecutora

DIVISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIONES

Articulación Estratégica

PEI

2023-2024

Eje Estratégico

EJE 4 - Eficiencia Operacional

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.

Objetivos

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

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 Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual						
										Inicio	Fin											
	SIS COMPRAS	Revisión de requerimientos a cumplir en el portal de SIS COMPRAS.	Porcentaje de cumplimiento en el SIS COMPRAS	100%	100%	Porcentaje de SIS COMPRAS verificable en el portal transaccional de compras y contrataciones	División de Compras y Contrataciones Públicas					\$0.00										
		Elaborar Plan de Acción de SIS COMPRAS.																				
		Ejecutar Plan de Acción de SIS COMPRAS.																				
		Seguimiento a las acciones ejecutadas																				
		Informe de seguimiento																				
	Gestionados procesos de compras según lo programado en el PACC	Solicitudes enviadas a compra en tiempo oportuno para agotar dependiendo la modalidad y el trimestre correspondiente.	Porcentaje de solicitudes de compras (trimestrales, semestrales, anuales y contratos)	n/d	100%	Reporte de transparencia	División de Compras y Contrataciones Públicas					\$0.00										
		Inicio de proceso de solicitud de compras en el sistema.																				
		Informe generado																				
	Seguimiento al cumplimiento del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)	Revisión de insumos remitidos por áreas	PACC publicado	n/d	100%	Notificación a las áreas para que pidan requerimientos en los meses planteados en el PACC	División de Compras y Contrataciones Públicas					\$0.00										
		Costeo de insumos																				
		Aprobación del PACC																				
		Publicación en el portal de Compras y Contrataciones Públicas	Cantidad de compras fuera del PACC																			
		Ejecución del Plan																				

	Realizada evaluación de proveedores	Reunión del comité de compras	Porcentaje de proveedores evaluados	n/d	100%	Informe de Evaluación	División de Compras y Contrataciones Públicas					\$0.00				
		Revisión de proveedores que califiquen														
		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				
	Cumplimiento de la Ley 200-04 de actualización de subportales de transparencia	Remitir recordatorio a las áreas sobre la información a ser colgada en el Portal de Transparencia y la fecha para poder subirla.	Porcentaje de cumplimiento promedio trimestral	100%	4	Informe mensual sobre evaluación obtenida. Informe trimestral de la calidad de la información	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Recursos Humanos, Departamento Financiero, División de Contabilidad, División de Presupuesto					\$0.00				
		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.														
		Socializar con el capital humano procedimientos de solicitudes en el sistema SAIP y su funcionamiento														
		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 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	Porcentaje de Implementación	100%	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				
		Identificación de Riesgos y Oportunidades														
		Mapeo y caracterización de los procesos														
		Auditoria interna del Sistema de Gestión														
		Revisión de cuentas de mejoras														



Unidad Ejecutora SECCIÓN DE MANTENIMIENTO

Responsable Encargado/a

Trimestre

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

PEI	2023-2024
Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
Articulación 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	
Objetivos	Eficientizar 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 Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin					
	Implementado programa de mantenimiento (planta física, ascensor, planta eléctrica, aire, plomería, cerrajería, herrería etc.)	Elaboración de programa.	Cantidad de implementación del programa	100%	25%	Programa de mantenimiento	Sección de Mantenimiento					\$0.00				
		Ejecución de programa.														
		Seguimiento a ejecución de programa.														
		Elaborar informes de seguimiento.														
		Remisión a D.E.														



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO FINANCIERO

PEI	2023-2024
Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
Articulación 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	
Objetivos	Eficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional.

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 Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual				
										Inicio	Fin									
	Gestionada la ejecución presupuestaria	Realizar levantamiento de los insumos.	Porcentaje de cumplimiento del Presupuesto financiero	100%	100%	Presupuesto 2021. Informe de ejecución presupuestaria. Documento de Remisión a DIGEPRES. Información presupuestaria que se pone a disposición de la ciudadanía en el portal web.	Departamento Financiero					\$0.00								
		Elaborar Informes de Evaluación.	Cantidad de Informes de Ejecución Presupuestaria (10 días después de haber finalizado el mes)	100%	100%															
		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%															
		Remitir modificaciones para validación a DIGEPRES.	Porcentaje de modificaciones realizadas en el tiempo establecido (1 día)	100%	100%															
	Formulado el Presupuesto Financiero 2022	Elaborar anteproyecto de presupuesto.	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								
		Gestionar aprobación.																		
		Remitir a DIGEPRES.																		
	Reporte de Cuentas por Pagar	Registro de las cuentas por pagar.	Porcentaje de cuentas por pagar libradas en el tiempo establecido (menos de 30 días según política de la Tesorería a partir de la recepción de la factura en el dpto. financiero)	100%	100%	Reporte de Cuentas por Pagar	Departamento Financiero					\$0.00								
		Gestión del pago o transferencia.																		
		Registrar pago y emitir reporte.																		
	Informes de estados financieros	Analizar los registros contables.	Cantidad de estados financieros remitidos a la OAI en el tiempo establecido	100%	100%	Informes de estados financieros	Departamento Financiero					\$0.00								
		Actualizar los registros de inventario de activos fijos.																		
		Verificar la exactitud de las informaciones contables.																		
		Realizar los asientos de ajustes correspondientes, cuando sean requeridas.	Cumplimiento del indicador del SISAC NOC	100%	100%															
		Elaboración y socialización de los estados financieros.																		
	Informe de cumplimiento	Publicación de información presupuestaria	Porcentaje de cumplimiento de la correcta publicación	100%	100%	Informe de cumplimiento	Departamento Financiero					\$0.00								
		Correspondencia de los datos publicados con SIGEF																		
		Uso correcto de los clasificadores presupuestarios																		

	Informe de solicitudes	Recepcionar el requerimiento con el rubro correspondiente	Porcentaje de preventivos entregados en el tiempo establecido (2 días) previo a planificación	100%	100%	Informe de solicitudes	Departamento Financiero					\$0.00				
		Codifficar correctamente														
		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.	Porcentaje de pago de viáticos institucionales (30 días después de recepcionado expediente de solicitud, sujeto a aplicación de procedimiento)	100%	100%	Informe de pago de viáticos	Departamento Financiero					\$3,500,000.00				
		Realizar nomina de viáticos.														
		Tramitar a la contraloría nómina de viáticos.														
		Realizar ordenamientos de viáticos.														
	Gestionado el anticipo financiero	Confeccion de oficio	Enviada solicitud en el tiempo establecido del 20 a 30 de enero	100%	100%	Solicitud	Departamento Financiero					\$0.00				
		Tramitación a al ME para la aprobación y firma														
		Envío al Órgano Rector para aprobación														
		Recepción de la Resolución y confección del 1er. Traspaso de fondo														
		Solicitud de transferencia														
		Recepción de cheques a confeccionar	Porcentaje de regularización del 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				
		Tramitación para firma														
		Cancelación de cheques														
		Regularización en el SIGEF														
		Recepción de la solicitud	Atendidas las solicitudes de reposición de caja chica (en 4 días luego de recibida, en caso que haya disponibilidad)	100%	100%	Listados de reposiciones de caja chica realizadas	Departamento Financiero					\$0.00				
		Análisis de la solicitud														
		Remisión a autoridades correspondientes para firma.														
Enviar solicitud firmada a Contraloría																
	Realizados inventarios generales de activos fijos	Levantamiento de activos fijos a nivel general y registros de novedades en el SIAP Y SIRC-ERP	Cantidad de inventarios realizados en los tiempos establecidos (Máximo 1 mes luego de cerrado el semestre)	100%	100%	Informe de inventarios	Departamento Financiero					\$0.00				
	Cumplidos plan de mejora del área financiera de las auditorías realizadas	Validar recomendaciones.	Porcentaje de cumplimiento de los planes de mejoras de las auditorías financieras	100%	100%	Informe de Auditorías externas. Plan de mejoras Informe de Seguimiento Semestral.	Departamento Financiero									
		Diseñar plan de mejora y ejecutar														
		Elaborar informe del seguimiento del Plan de Mejora														
	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	Porcentaje de Implementacion	100%	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				
		Identificación de Riesgos y Oportunidades														
		Mapeo y caracterización de los procesos														
		Auditoría interna del Sistema de Gestión														
		Revisión de cuentas de mejoras														



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Responsable Encargado/a

Trimestre

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

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

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



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023

Detalle por División

Unidad Ejecutora **DIVISIÓN DE OPERACIONES TIC**

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 oportuna sobre el contenido y características de estos.
Lineamientos	
Objetivos	Eficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional.

Responsable	Encargado/a
-------------	-------------

Trimestre

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

[illegible]



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA

Articulación Estratégica	Eje Estratégico	2023-2024 3.3 Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado nacional
	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.
	Objetivos	Fortalecer los mecanismos de vigilancia de la oferta, promoción y publicidad en el mercado nacional.

Responsable Encargado/a

Trimestre

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	4TO TRIMESTRE	META ANUAL	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
												Inicio	Fin					
	Realizadas las inspecciones para el buen cumplimiento de las normativas correspondientes y vigentes	Organizar y planificar las inspecciones	Cantidad de inspecciones	3,259.71	3,018.25	2,414.60	3,380.44	12,073	Actas de inspección	Departamento de Inspección y Vigilancia								
		Preparar las inspecciones																
		Ejecutar las inspecciones																
		Tramitar actas según resultados de inspección	Porcentaje de Cumplimiento	25%	25%	25%	25%	100%										
		Evaluar el cumplimiento																
	Realizadas las incineraciones de los productos decomisados en los tiempos establecidos.	Realizar solicitud de compras destinada a la contratación de servicios de incineración con empresa que ofrezca esos servicios.	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	Departamento de Inspección y Vigilancia								
		Coordinar logística de transporte y traslado de productos decomisados hacia destino.																
		Registrar en base de datos de productos incinerados y realizar informe.																
	Ampliado alcance de acreditación de organismo de inspección (Construcción)	Realizar diagnóstico	Porcentaje de Cumplimiento	25%	25%	25%	25%	100%	Informes de ejecución	Departamento de Inspección y Vigilancia								
		Elaborar el plan de acción																
		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 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 Transportation								
	Implementacion 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	Porcentaje de Implementacion	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								
		Identificación de Riesgos y Oportunidades																
		Mapeo y caracterización de los procesos																
		Auditoría interna del Sistema de Gestión																
		Revisión de cuentas de mejoras																



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES

Responsable Encargado/a

Trimestre

Articulación
Estratégica

Eje Estratégico

Lineamientos
Objetivos

2023-2024
EJE 2 - Promover el desarrollo y conocimiento de las normativas de los derechos de los consumidores.
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.

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

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 de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
													Inicio	Fin					
	Formalizada mesa de trabajo con Federaciones y Asociaciones de Comerciantes	Identificar cronograma de trabajo.							Informes y anexos	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales					\$0.00				
		Identificar el universo.																	
	Realizadas capacitaciones de Buenas Prácticas Comerciales de sectores priorizados (alimentos, bebidas y agua)	Identificación de establecimientos a impartir capacitaciones	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									
		Elaborar plan (diario, semanal, mensual) de capacitaciones																	
		Realización de visitas de diagnósticos																	
		Tabulación y análisis de datos																	
		Visitas de seguimiento																	
		Elaboración y remisión de informes para remitir a D.E.																	
	Realizadas participaciones en Comités de Normas y Reglamentos Técnicos	Identificación de establecimientos a impartir capacitaciones	Cantidad de proveedores impactados					100%	Informes	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales					\$0.00				
		Elaborar plan (diario, semanal, mensual) de capacitaciones																	
		Realización de visitas de diagnósticos																	
		Tabulación y análisis de datos																	
	Verificación de Etiquetado en productos Alimenticios Comercializados	Visitas de seguimiento	Cantidad de proveedores impactados					100%	Proyecto	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales					\$0.00				
		Coordinar logística de ejecución de visitas																	
		Identificación de establecimientos a impartir capacitaciones																	
		Elaborar Plan (diario, semanal, mensual) de capacitaciones							Informes	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales									
	Verificado el cumplimiento de buenas prácticas comerciales en comercios	Realización de visitas de diagnósticos	Cantidad de proveedores impactados					100%	Informes	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales					\$0.00				
		Tabulación y análisis de datos																	
		Visitas de seguimiento																	
		Elaboración y remisión de informes para remitir a D.E.																	
		Identificación de establecimientos a impartir capacitaciones																	

	Atención a los proveedores	Elaborar Plan (diario, semanal, mensual) de capacitaciones	Cantidad de proveedores impactados					100%	Listado de asistencia	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales					\$0.00				
		Realización de visitas de diagnósticos																	
	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	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				
		Identificación de Riesgos y Oportunidades																	
		Mapeo y caracterización de los procesos																	
		Auditoría interna del Sistema de Gestión																	
		Revisión de cuentas de mejoras																	



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL USUARIO

PEI	2021-2024
Eje Estratégico	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 bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.
Lineamientos	Fortalecer los mecanismos de vigilancia de la oferta, promoción y publicidad en el mercado nacional.
Objetivos	

Responsable Encargado/a

Trimestre

Calificación	
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 (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
													Inicio	Fin				
	Mejorada la calidad de la atención integral del servicio brindado al usuario.	Elaborar medición de satisfacción a los usuarios	Porcentaje de satisfacción de los usuarios						Informe	Departamento de Servicio al Usuario								
		Elaborar y remitir informe a la D.E.																
	Implementado programa de Pro Consumidor Móvil en campañas institucionales.	Preparar logística de Pro Consumidor móvil para cada campaña.	Porcentaje de campañas asistidas en base a la programación institucional						Informes de seguimiento.	Departamento de Servicio al Usuario								
		Realizar actividad.																
		Remitir informe al Departamento de Planificación y Desarrollo																
	Implementado programa de Pro Consumidor Móvil en campañas institucionales.	Recepción del Consumidor o Usuario de acuerdo al protocolo institucional	Porcentaje de solicitudes de servicios de registro recibidas y tramitadas en el tiempo establecido						Informes de seguimiento.	Departamento de Servicio al Usuario								
		Llenado de formulario de acuerdo al servicio a registrar.																
		Tramitar al Departamento Jurídico para los fines correspondientes en el tiempo establecido.	Porcentaje de solicitudes de cierre tramitadas															
	Atendidas las solicitudes de Reclamaciones de Consumidores o Usuarios	Recepción del Consumidor o Usuario de acuerdo al protocolo institucional	Cantidad de expedientes tramitados y recibidos vía presencial	84%	105%	105%	126%	420%	Registro en el SGPT y cantidades para SIGEF	Departamento de Servicio al Usuario, Departamento de Conciliación								
		Registrar la reclamación en el SGPT.																
		Revisar y depurar la operación registrada	Cantidad de expedientes tramitados recibidos a través del portal web en el tiempo establecido															
		Remisión del expediente al departamento correspondiente en el tiempo establecido.																
	Atendidas las solicitudes de Denuncias de Consumidores o Usuarios	Recepción del Consumidor o Usuario de acuerdo al protocolo institucional	Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través del correo institucional en el tiempo establecido						Registro en el SGPT.	Departamento de Servicio al Usuario								
		Registrar la denuncia en el SGPT.																
		Revisar y depurar la operación registrada	Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través del Call Center en el tiempo establecido															
		Remisión del expediente al departamento correspondiente en el tiempo establecido.	Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través de ProcoAPP en el tiempo establecido															
	Orientación a los consumidores a favor de sus derechos	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						Registro en el SGPT.	Departamento de Servicio al Usuario								
		Registrar la orientación en el SGPT.	Porcentaje de expedientes tramitados recibidos a través de las redes sociales en el tiempo establecido															
		Revisar y depurar la operación registrada	Porcentaje de expedientes tramitados y recibidos vía presencial															
		Remisión del expediente al departamento correspondiente en el tiempo establecido.																

	Atendidas las solicitudes de Mediación	Recepción del Consumidor o Usuario de acuerdo al protocolo institucional	Porcentaje de expedientes tramitados recibidos a través del Portal Web en el tiempo establecido						Registro en el SGPT.	Departamento de Servicio al Usuario								
		Registrar la orientación en el SGPT.	Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través del correo institucional en el tiempo establecido															
		Revisar y depurar la operación registrada	Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través del Call Center en el tiempo establecido															
		Remisión del expediente al Departamento correspondiente en el tiempo establecido.	Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través de ProcoAPP en el tiempo establecido															
	Monitoreado el tiempo de respuesta de las solicitudes de servicios institucionales interpuestas por los usuarios 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.	Departamento de Servicio al Usuario								
		Analizar los tiempos de las solicitudes en el sistema.	Porcentaje de expedientes tramitados recibidos a través de las redes sociales en el tiempo establecido															
		Realizar reporte semanal para ser remitido al Departamento de Planificación y Desarrollo.	Porcentaje de expedientes tramitados y recibidos vía presencial															
	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	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								
		Identificación de Riesgos y Oportunidades																
		Mapeo y caracterización de los procesos																
		Auditoría interna del Sistema de Gestión																
		Revisión de cuentas de mejoras																



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS ANÁLISIS ECONÓMICOS Y ANÁLISIS DE MERCADO

Responsable Encargado/a

Trimestre

2021-2024

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.

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 Involucrados
										Inicio	Fin		
	Análisis de propuestas de acción sobre temas de interés para consumidores	Socialización con áreas competentes	Porcentaje de estudios elaborados	100%	100%	Listado de asistencia y comunicaciones emitidas	Departamento de Estudios Económicos y Análisis de Mercado					\$0.00	
		Elaboración de documentos afines											
		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	
	Análisis de temas de vulneración de los derechos de consumidor	Analizar casos	Informes y comunicaciones emitidas	100%	100%	Informes, comunicaciones emitidas	Departamento de Estudios Económicos y Análisis de Mercado					\$0.00	
		Realización de investigación											
		Análisis de datos recolectados											
		Elaboración y remisión de reportes											
	Encuestas realizadas	Identificación de temas para encuestas	Cantidad de encuestas realizadas	12	3	Informe de encuesta	Departamento de Estudios Económicos y Análisis de Mercado					\$0.00	
		Socialización con las áreas											
		Aplicación de la encuesta											
		Datos recolectados											



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

Unidad Ejecutora	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR			
	PEI	2021-2024		
	Eje Estratégico	EJE 2 - Promover el desarrollo y conocimiento de las normativas de los derechos de los consumidores.		
Articulación Estratégica	Lineamientos	3.3.1.5 Realizar campañas de concientización a los consumidores sobre sus derechos y los mecanismos para ejercerlos.		
	Objetivos	Fomentar el empoderamiento de los consumidores sobre sus derechos.		

Responsable	Encargado/a
Trimestre	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	META TRIMESTRE 1ER	2 TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	4TO TRIMESTRE	META ANUAL	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
													Inicio	Fin					
	Impartidas charlas sobre protección de los derechos del consumidor	Elaborar programa de charlas sobre protección de los derechos del consumidor	Cantidad de charlas educativas (SIGEF)	3,000.00	3,750.00	3,750.00	4,500.00	15,000.00	Informe de actividades, reportes de asistencia, fotos.	Departamento de Educación al Consumidor					\$0.00				
		Coordinar con sectores identificados para impartir charlas para calendarizar actividades																	
		Coordinar logística de apoyo																	
		Cantidad de charlas y participantes																	
		Evaluar charla y orientador																	
		Elaborar y remitir informe																	
	Propuesta talleres sobre protección de los derechos del consumidor	Selección Asesor para desarrollo talleres.	Elaborado taller de derecho de consumo						Informe de actividades, reportes de Asistencia, fotos	Departamento de Educación al Consumidor					\$0.00				
		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																
		Coordinar logística de apoyo	Elaborado taller de publicidad responsable																
		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																
	Realizados conversatorios Universitarios	Realizar levantamiento sobre posibles universidades a realizar conversatorio	Cantidad de eventos realizados						Fotos, informe.	Departamento de Educación al Consumidor					\$0.00				
		Coordinar con universidades para impartir conversatorio																	
		Coordinar logística de apoyo																	
		Realizar conversatorio																	
		Elaborar y remitir informe																	
	Jornada Nacional de Concientización y Promoción de los Derechos Del Consumidor	Definir presupuesto para realización de eventos	Número de eventos						Fotos, informe.	Departamento de Educación al Consumidor					\$0.00				
		Elaborar plan de jornada nacional																	
		Definir temas a concientizar																	
		Calendarizar los eventos																	
		Ejecutar eventos																	
	Realizados contenido de orientación a consumidores	Elaborar plan de Contenido de educativo.	Porcentaje de implementación						Publicación en redes y medios de comunicación.	Departamento de Educación al Consumidor					\$0.00				
		Remitir a D.E. para aprobación.																	
		Remitir aprobados a Depto. Comunicación.																	
		Publicar en todas las redes sociales y medios de comunicación.																	
	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 Jurídica, Dirección de Comunicaciones, Dirección de RRHH, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas					\$0.00				



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL
CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por División

Unidad Ejecutora **LABORATORIO DE VERIFICACIÓN DE PESOS Y MEDIDAS**

P.E	2021-2024
Eje Estratégico	Eje 3. Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado nacional
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 los mercados globales y un compromiso con la excelencia.
Objetivos	Fortalecer los mecanismos de vigilancia de la oferta, promoción y publicidad en el 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 Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin					
	Desarrollados estudios técnicos en productos realizado	Elaborar perfiles de proyectos	Cantidad de estudios de alimentos y bebidas no alcohólicas	100%		Reporte remitidos a la Subdirección Técnica y/o D.E.	División de Laboratorio					\$0.00				
		Realizar plan de muestreo	Cantidad de estudios de muestras pesadas de distintas marcas de snack	100%												
		Ejecutar plan de muestreo	Cantidad de estudios de diferentes marcas de caldos de pollos deshidratados y sopas	100%												
		Analizar los resultados	Cantidad de estudios de agua y hielo	100%												
		Publicar los resultados	Cantidad de estudios de verificaciones de etiquetado de productos preenvasados (snack,pollo,sopa)	100%												
		Elaborar perfil de proyecto		100%												
	Verificados instrumentos de pesos y medidas	Ejecutar el proyecto	Cantidad de instrumentos de pesaje verificados	100%	100%	Informe de establecimientos verificados	División de Laboratorio					\$0.00				
		Analizar resultados														
	Implementacion 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	Porcentaje de implementación	100%	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				
		Identificación de Riesgos y Oportunidades														
		Mapeo y caracterización de los procesos														
		Auditoría interna del Sistema de Gestión														
		Revisión de cuentas de mejoras														



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Responsable Encargado/a

Trimestre

Articulación Estratégica	Eje Estratégico	2021-2024
	EJE 3 - Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado nacional	
	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.
	Objetivos	Fortalecer los mecanismos de vigilancia de la oferta, promoción y publicidad en el mercado nacional.

Calificación	
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 (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
														Inicio	Fin				
	Solucionados los conflictos entre proveedores y consumidores	Realizar análisis previo del asunto en conflicto	Porcentaje de casos conciliados	84%	105%	105	126	420	Screenshot de conciliación por Pro Concilia., actas de conciliación	Departamento de Conciliación, Departamento de Servicio al Usuario					\$0.00				
		Explorar posibilidades objetivas de acuerdo entre las partes.																	
		Inicio de acuerdos conciliatorios (citas adicionales)	Porcentaje de casos trabajados respecto a reclamaciones recibidas en el área en el tiempo establecido (30 días) a excepción de casos que requieran visitas de inspección.																
		Firma de acuerdos conciliados	Porcentaje de casos conciliados a través de Pro Concilia.																
		Confirmación del cumplimiento de los acuerdos hechos en la conciliación.																	
		Archivo de expediente.																	
	Proyecto de Sistema de Notificación en Línea de Proveedores	Cantidad de proveedores inscritos.	Cantidad de proveedores inscritos	25%	25%	25%	25%	100%	Screenshot del sistema, correos de coordinación para implementación del sistema.	Departamento de Conciliación, Departamento de Tecnología y Comunicaciones					\$0.00				
		Porcentaje de implementación del sistema.																	
	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	Porcentaje de cumplimiento	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				
		Identificación de Riesgos y Oportunidades																	
		Mapeo y caracterización de los procesos																	
		Auditoría interna del Sistema de Gestión																	
		Revisión de cuentas de mejoras																	



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023

Unidad Ejecutora DIVISIÓN DE ANÁLISIS PRELIMINAR DE RECLAMACIONES

Responsable Encargado/a

Trimestre

Articulación Estratégica Eje Estratégico Lineamientos Objetivos 2021-2024 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 Fortalecer los mecanismos de vigilancia de la oferta, promoción y publicidad en el

Calificación	
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 (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
													Inicio	Fin					
	Ejecutar el análisis de las reclamaciones y denuncias interpuestas ante el consumidor por parte de	Analizar las denuncias y reclamaciones	Porcentaje de cumplimiento					100%	Informes, levantamiento de datos	Departamento de Conciliación, División de Análisis Preliminar de Reclamaciones					\$0.00				
		Determinar a que área corresponde	Porcentaje de cumplimiento																
	Asegurar el cumplimiento con los tiempos establecidos para la evaluación y análisis de reclamaciones, según legislación	Llevar control del tiempo requerido	Porcentaje de cumplimiento					100%	Informes, levantamiento de datos	Departamento de Conciliación, División de Análisis Preliminar de Reclamaciones					\$0.00				
	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				



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN PROVINCIAL

Responsable Encargado/a

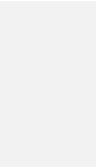
Trimestre

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

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 Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin					
	Gestionada la apertura de oficinas provinciales en el interior del País	Realizar monitoreo de posibles locales en provincias de interés para instalación de una OP de Pro Consumidor	Cantidad de oficinas provinciales inauguradas	100%	100%	Screenshots de gestiones administrativas realizadas para apertura (luz, agua, etc...) Fotografías de OP apertura (interior y exterior)	Departamento de Coordinación Provincial					\$0.00				
		Efectuar evaluación de necesidades a utilizar dentro de la OP.														
		Gestionar los contratos administrativos correspondientes, trámites de personal, asignación de vehículos, movimiento de mobiliarios, entre otros para la OP.														
		Asignar recursos a OP.														
		Realizar rueda de prensa y evento de apertura para la OP.														
		Realizar informe con fotografías y remitir a interesados.														
	Realizadas supervisiones trimestrales a las oficinas provinciales	Definir programación de OP a visitar, para fines de supervisión.	Porcentaje de supervisiones realizadas acorde a lo planificado	100%	100%	Informes de supervisiones trimestrales por provincias realizados. Fotografías de supervisiones.	Departamento de Coordinación Provincial					\$0.00				
		Gestionar recursos administrativos para fines de realizar visitas de supervisión a las OP.														
		Ejecutar programación de visitas de supervisión														
		Recopilar datos y realizar informe.														
	Realizados monitoreos mensuales a las oficinas provinciales	Definir programación de monitoreo mensual a OPs.	Porcentaje de Informes realizados en los tiempos establecidos	100%	100%	Reportes de monitoreos mensuales realizados a las oficinas provinciales.	Departamento de Coordinación Provincial					\$0.00				
		Ejecutar programación de monitoreos mensuales.														
		Realizar informes de monitoreos.														
		Efectuar acciones de mejoras encontradas, luego de realizar informe.														
		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.	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 solicitud en base a lo requerido por la OP.														
		En caso que aplique, 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.														
	Realizado seguimiento a cumplimiento del POA oficinas provinciales	Realizar acciones de seguimiento a la operatividad de las OP, en base a los Planes Operativos.	Porcentaje de cumplimiento del POA oficinas provinciales	100%	100%	Informes de cumplimiento trimestral realizado a las Oficinas Provinciales	Departamento de Coordinación Provincial					\$0.00				
		Efectuar sugerencias y medidas que ayuden a las OP cumplan con su programación mensual.														
		Tramitar cualquier acción de desviación presentada por la OP al Departamento de Planificación y Desarrollo.														
		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 Jurídica, Dirección de Comunicaciones, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de RRHH, Departamento de Planes y Proyectos, Departamento de Educación al Consumidor, Departamento de Coordinación Provincial, Sección de Transportación					\$0.00				





INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE PUBLICIDAD Y PRECIOS

Responsable Encargado/a

Trimestre

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

Articulación Estratégica	Eje Estratégico	2021-2024 EJE 3 - Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado nacional.
	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.
		Fortalecer los mecanismos de vigilancia de la oferta, promoción y publicidad en el mercado nacional
	Objetivos	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	TRIMESTRAL				Meta Anual	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados										
													Inicio	Fin												
	Promoción y difusión de la publicidad responsable a proveedores de bienes y servicios.	Elaboración del programa de charlas	Número de Charlas Impartidas	1	1	1	1	N/A	Listado de participantes, fotos	Dirección Ejecutiva, Departamento de Análisis de Publicidad y Precios, Departamento de Comunicaciones					\$0.00											
		Impartición de la charla																								
		Registro de participantes																								
	Realización de operativos preventivos en épocas estacionales y verificación de la veracidad de la publicidad	Elaboración del programa de visitas	Número de operativos realizados	3259.71	3018.25	2414.6	3380.44	12073	Formularios de verificación de publicidad	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Departamento de Análisis de Publicidad y Precios, Departamento de Inspección , Buenas Prácticas Comerciales, División de Servicios Generales					\$0.00											
		Ejecución del programa																								
		Elaboración de informes de resultados																								
	Verificación de las prácticas comerciales implementadas por proveedores de bienes y servicio (verificación de publicidad).	Elaboración del programa de visitas.	Número de visitas de inspecciones oficiosas de verificación de publicidad	3259.71	3018.25	2414.6	3380.44	12073	Actas de inspección/ informes resultados de inspección.						\$0.00											
		Ejecución del programa de visitas.	Número de visitas de inspecciones oficiosas de verificación de publicidad						Actas de inspección/ informes resultados de verificación.																	
		Seguimiento al plan.																								
		Elaboración de informes/actualización de base de datos.																								
		Registro sistema SGTP.																								
			Análisis a publicidad de bienes y servicios por denuncia.						Análisis de la denuncia.				Cantidad de análisis realizados.								Informes análisis publicitarios.	Dirección Ejecutiva, Departamento de Análisis Publicidad y Precios, Departamento de Inspección				
Verificación y análisis de la publicidad.																										
Tipificación de violaciones a la ley.																										
Elaboración de informes.																										
Remisión a la Dirección Ejecutiva y Dirección Jurídica																										
	Analizados los anuncios publicitarios en medios de comunicación local	Monitoreo de las publicaciones en los medios de comunicación	Cantidad de análisis publicitarios segmentados en las redes sociales, radio, televisión y periódicos	125	125	125	125	500							\$0.00											
		Identificación de la anomalía (si existe)																								
		Elaboración del análisis publicitario.																								
		Envío de análisis a la D.E. y al Dpto. Jurídico.																								
	Actualizado en el tiempo pautado el Sistema Dominicano de Información de Precios	Elaboración de los formularios	Publicación en Sistema Dominicano de Información de Precios (SIDIP).					52	Número de formularios de productos alimenticios enviados	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios					\$0.00											
		Levantamiento de los precios.																								
		Procesamiento de la data.																								
		Envío de la data al Departamento de Tecnología.																								
		Elaboración de los formularios																10	Número de formularios de electrodomésticos enviados.	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios					\$0.00	
		Levantamiento de los precios.																								
		Procesamiento de la data.																								
		Envío de la data al Departamento de Tecnología.																								
		Elaboración de los formularios						15	Número de formularios de artículos ferreteros enviados	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios					\$0.00											
		Levantamiento de los precios.																								
		Procesamiento de la data.																								
		Envío de la data al Departamento de Tecnología.																								
		Elaboración de los formularios						10	Número de formularios de artículos temporada enviados	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios					\$0.00											
		Levantamiento de los precios.																								
		Procesamiento de la data.																								
		Envío de la data al Departamento de Tecnología.																								

		Elaboración de los formularios	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				
		Levantamiento de los precios.																
		Procesamiento de la data.																
		Envío de la data al Departamento de Tecnología.																
		Elaboración de los formularios																
		Levantamiento de los precios.																
		Procesamiento de la data.																
		Envío de la data al Departamento de Tecnología.																
		Elaboración de los formularios																
		Levantamiento de los precios.																
Procesamiento de la data.																		
Envío de la data al Departamento de Tecnología.																		
	Expandido el Alcance del SIDIP	Cantidad de supermercados implementados al SIDIP	SIDIP				2		Departamento de Análisis De Publicidad y Precios					\$0.00				
		Cantidad de boletines de precios promedios en almacenes agregados al SIDIP										12	12			12	12	48
		Cantidad de boletines de precios promedios en colmados agregados al SIDIP										12	12			12	12	48
		Cantidad de boletines de precios promedios en mercados agregados al SIDIP										12	12			12	12	48
	Realizado análisis de compras inteligentes para orientación al consumidor	Realizar levantamiento de colocación de puntos estratégicos	Cantidad de análisis de productos del mes						Departamento de Análisis De Publicidad y Precios					\$300,000.00				
		Preparar propuesta																
		Remitir propuesta a D.E. para fines de aprobación.																
		Ejecutar plan de acción para colocación de puntos de promoción																
	Realización de sondeos de productos farmacéuticos. CONCADECO	Análisis de reportes de la investigación de precios.	Informe de investigación publicados en CONCADECO					N/A	Número de Informes	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios			\$0.00					
	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																
	Cantidad de cápsulas informativas	Envío de reporte a la Dirección Ejecutiva.													Número de Informes			
		Envío de reportes CONCADECO.																
	Realización de reuniones con representantes de los proveedores.	Identificación de la problemática.	Video				48	Informe de investigación publicado en página web	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios					\$0.00				
		Investigación de la problemática y elaboración de informes de resultados.																
		Convocatoria y realización de la reunión.	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											
		Elaboración de reportes de acuerdos.																



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora **DIVISIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN**

Responsable **Encargado/a**

Trimestre

	PEI	2021-2024
	Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
	Articulación Estratégica	3.3 Competitividad e innovación en un ambiente favorable a la cooperación y la responsabilidad social.
	Lineamientos	Eficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional
	Objetivos	

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 Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin					
	Gestionados los requerimientos de información del ciudadano	Solicitudes recibidas	Porcentaje de solicitudes de información tramitadas y respondidas	100%	15 días hábiles	Solicitudes recibidas. Solicitudes respondidas en plazo oportuno.	Todas las áreas					\$0.00				
		Enviar al área correspondiente, la solicitud de información recibida mediante comunicación.														
		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													
		Dar respuesta final al ciudadano a través de las diferentes plataformas	Tiempo de respuesta de la solicitud.													
	Cumplimiento de la Ley 200-04 de actualización de subportales de transparencia	Remitir recordatorio a las áreas sobre la información a ser colgada en el Portal de Transparencia y la fecha para poder subirla.	Porcentaje de cumplimiento promedio trimestral	100%	4	Informe trimestrales (capturas, calificación del portal)	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de RRHH, Departamento Financiero, División de Contabilidad, División de presupuesto					\$0.00				
		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.														
		Socializar con el capital humano procedimientos de solicitudes en el sistema SAIP y su funcionamiento														
		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.														
	Socializados los reportes de evaluación.	Dar seguimiento a la evaluación de la OAI-Pro Consumidor, emitida por la DIGEIG.	Número de socializaciones realizadas sobre los reportes de evaluación.	100%	4	Correos electrónicos o carta de remisión de los resultados obtenidos.	Departamento de Acceso a la Información					\$0.00				
		Identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades de mejora y recomendaciones de la evaluación.														
		Divulgar los resultados de evaluación a Pro Comconsumidor a los encargados a través del correo electrónico o de forma presencial.														
	Cumplimiento del indicador de Transparencia Gubernamental	Remitir recordatorio a las áreas sobre la información a ser colgada en el Portal de Transparencia y el plazo establecido de ley	Porcentaje de cumplimiento	100%	100%	Informe trimestral sobre evaluación obtenida.	Departamento de Acceso a la Información					\$0.00				
		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.														
		Elaborar informe trimestral de evaluación sobre los resultados obtenidos y las mejoras identificadas.														
	Plan del trabajo 2023 Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo	Cultura de Integridad	Porcentaje de avance	100%	25%	Informe de avance	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de RRHH, Oficina de libre acceso a la información,					\$0.00				
		Compromiso de Alta Dirección por la Integridad	Cantidad de avance	100%	1											
		Política Institucional de Integridad y Anticorrupción	Porcentaje de avance (1er trimestre)	100%	1											
		Plan de comunicación y capacitación		100%	100%											
		Modelo de Gestión de Riesgo	Cantidad de avance para (2-3 trimestre)	100%	25%											