

**PLAN OPERATIVO
TRIMESTRAL
ENERO-MARZO
2024**



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR
DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y
DESARROLLO

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Marco Varona Técnico Planificación y Desarrollo	Maritza Araujo 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)

2024

ÍNDICE DE CONTENIDO

No.	ÁREAS	CALIFICACIÓN
1	<u>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA</u>	100%
	<u>DEPARTAMENTO FINANCIERO</u>	99%
	<u>DIVISIÓN DE PRESUPUESTO</u>	98%
	<u>DIVISIÓN DE CONTABILIDAD</u>	N/A
6	<u>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO</u>	100%
	<u>DIVISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIONES</u>	93%
	<u>DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES</u>	100%
	<u>DIVISIÓN DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA</u>	98%
	<u>SECCIÓN DE TRANSPORTE</u>	0%
2	<u>DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO</u>	97%
	<u>DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD DE LA GESTIÓN</u>	95%
	<u>DEPARTAMENTO DE FORMULACIÓN, MONITOREO DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS</u>	96%
	<u>DEPARTAMENTO DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL</u>	100%
3	<u>DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS</u>	88%
4	<u>DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES</u>	95%
	<u>DIVISIÓN DE PUBLICACIONES</u>	100%
5	<u>DIRECCIÓN JURÍDICA</u>	89%
	<u>DIVISIÓN DE LITIGIOS</u>	100%
	<u>DIVISIÓN DE LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS LEGALES</u>	100%
8	<u>DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES</u>	96%
	<u>DIVISIÓN DE OPERACIONES TIC</u>	100.0%
9	<u>DEPARTAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES</u>	96%
10	<u>DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA</u>	90%
11	<u>DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL USUARIO</u>	99%
12	<u>DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS ECONÓMICOS Y ANÁLISIS DE MERCADO</u>	N/A
13	<u>DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR</u>	86%
	<u>DIVISIÓN DE FOMENTOS DE ASOCIACIONES AL CONSUMIDOR</u>	93%
14	<u>LABORATORIO DE VERIFICACIÓN DE PRECIOS Y MEDIDAS</u>	0%
15	<u>DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE PUBLICIDAD Y PRECIO</u>	98%
16	<u>DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN</u>	94%
	<u>DIVISIÓN DE ANÁLISIS PRELIMINAR DE RECLAMACIONES</u>	100%
17	<u>DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN PROVINCIAL</u>	100%
18	<u>OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN</u>	99%

CALIFICACIÓN	
0-39%	
40-79%	
80-100%	

SCORE TRIMESTRAL	90.2%
-------------------------	--------------

El promedio general de cumplimiento dentro del Plan Operativo de la institución para el primer trimestre fue un 89.2% en 2024

El nivel de cumplimiento de las metas pautadas por la institución correspondiente trimestre del año 2024, fue bastante prospero. En ese sentido, el promedio general de cumplimiento Trimestral dentro del Plan Operativo de la institución para el año 2024.

El Plan Operativo Anual (POA) constituye la herramienta a través de la cual las diferentes áreas organizativas del Instituto Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor programan la producción pública y actividades con sus respectivas metas vinculadas a los ejes estratégicos, resultados del Plan Estratégico Institucional 2021– 2024 , las prioridades de la gestión, y articulado con el presupuesto asignado para el año 2024. Así mismo es el referente para realizar el seguimiento trimestral durante el año.



Unidad Ejecutora	DEPARTAMENTO FINANCIERO
PEI	2021-2024
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	Efficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional.

Responsable	Encargado/a
Trimestre	1ER

Calificación	99%
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 2024. 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	100%		ENERO	MARZO				100%	
		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%											
	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	98%		ENERO	MARZO				98%	
		Gestión del pago o transferencia.														
Registrar pago y emitir reporte.																
Informes de estados financieros	Análisis de los registros contables.	Cantidad de estados financieros remitidos a la OAI en el tiempo establecido	100%	100%	Informes de estados financieros	Departamento Financiero	100%		ENERO	MARZO				100%		
	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	100%		ENERO	MARZO				100%		
	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	98%		ENERO	MARZO				98%		
	Codificar 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 oficinas 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	98%		ENERO	MARZO	\$3,500,000.00			100%		
	Realizar nomina de viáticos.															
	Tramitar a la contraloría nómina de viáticos.															
	Realizar ordenamientos de viáticos.															



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024

Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora	DIVISION DE PRESUPUESTO
Eje Estratégico	2021-2024 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	Eficienciar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional.

Responsable	Encargado/a
Trimestre	

Calificación	99%
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto PDA	Actividad	Unidad de Medida	TRIMESTRAL	Meta Anual	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin				
	Formulado el Presupuesto Financiero 2024	Elaborar anteproyecto de presupuesto. Gestionar aprobación. Remitir a DIGEPRES.	Tiempo de cumplimiento en la entrega de presupuesto formulado	10 días haber finalizado el mes de octubre		Presupuesto 2024. Resolución aprobatoria Documento de remisión a DIGEPRES.	Departamento Financiero	98				ODALIZA		98%	
	Gestionada la ejecución presupuestaria	Realizar levantamiento de los insumos. Elaborar informes de evaluación. Remitir a la Dirección Ejecutiva para aprobación y validación de ejecución a nivel compromiso Remitir modificaciones para validación a DIGEPRES.	Porcentaje de cumplimiento del Presupuesto Financiero Cantidad de informes de ejecución presupuestaria (10 días después de haber finalizado el mes) Porcentaje de programaciones gestionadas aprobadas por el órgano rector en el tiempo establecido (10 días) Porcentaje de modificaciones realizadas en el tiempo establecido (1 día)	100% 100% 100% 100%	100% 100% 100% 100%	Presupuesto 2024. 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	100%		ENERO MARZO		ODALIZA		100%	



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024

Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora	DIVISION DE CONTABILIDAD
Eje Estratégico	2021-2024 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	Eficienciar 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 PDA	Actividad	Unidad de Medida	TRIMESTRAL	Meta Anual	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin				
	Realizados inventarios generales de activos fijos	Levantamiento de activos fijos a nivel general y registros de novedades en el SIAP y SRC-ERP	Cantidad de inventarios realizados en los tiempos establecidos (Máximo 1 mes luego de cerrado el semestre)	100%	100%	Informe de inventarios	Departamento Financiero				N/A				
	Gestión de los recursos y Calidad de gastos (NOBACI)	Revisión de requerimientos a cumplir en el portal de NOBACI.	Porcentaje de cumplimiento NOBACI	100%	100%	Porcentaje verificable en el portal	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera,				N/A				



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Unidad Ejecutora **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**

Responsable **Encargado/a**

Trimestre

Calificación		100%
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.

Articulación Estratégica

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	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin				
	Verificada y custodiada la caja chica de la institución	Solicitud de utilización de fondos de caja chica. Aprobación y asignación de fondos de caja chica para situación emergente. Reponer la caja chica. Informe de fondos utilizados y para los fines.	Porcentaje utilizado del fondo de caja chica para situaciones emergentes de la institución	100%	100%	Solicitudes de reposiciones	Departamento Administrativo	100%		ENERO	MARZO	0		100%	
	Verificada y custodiada la caja general de la institución	Consolidar registros en el sistema contable. Realizar informe. Remitir informe a D.E.	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	100%		ENERO	MARZO	0		100%	
	Gestionados y administrados los recursos en el tiempo establecido (combustible, flotas, luz, agua, routers de internet, teléfono, basura, pólizas de seguro)	Elaborar plantilla de recursos institucionales con sus tiempos establecidos Ejecutar lo planteado en la plantilla según fecha y solicitudes departamentales Informe de ejecución	Porcentaje de cumplimiento del tiempo establecido	A definir	100%	Reporte de entrega de combustibles, Oficio de solicitud de pago.	Departamento Administrativo	100%	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).	ENERO	MARZO	0		100%	
	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).	Informe de ejecución	Porcentaje de cumplimiento del tiempo establecido	A definir	100%		Departamento Administrativo	100%		ENERO	MARZO	0		100%	
	Llevar registro y control del uso y abastecimiento de combustible para la flota de vehículo	Consolidar registros en el sistema contable.	Porcentaje de cumplimiento del tiempo establecido	A definir	100%		Departamento Administrativo	100%	Llevar registro y control del uso y abastecimiento de combustible para la flota de vehículo	ENERO	MARZO	0		100%	



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024
Detalle por División

Unidad Ejecutora **DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

Responsable **Encargado/a**

Trimestre

Calificación	100%
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.

Articulación Estratégica

No.	Producto PDA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Trimestral	Meta Anual	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	% 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%	100%	Programa de mantenimiento	Departamento Administrativo, División de Servicios Generales	100%	Procedimos a realizar o tomar todas las medidas preventivas, para el buen funcionamiento de la institución.	ENERO	MARZO	\$1,750,000.00	Francisco de los santos, Moises Garcia, Jorge Valdez, Humberto Feliz, Heriberto Rodriguez, Rosue Batista, Francisco Moises, Javier Samboy	100%	
		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	100%	Proceder con los levantamientos preventivo para, optar por el cambio de los de los mismo.	ENERO	MARZO	\$0.00	Francisco de los santos, Moises Garcia, Jorge Valdez, Humberto Feliz, Heriberto Rodriguez, Javier Samboy	100%	
		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	100%	Programar el seguimiento de las solicitudes y al mismo tiempo, planificar la entrega a tiempo.	ENERO	MARZO	\$0.00	Deysi Fernandez y Javier Samboy.	100%	
		Asignación del recurso solicitado.													
		Entrega													



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Unidad Ejecutora **DIVISIÓN DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA**

Responsable **Encargado/a**

Calificación	98%
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.

Trimestre

No.	Producto PDA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	% 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%	100%	Correspondencia	Departamento Administrativo, División de Archivo y Correspondencia		En el primer mes se recibieron y entregaron un total de 83 documentos. En el segundo mes se recibieron y entregaron un total de 110 documentos. En el tercer mes se recibieron y entregaron un total de 96 documentos.					100%	
		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%	100%	Informes	Departamento Administrativo, División de Archivo y Correspondencia		En el primer mes se recibieron un total de 415 documentos, de los cuales fueron entregados 321. En el segundo mes se recibieron un total de 472 documentos, de los cuales fueron entregados 417. En el tercer mes se recibieron un total de 457 documentos, de los cuales fueron entregados 395.	ENERO	MARZO			95%	
		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.													



Unidad Ejecutora **DIVISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIONES PÚBLICAS**

Responsable **Encargado/a**

Calificación

93%

Articulación Estratégica

PEI
Eje Estratégico

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

Trimestre

0-39
40-79
80-100



No.	Producto PDA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
	Gestion de los recursos y Calidad de gastos (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	Unidad de Compras	76%	Genera reporte del portal transaccional de compras dominicanas	ENERO	MARZO	Mikyris Ramirez Ana Maria Faña	Material gastable, recursos financieros.	76%	
	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	Compras	95%	Elaboración de documentos que sustentan expedientes. Publicación en portal transaccional según modalidad, evaluación de ofertas, adjudicación y emisión de OC			Mikyris Ramirez Ana Maria Faña	Material gastable, recursos financieros.	95%	
		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	Compras	100%	Realizar procesos de compra según lo requerido por las áreas. Adquisición de insumos según programado en el PACC por periodo.	Mikyris Ramirez Ana Maria Faña	Material gastable, recursos financieros.	100%			
		Costeo de insumos													
		Aprobación del PACC													
		Publicación en el portal de Compras y Contrataciones Públicas	Cantidad de compras fuera del PACC												
	Realizada evaluación de proveedores	Reunión del comité de compras	Porcentaje de proveedores evaluados	N/D	100%	Informe de evaluación	Compras	100%	Evaluar proveedores al momento de cerrar el proceso en el portal transaccional	Mikyris Ramirez Ana Maria Faña	Material gastable, recursos financieros.	100%			
		Revisión de proveedores que califiquen													
		Realizar evaluación a los proveedores													
		Informe de evaluación													
	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%	Pendiente	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Comunicaciones, Dirección Jurídica, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas, Departamento de Conciliación, Departamento de Servicio al Usuario, División de Compras y Contrataciones	N/A	Informes, levantamiento de datos			N/A			
		Identificación de riesgos y oportunidades													
		Mapeo y caracterización de los procesos													
		Auditoría interna del Sistema de Gestión													
		Revisión de cuentas de mejoras													



Unidad Ejecutora DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

Responsable Encargado/a

Trimestre

Calificación	97%
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 trimestral	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					
	Elaborado Plan Operativo Anual 2024	Actualizar plantillas para formulación del POA	Porcentaje de ejecución	1	4	Publicación de POA	Dirección Ejecutiva, Dirección planificación y desarrollo	1		ENERO	MARZO	\$500,000.00	MARCO VARONA		90%	
Coordinar reuniones de participación, socialización y validación del POA de las áreas.																
Elaborar documento adjunto con todos los POA de la institución aprobados.																
Brindar asistencia técnica a las áreas organizacionales para la elaboración de los Planes Operativos Anuales (POA)																
	Monitoreada y evaluada la Planificación Operativa Anual 2024	Revisar informes mensuales de ejecución de las áreas	Porcentaje de ejecución	1	12	Informes de evaluación. Correos enviados con la evaluación.	Dirección Ejecutiva, Dirección planificación y desarrollo	100%		ENERO	MARZO		MARCO VARONA Y OSCAR JIMNEZ		95%	
Realizar evaluación a las áreas en base a los informes y evidencias de ejecución de actividades																
Revisión y validación de matrices de evaluación																
Redactar informe trimestral de monitoreo y evaluación del POA																
	Asesorar las diferentes unidades de la institución en cuanto a la formulación de los programas y proyectos.	Solicitud de formulación de propuestas	Cantidad de solicitudes	1	500%		Dirección Ejecutiva, Dirección planificación y desarrollo	100%		ENERO	MARZO		MARITZA ARAUJO		100%	
		Estudiar y analizar las propuestas de programas y proyectos presentados por las diferentes unidades de la Institución														
	Dar seguimiento a los proyectos en ejecución financiados por organismos nacionales e internacionales, elaborando reportes de avances semanales y mensuales.	Solicitud de formulación de propuestas		1	4		Dirección Ejecutiva, Dirección planificación y desarrollo	100%		ENERO	MARZO		MARITZA ARAUJO		100%	
		Levantamientos, informes de factibilidad o prefactibilidad														
	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	N/A	N/A	N/A	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	N/A								
		POA Eléctrico institucional														
	Ejecución de POA eléctrico	Ejecución de POA eléctrico	Porcentaje de ejecución	25	100	Informe de ejecución	Dirección Ejecutiva, Dirección planificación y desarrollo	25%		ENERO	MARZO		MARITZA ARAUJO		100%	

Revisado sistema de documentación	Codificación y registro en el inventario general (matriz).		100%	100%	Matriz de documentos	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión	N/A		ENERO	MARZO	N/A	Estehpania Manriquez	100%	N/A	
	Mantenimiento del registro actualizado														
Realizada la encuesta institucional de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios públicos, que alimentará los indicadores 1.6 y 1.7 del SISMAP.	1- Formular la encuesta institucional de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios públicos	Encuesta de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios públicos realizada.	100%	100%	Screenshots de encuestas contestadas por google forms Formularios de encuestas enviados por medios electrónicos Informes de encuesta realizado	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión	100%	NO APLICA SE INICIARA EN EL SEGUNDO TRIMESTRE	ENERO	MARZO			Anthony Chavez	N/A	
	2- Gestionar aprobación de la encuesta con el MAP.														
	3- Remitir encuesta a sectores interesados														
	4- Analizar los resultados de la encuesta														
	5- Realizar informe de resultados de la encuesta.														
	6- Remitir informe al MAP.														
Informe de Memoria Semestral	Investigación de hallazgos y logros del primes semestre.	Cantidad de informes	1	100%	Revisión del informe	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión	100%	NO APLICA SE INICIARA EN EL SEGUNDO TRIMESTRE				Anthony Chavez			
	Elaboración de informe de memoria semestral.	1	Revisión del informe												
Memoria Institucional	Investigación de hallazgos y logros del año.	Cantidad de informes	1	N/A	Revisión del informe	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión	N/A	INICIARA EN EL CUARTO TRIMESTRE				Anthony Chavez			
Ampliacion de las normas ISO 1700-20 en el ambito de la construccion					Revisión del informe	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión	N/A								
Libro de Reclamaciones digital	Elaboracion de informe trimestral de resultados obtenidos	Cantidad de informes	4	100	Revisión del informe	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión	85%		ENERO	MARZO		Anthony Chavez	85%		
		Cantidad de establecimientos	N/A		Revisión del informe	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión, Departamento de TIC, Departamento de Buenas Practicas, Departamento de Inspeccion.									



Unidad Ejecutora **DEPARTAMENTO DE PLANES, PROYECTOS Y MONITOREO**

Responsable **Encargado/a**

Trimestre

Calificación	96%
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.

Articulación Estratégica

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 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	Cantidad de oficinas provinciales aperturadas y reestructuradas	100%	100%	Informes de levantamiento	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Departamento de Programas, Planes y Proyectos, Coordinación Provincial	100%				\$2,500,000.00	Olga Matos, Irina Nieto, Amandine Suriel, Juan Carmona		100%	
	Formulación , evaluación y seguimiento de los planes, programas y proyectos de la institución ya sean estos interinstitucionales , nacionales e internacionales	Someter a la D.E para aprobación Realizar levantamiento de factibilidad para la apertura nuevas oficinas y reestructuración de las existentes Ejecutar proyecto	Cantidad de proyectos formulados	100%	1	Informes de levantamiento	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Planificación y Desarrollo	Se lanzo la propuesta esta proximo a ejecucion		ENERO	MARZO		Olga Matos, Irina Nieto, Amandine Suriel, Juan Carmona		100%	
	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	10	3	Informe sobre la factibilidad de la propuesta	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Planificación y Desarrollo	2					Olga Matos, Irina Nieto, Amandine Suriel, Juan Carmona		82%	
	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						Olga Matos, Irina Nieto, Amandine Suriel, Juan Carmona		100%	
	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	N/A	N/A	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				N/A					



Unidad Ejecutora **COOPERACIÓN INTERNACIONAL**

Responsable **Encargado/a**

Trimestre **1ER trimestre**

Calificación	100%
0-39	
40-79	
80-100	

PEI 2021-2024
 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 Eficientizar 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
										Inicio	Fin					
	Identificar y formular programas y proyectos de cooperación internacional no reembolsables con agencias u organismos internacionales	Realizar levantamiento de posibles organismos cooperantes	Cantidad de participaciones en foros internacionales	85%	25%	Correos con organismos donantes / Proyectos o propuestas realizadas	Dirección de Planificación y Desarrollo, Cooperación Internacional	100%	Acercamiento con el ICPEN Y Reunión de la Presidencia Pro tempore 2022-2023 del CONCADECO.	ENERO	MARZO		Coral Romero		100%	
Preparar proyectos o propuestas sobre algún tema de importancia para la institución con el fin de obtener recursos no reembolsables																
Gestionar aprobación del proyecto o propuesta presentada.																
Ejecutar proyecto con los fondos asignados																
	Gestionados benchmarkings con homólogos internacionales.	Preparar programa de temas a impartir en los benchmarkings	Cantidad de benchmarking gestionados.	100%	25%		Dirección de Planificación y Desarrollo, Cooperación Internacional	100%	Avances Realizados	ENERO	MARZO		Coral Romero		100%	
organismos pertinentes.																
Realizar benchmarking																
	Identificar y formular acuerdos de cooperación técnica con organismos internacionales	Realizar y remitir informe a la D.E.	Cantidad de acuerdos	85%	25%	Screenshots / Fotos/ Lista de Asistencia	Dirección de Planificación y Desarrollo, Cooperación Internacional	100%	Avances Realizados	ENERO	MARZO		Coral Romero		100%	
Coordinar toda la logística con el lugar del evento, organismos internacionales y nacionales																
Preparar material a impartir en los eventos																
	Realizados eventos (Congresos, foros y seminarios)	Realizar eventos	Cantidad de eventos realizados	85%	25%	Screenshots / Fotos / Lista de Asistencia	Dirección de Planificación y Desarrollo, Cooperación Internacional	100%	Avances Realizados	ENERO	MARZO	N/A				
Coordinar toda la logística con el lugar del evento, organismos internacionales y nacionales																
Preparar material a impartir en los eventos																
	Realizados intercambios de información con instituciones internacionales sobre temas de consumo.	Realizar eventos	Cantidad de participaciones en teleconferencias y webinars internacionales	100%	25%	Screenshots / Fotos / Informes	Dirección de Planificación y Desarrollo, Cooperación Internacional	100%	Remisión de Artes y Textos finales - Campaña 15 de marzo en el Día Mundial del Consumidor.	ENERO	MARZO		Coral Romero		100%	
Cantidad de participaciones en foros internacionales																
Porcentaje de consultas a organizaciones internacionales realizadas																



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024
Detalle por Dirección

Unidad Ejecutora DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Responsable Encargado/a

Calificación	88%
0-39	
40-79	
80-100	

PEI	2021-2024
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

Articulación Estratégica

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					
	Capacitaciones al personal	Realizar levantamiento de necesidades de capacitación en todas las áreas de la institución.	Cantidad de capacitaciones	100%	100%	Informe de capacitación	Dirección De Recursos Humanos	100%		ENERO	MARZO	\$500,000.00	Jhazmin		100%	
Formular Plan de Capacitación Institucional.																
Coordinar y gestionar con las instancias externas, las capacitaciones a aplicar.																
Ejecutar Plan de Capacitación.																
	Evaluación de desempeño	Ejecutar capacitación de correcto llenado de la matriz de evaluación de desempeño.	Cantidad de evaluaciones	100%	100%	Reporte de evaluación del desempeño realizado	Dirección De Recursos Humanos	100%		ENERO	MARZO		Jhazmin		100%	
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	Ejecutar la jornada	Cantidad de jornadas de salud	4	100%	Informe de jornadas de salud	Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo	0%		ENERO	MARZO		Awilda		0%	
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 Recursos Humanos	100%		ENERO	MARZO		Jhazmin		100%	
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 Recursos Humanos	100%		ENERO	MARZO		Clary		100%	
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				ENERO	MARZO				100%	
Gestionar internamente autorizaciones.																
Procesar las solicitudes.																
Cargar al sistema.																
Realizar informe.		Porcentaje de reporte de asistencia mensual remitidos en los tiempos establecidos. (antes del día 10 de cada mes)				Acuse de recibo				ENERO	MARZO				100%	
Evaluar el informe para sugerir medidas pertinentes a la inasistencia o tardanza.																
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 Recursos Humanos	100%	ENERO	MARZO				100%										
	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.																						
	Remitir convocatoria y matriz de vacaciones a todas las áreas, para fines de plasmar los nombres de los colaboradores y fechas de salida y entrada.		Porcentaje de áreas con su Plan de Vacaciones formulado y aprobado.																				
Formular Plan de Vacaciones por área dentro de la matriz.																							
Gestionar aprobación del plan y ejecutar.																							
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)	100%			100%	Reporte de carga de nóminas		Dirección De Recursos Humanos	100%										\$205,179,000.00	Hilda	100%		
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.																							
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)	100%			100%																
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.																							
Coordinación de actividades.	Cantidad de participantes	100%			100%	Fotos, correos, postales		Dirección De Recursos Humanos	100%										Elsa, Clary	100%			
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.	N/A										N/A			
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. 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.	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 Planificación y Desarrollo, Dirección de Recursos Humanos, División de Presupuesto.	N/A				N/A												
Implementación y certificación de las Normas ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad, ISO 37001:2016 Requisitos para Sistema de Gestión Antisoborno e ISO 37301:2021 " Requisitos para Sistema de Gestión de Cumplimiento.	Elaboración de diagnóstico. Identificación de riesgos y oportunidades. Mapeo y caracterización de los procesos. Auditoría interna del Sistema de Gestión. Revisión de cuentas de mejoras.	Porcentaje de implementación	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.	N/A				N/A												
EDI Profesionalización de la función pública (SISMAP GESTIÓN PÚBLICA 1.0)	Realizar informe.	Porcentaje de implementación	100%			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.	N/A				N/A												



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES

Responsable Encargado/a

Calificación	95%
0-39	
40-79	
80-100	

Articulación Estratégica

PEI	2021-2024
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

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					
	Establecidos lineamientos para el Plan de Contención de Crisis	Elaborar y formular lineamientos para el plan	Lineamientos formulados	100%	100%	Plan de Contención	Departamento de Comunicaciones					N/A				
		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	12	3	Boletín interno	Departamento de Comunicaciones	3	1- Recopilar informaciones para el contenido del Boletín interno. 2- Remitir el contenido para diagramación. 3-Corrección y aprobación. 4- Difusión por correos internos a los empleados de Pro Consumidor.	ENERO	MARZO		Carolina Montero/Lucy Núñez/ Lázaro Medina/ Israel López/ Juan Collado/Roberto Brito/ Quévil De La Cruz/Paula Castillo		100%	
		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 que hacer institucional en los medios de comunicación	Diseñar y graficar las campañas de comunicación para someter la aprobación de la D.E.	Cantidad de campañas realizadas	10	2	Screenshot de campañas, fotos, comunicaciones informativas de las campañas, videos	Departamento de Comunicaciones	4	Recopilar informaciones para campanas	ENERO	MARZO	\$7,000,000.00	Wendy Berroa/Francisca Gerónimo/ Carolina Montero/Lucy Núñez/ Lázaro Medina/ Israel López/ Juan Collado/Roberto Brito/Vianneyda Castilla/ Claudio Julio Féliz		80%	
		Redactar notas de prensa y datos informativos sobre campaña.	Cantidad de personas que reaccionan en las redes sociales por cada campañas realizada / Grado de percepción favorable de la población respecto a la institución	120	30											
		Difundir campaña por todos los medios de comunicación disponibles	Porcentaje de difusión de las campañas en periódicos	100%	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	10	3											
	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	100%	100%	Fotos de evento	Departamento de Comunicaciones	100%	1- Preparar logística protocolar para evento a realizar.2-Coordinar a colaboradores elegidos para brindar asistencia protocolar.3-Ejecutar logística en el evento				Wendy Berroa		100%	
		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)	100%	100%	Screenshots de solicitudes. Screenshots de diseños y diagramaciones.	Departamento de Comunicaciones	100%					Wendy Berroa/Francisca Gerónimo/ Carolina Montero/Lucy Núñez/ Lázaro Medina/ Israel López/ Juan Collado/Roberto Brito/Vianneyda Castilla/ Claudio Julio Féliz		100%	
		Realizar diseños														
		Remitir para fines de aprobación														
		Solicitar impresiones														
	Plan del trabajo 2024 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 RRRH, Dirección de Comunicación Oficina de libre acceso a la información.					N/A				
		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	Porcentaje de avance (1er trimestre)	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 2024
Detalle por División

Calificación	100%
0-39	
40-79	
80-100	

Unidad Ejecutora **DIVISIÓN DE PUBLICACIONES**

Responsable **Encargado/s**

Trimestre

Articulación Estratégica

PEI	2021-2024
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

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.	Elaborar estrategias de relaciones públicas internas y externas	Porcentaje de ejecución	100%	100%		Departamento de Comunicaciones y División de publicaciones	100%	Elaborar Estrategias de Relaciones Públicas Internas y Externas			\$0.00	Wendy Berroa / Carolina Montero/ Roberto Brito	Recursos económicos, humanos y tecnológicos	100%		
	Redes sociales	Elaborar Plan Mensual de Publicaciones	Porcentaje de ejecución mensual del Plan de Publicación de Contenido de Elementos, Actividades Nacionales e Internacionales y Otros cada Día 30.	100%	100%			100%				\$0.00			100%		
		Realizar publicaciones de contenido en base al Plan en el tiempo establecido	Porcentaje de novedades diarias publicadas (Continuidad de un tema diario)	100%	100%	Screenshot de campañas, fotos, comunicaciones informativas de las campañas, videos	Departamento de Comunicaciones y División de Publicaciones		<ul style="list-style-type: none"> Analizar la comunidad par afines de estrategias Generar contenido para redes sociales Creación de campañas temporales Redacción de información para los fines pertinentes Fotografías de actividades Videos interactivos de actividades Cobertura de programas 	ENERO	MARZO	\$0.00	Dr. Eddy Alcántara, Francisca Gerónimo/Juana Yelidá Santos/ periodistas de esta Dirección de Comunicaciones, Juan Collado	Recursos económicos, humanos y tecnológicos	100%		
		Realizar orientaciones y respuestas a los usuarios sobre inquietudes y trámites de denuncias o reclamaciones en el tiempo establecido	Cantidad de posts colocados diarios	730	180			100% de novedades diarias/ 120 post trimestral de los cuales son 2 diarios por Red/ 200 seguidores por Red/ 3 interacciones en el tiempo establecido					\$0.00			100%	
		Realizar evaluación de nuevos seguidores y nuevos Me Gusta en la red	Cantidad de Seguidores nuevos	3600	300								\$0.00			100%	
		Realizar informe	Interacciones en el tiempo establecido de 48 horas máximo en días laborables	12	3								\$0.00			100%	
	Ejecutar estrategias de aumento del impacto de la Página Web institucional	Elaborar Plan de Publicaciones										\$0.00	Francisca Gerónimo/ Carolina Montero/Lucy Núñez/ Lázaro Medina/ Juan Collado/Roberto Brito/ Quevill de la Cruz	Recursos económicos, humanos y tecnológicos	100%		
		Realizar publicaciones de contenido en base al Plan en el tiempo establecido	Cantidad de noticias mensuales del accionar institucional publicadas en la página	120	30	Screenshot de campañas, fotos, comunicaciones informativas de las campañas, videos	Departamento de Comunicaciones y División de Publicaciones	30- Nota: Fueron subidas tanto en la página institucional y en el boletín informativo	De las notas de prensa aprobadas, subir al portal			\$0.00			100%		
		Remitir informe a la D.E.										\$0.00			100%		
	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	12	3		Departamento de Comunicaciones y División de Publicaciones	3	Realizar informes luego de ejecutados			\$0.00	Claudio Julia Feliz/ Wendy Berroa/ Carolina Montero/ Vianeyda Casilla /Juana Yelidá Santos/ Francisca Gerónimo	Recursos económicos, humanos y tecnológicos	100%		



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024
Detalle por División

Unidad Ejecutora **DIVISIÓN DE LITIGIOS**

Responsable **Encargado/a**

Trimestre

Calificación	100%
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		Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin				
	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, División de Litigios	100%	Asistimos a 23 audiencias y realizamos 34 depositos de escritos	Enero	Marzo	Francisco Balbuena, Diana Mateo, Frederick Ferreras, Dorielis Rodríguez, Wendy Lopez y Alexander Germán.		100%	
		Depósito de escritos y documentos		100%	100%	Informes realizados	Dirección Ejecutiva, Dirección Jurídica, División de Litigios	100%	Hemos realizados 45 llamadas telefonicas con proveedores y consumidores y 18 citas			Francisco Balbuena, Diana Mateo, Frederick Ferreras, Dorielis Rodríguez, Wendy Lopez y Alexander Germán.		100%	
		Elaboración y presentación de escritos		100%	100%	Reportes	Dirección Jurídica, División de Litigios	100%	Hemos realizado 12 notificaciones relativas			Francisco Balbuena, Diana Mateo, Frederick Ferreras, Dorielis Rodríguez, Wendy Lopez y Alexander Germán.		100%	
		Seguimiento de los expedientes		100%	100%	Reportes	Dirección Jurídica, División de Litigios	100%	Hemos realizado 34 deposito de escrito,45 llamadas telefonicas y 18 citas, un seguimieno total de 97 seguimiento de expedientes.			Francisco Balbuena, Diana Mateo, Frederick Ferreras, Dorielis Rodríguez, Wendy Lopez y Alexander Germán.		100%	
		Seguimiento de los expedientes		100%	100%	Acuse de certificaciones entregadas. Cuadro control de certificaciones emitidas.	Dirección Jurídica, División de Litigios	100%	3 Certificaciones			Francisco Balbuena, Diana Mateo, Frederick Ferreras, Dorielis Rodríguez, Wendy Lopez y Alexander Germán.		100%	
	Realizar cualquier funcion afin y complementaria que le se a asignada por su superior inmediato	Emisión de copias de expedientes		100%	100%	Acuse de copias expedientes entregados. Cuadro control de copias de expedientes emitidas.	Dirección Jurídica, División de Litigios	100%	Hemos realizado 5 certificaciones de expedientes			Francisco Balbuena, Diana Mateo, Frederick Ferreras, Dorielis Rodríguez, Wendy Lopez y Alexander Germán.		100%	



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora **DIVISIÓN DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS LEGALES**

Responsable **Encargado/a**

Trimestre

Calificación	100%
0-39	
40-79	
80-100	

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
										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.	100%				\$0.00	Laury Coco		100%
	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.	100%				\$0.00	Laury Coco		100%
	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.	100%				\$0.00	Laury Coco		100%



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora **DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES**

Responsable **Encargado/a**

Calificación	96%
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.

Articulación Estratégica

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						
	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	100%	Solicitud de recertificación realizada y a la espera del procedimiento correspondiente por parte de OGTIC	ENERO	MARZO	0	Encargado de Tecnología	revisión enlace de la Ogtic	100%		
		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			Equipos nuevos adquiridos. Softwares originales implementados	Departamento de Tecnología y Comunicaciones	100%	solicitud tramitada, instalación e implementación ejecutada			\$ 4,200,000.00	Departamento de Tecnología		100%		
		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	59.73%	adquisición de la Nortic, virtualización de servicios tecnológicos y organización interna de inventarios tecnológicos			0	Encargado de Tecnología		59.73%		
		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														
	Atendidas las solicitudes de nuevos proyectos TIC acorde a lo planificado	Recepción de solicitud por las vías definidas correspondientes.	Porcentaje de implementación de interconexión														
		Analizar y evaluar la solicitud, con el fin de determinar si procede o no.	Porcentaje de solicitudes atendidas en los tiempos requeridos (1 hora)	100%	100%	Reporte de proyectos realizados	Departamento de Tecnología y Comunicaciones	100%	Creados todos los proyectos solicitados por los distintos departamentos.	ENERO	MARZO	0	Departamento de Tecnología		100%		
		Informar al área correspondiente los resultados de evaluación.															
		Definir perfil de proyecto.															
		Proceder a la realización del proyecto	Porcentaje de solicitudes atendidas														
Realizar reporte de proyecto.																	
	Renovación de los servicios tecnológicos	Cumplimiento de conformidades	Porcentaje de solicitudes para licencia renovadas			Reporte de lo renovado		100%	Solicitud de renovación de servicios tecnológicos			0	Compras, Administrativo, Financiero, Dirección Ejecutiva y Jurídica		100%		
	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	100%	Verificación del sello de la Norma en nuestro Portal Web y el reconocimiento Físico	ENERO	MARZO	0	Encargado de Tecnología		100%		
		Cumplimiento de conformidades															
		Requisición y evaluación de la norma															
		Corrección															
	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	100%	Verificación del sello de la Norma en nuestro Portal Web y el reconocimiento Físico	ENERO	MARZO	0	Encargado de Tecnología		100%		
		Cumplimiento de conformidades															
		Requisición y evaluación de la norma															
		Corrección															
	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	100%	Verificación del sello de la Norma en nuestro Portal Web y el reconocimiento Físico	ENERO	MARZO	0	Encargado de Tecnología		100%		
		Cumplimiento de conformidades															
		Requisición y evaluación de la norma															
		Corrección															
	Creación de sistema de registro de contrato para el Departamento Jurídico	Cumplimiento de conformidades	Porcentaje de avance			Reporte de avance		100%	programado y desplegado la parte inicial del sistema			0	Encargado de Tecnología		100%		
	Creación de sistema para los libros de reclamaciones	Cumplimiento de conformidades	Porcentaje de avance					100%	programado y desplegado la parte inicial del sistema			0	Encargado de Tecnología		100%		

	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	100%	creado todos los usuarios del sistema, solicitud de certificados de la firma digital y proceso de acreditación por persona	0	Departamento de Tecnología	100%
	Implementación del nuevo sistema de reclamaciones de proconsumidor (PAC)	Cumplimiento de conformidades						100%	Se completo la implementación del sistema	0	Compras, administrativo, Financiero, Dirección Ejecutiva y Jurídica	
	Libro de Reclamaciones digital	Elaboración de informe trimestral de resultados obtenidos	Cantidad de informes y Porcentaje de avance	4		Revisión del informe	0	n/a	Se espera el lanzamiento oficial para poder proceder con los informes	N/A		
Cantidad de establecimientos			N/A		Revisión del informe	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión, Departamento de TIC, Departamento de Buenas Practicas, Departamento de Inspección.	N/A					



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024
Detalle por División

Unidad Ejecutora: **DIVISIÓN DE OPERACIONES**

Responsible: **Encargado/a**

Trimestre:

Articulación Estratégica

PEI: 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.

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

Objetivos:

Calificación	100%
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					
	Desarrollado e implementado Sistema de Documentación de Calidad	Requisición y evaluación de la norma	Porcentaje de avance	100%	100%	Plataformas y Sistemas Implementados. Screenshots de Sistemas. Fotos de Lanzamiento.	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones	100%		ENERO	MARZO	0	Gabriel paulino		100%	
	Diseñado y ejecutado programa de mantenimiento preventivo a equipos tecnológicos		Porcentaje de ejecución del programa de mantenimiento a equipos tecnológicos	100%	1%	Informe de ejecución de mantenimiento a equipos	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones		N/A							
	Atendidas las solicitudes de soportes TICs a clientes internos	Cumplimiento de conformidades	Porcentaje de solicitudes atendidas en los tiempos requeridos (1hora)	100%	100%		Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones	100%		ENERO	MARZO	0	Gabriel paulino		100%	
	Atendidas las solicitudes de nuevos proyectos TIC acorde a lo planificado	Cumplimiento de conformidades	Porcentaje de solicitudes por correo	100%	100%	Reporte de proyectos realizados	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones	100%	0			Gabriel paulino		100%		
		Porcentaje de solicitudes por impresora														
		Porcentaje de solicitudes por actividad interna														
		Porcentaje de solicitudes por teléfono														
	Implementación de herramientas de monitoreo de equipos TIC	Seguimiento de cumplimiento de los requerimientos	Porcentaje de implementación	100%	100%	Equipos monitoreados	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones	100%				0	Gabriel paulino		100%	
	Implementación de servidor de backup para información interna de la institución	Seguimiento de cumplimiento de los requerimientos	Porcentaje de implementación	100%	100%	Informe de resguardos	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones	100%				0	Gabriel paulino		100%	
		Cantidad de áreas integradas al Mecanismo de resguardo														
	Virtualización del sistema de la institución	Seguimiento de cumplimiento de los requerimientos	Porcentaje de implementación	100%	100%	Reporte de proyectos realizados	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones		N/A							



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora **DEPARTAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES**

Responsable **Encargado/a**

Trimestre

Calificación	96%
0-39	
40-79	
80-100	

	2021-2024
Eje Estratégico	EJE 2 - Promover el desarrollo y conocimiento de las normativas de los derechos de los consumidores.
Lineamientos	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.
Objetivos	Fomentar el empoderamiento de los consumidores sobre sus derechos.

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	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. Identificar el universo.	Fotografías y Listado de participantes	100%	100%	Informes y anexos	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales	100%					1. Manuel Camejo 2. Cristian González		100%		
	Realizadas capacitaciones de Buenas Prácticas Comerciales de sectores priorizados (alimentos, bebidas y agua)	Identificación de establecimientos a impartir capacitaciones 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.	Cantidad de proveedores impactados	284	17,000.00	Lista de asistencia, informes	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales						1. Roxanna De La Cruz 2. Raquel De La Cruz 3. Ivelisse Arnaut 4. Wascar Sánchez 5. José Manuel Saldaña 6. Domingo Veriguete 7. Yarelis Rodríguez		76%		
	Realizadas participaciones en Comités de Normas y Reglamentos Técnicos	Identificación de establecimientos a impartir capacitaciones Elaborar plan (diario, semanal, mensual) de capacitaciones Presentar informe de posición de Proconsumidor Informe	Asegurar el respeto de los derechos del consumidor en las normas técnicas del comercio del mercado nacional	100%	100%	Informes	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales	100%					1. Manuel Camejo 2. Leonilka Jiménez 3. Cristian González 4. Ignacia Turbi 5. Wascar Sánchez 6. Katherine Ceballos 7. Fidel Del Rosario		100%		
	Verificación de Etiquetado en productos alimenticios comercializados	Visitas de seguimiento Coordinar logística de ejecución de visitas Identificación de establecimientos a impartir capacitaciones Elaborar plan (diario, semanal, mensual) de capacitaciones	Cantidad de proveedores impactados	N/A	N/A	Proyecto Informes	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales Departamento de Buenas Prácticas Comerciales	100			ENERO	MARZO		1. Manuel Camejo 2. Leonilka Jiménez 3. Cristian González 4. Ignacia Turbi 5. Wascar Sánchez 6. Katherine Ceballos 7. Fidel Del Rosario		100%	
	Verificado el cumplimiento de Buenas Prácticas Comerciales en comercios	Realización de visitas de diagnósticos Tabulación y análisis de datos Visitas de seguimiento Elaboración y remisión de informes para remitir a D.E. Identificación de establecimientos a impartir capacitaciones	Cantidad de establecimientos de expendio de alimentos verificados	500	2000	Informes	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales	100					1. Roxanna De La Cruz 2. Raquel De La Cruz 3. Ivelisse Arnaut 4. Wascar Sánchez 5. José Manuel Saldaña 6. Domingo Veriguete 7. Yarelis Rodríguez		100%		
	Atención a los proveedores	Elaborar plan (diario, semanal, mensual) de capacitaciones Realización de visitas de diagnósticos	Cantidad de proveedores impactados	100%	100%	Listado de asistencia	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales	10%					1. Roxanna De La Cruz 2. Raquel De La Cruz 3. Ivelisse Arnaut 4. Wascar Sánchez 5. José Manuel Saldaña 6. Domingo Veriguete 7. Yarelis Rodríguez		100%		

	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%	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	N/A	N/A
	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%	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	N/A	N/A
Identificación de riesgos y oportunidades									
Mapeo y caracterización de los procesos									
Auditoría interna del sistema de gestión									
Revisión de cuentas de mejoras									
	Libro de Reclamaciones digital	Elaboración de informe trimestral de resultados obtenidos	Cantidad de informes y Porcentaje de avance	4		Revisión del informe	0	N/A	N/A
	Cantidad de establecimientos	N/A		Revisión del informe	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión, Departamento de TIC, Departamento de Buenas Prácticas, Departamento de Inspección.				



Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA

Responsable Encargado/a

Trimestre

Calificación	90%
0-39	
40-79	
80-100	

2024-2024	
Eje Estratégico	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.

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	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	3,078.00	12,073	Actas de inspección	Departamento de Inspección y Vigilancia	TIENEN COMO UN 25% EN CONJUNTO CON LAS DEMAS AREAS PARA EL SIGEF OBTUVIERON UN 69		ENERO	MARZO		DEPARTAMENTO DE INSPECCION		69%	
		Preparar las inspecciones														
		Ejecutar las inspecciones														
		Tramitar actas según resultados de inspección	Porcentaje de Cumplimiento													
		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	100%	100%	Fotografías de incineraciones, registros de incineraciones, órdenes de compras para incineraciones	Departamento de Inspección y Vigilancia	85%		ENERO	MARZO		DEPARTAMENTO DE INSPECCION		100%	
		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%	100%	Informes de ejecución	Departamento de Inspección y Vigilancia	N/A		ENERO	MARZO		DEPARTAMENTO DE INSPECCION		100%	
		Elaborar el plan de acción														
		Ejecutar el plan de acción														
	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%	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 Transportación	N/A	N/A				N/A			
	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%	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	N/A	N/A				N/A			
		Identificación de Riesgos y Oportunidades														
		Mapeo y caracterización de los procesos														
		Auditoría interna del Sistema de Gestión														
		Revisión de cuentas de mejoras														
	Libro de Reclamaciones digital	Elaboración de informe trimestral de resultados obtenidos	Cantidad de informes y Porcentaje de avance	4		Revisión del informe	0	N/A	N/A				N/A			
			Cantidad de establecimientos	N/A		Revisión del informe	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión, Departamento de TIC, Departamento de Buenas Practicas, Departamento de Inspección.	N/A	N/A				N/A			

Orientación a los consumidores a favor de sus derechos	Registrar la orientación en el SGPT.	Porcentaje de expedientes tramitados recibidos a través de las redes sociales en el tiempo establecido	100%	100%	Registro en el SGPT.	Departamento de Servicio al Usuario	100%	ENERO	MARZO			100%
	Revisar y depurar la operación registrada	Porcentaje de expedientes tramitados y recibidos vía presencial										100%
	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	100%	100%	Registro en el SGPT.	Departamento de Servicio al Usuario	100%					
	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	100%					100%
	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%	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						N/A
	Identificación de riesgos y oportunidades											
	Mapeo y caracterización de los procesos											
	Auditoría interna del Sistema de Gestión											
	Revisión de cuentas de mejoras											
Cumplimiento de la Carta de Compromiso al Ciudadano	Elaboración de diagnóstico	Porcentaje de implementación				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						N/A



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora **DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS ECONOMICOS**

Responsable **Encargado/a**

Trimestre

Calificación	#DIV/0!
0-39	
40-79	
80-100	

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.

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	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual		
										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								N/A		
		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									N/A	
	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									N/A	
		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										N/A
		Socialización con las áreas															
		Aplicación de la encuesta															
		Datos recolectados															



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR

Responsable Encargado/a

Calificación	86%
0-33	
40-79	
80-100	

PEI	2021-2024
Eje Estratégico	EJE 2 - Promover el desarrollo y conocimiento de las normativas de los derechos de los consumidores.
Lineamientos	3.1.1.5 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.

Articulación Estratégica

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	TRIMESTRE	META ANUAL	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	% 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)	5,000.00	17,000.00	Informe de actividades, reportes de asistencia, fotos.	Departamento de Educación al Consumidor	3,473					Todos los colaboradores del departamento de educación (Wendy, Mercedes, Sandra, Catalina, Jenny, carmen, alinda, arenilla pablo)	78%	
		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	1%	12	Informe de actividades, reportes de asistencia, fotos	Departamento de Educación al Consumidor	0	Se llevaron a cabo las gestiones para el cumplimiento de la meta en el próximo trimestre: Taller de finanzas personales, liderazgo, motivación y derecho del consumidor	ENERO	MARZO		Todos los colaboradores del departamento de educación (Wendy, Mercedes, Sandra, Catalina, Jenny, carmen, alinda, arenilla pablo)	10%	
		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		5	Fotos, informe.	Departamento de Educación al Consumidor	6					Departamento de educación Y Coordinación Provincial (Wendy, Mercedes mateo y Griselda San quintín)	100%	
		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		5	Fotos, informe.	Departamento de Educación al Consumidor	6					Departamento de educación Y Coordinación Provincial (Wendy, Mercedes mateo y Griselda San quintín)	100%	
		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.												
		Remitir a D.E. para aprobación.	Porcentaje de implementación	4	14	Publicación en redes y medios de comunicación.	Departamento de Educación al Consumidor	2					Todos los colaboradores del departamento de educación (Wendy, Mercedes, Sandra, Catalina, Jenny, Carme n, Sindy, Seneida pablo)	100%
		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 previamente envasados cumplimiento de la NORDOM 53	Ejecución del plan, Resolución 1579 - 22	Porcentaje de cumplimiento	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		N/A					
		Hoja de ruta de Consumo Sostenible	Crear programa de capacitación sobre producción	Numero de personas										
	Desarrollar campanas en centros educativos sobre sostenibilidad a mediano plazo con temas, objetivos áreas y niveles de alcance definidos en base a normas internacionales		Numero de empresas, asociaciones o instituciones publicas realizando programas de capacitación)	Numero de campanas educativas, grupo de interés, territorios e institución responsable										



INSTITUTO NACIONAL

Unidad Ejecutora	DIVISIÓN DE FOMENTOS DE ASOCIACIONES
PEI	2021-2024
Eje Estratégico	EJE 2 - Promover el desarrollo y conocimiento de las normativas de los derechos de los consumidores.
Lineamientos	3.3.1.5 Realizar campañas de concientación a los consumidores sobre sus derechos y los mecanismos para ejercerlos.
Objetivos	Fomentar el empoderamiento de los consumidores sobre sus derechos.

Plan Operativo Anual 2024
Detalle por Departamento

Responsable	Encargado/a
Trimestre	

Calificación	93%
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
							Inicio	Fin				
	Implementado programa de Formación de Asociación de Consumidores	Elaborar Programa de Formación de Asociación de Consumidores	Porcentaje de programa realizado / Cantidad de Asociaciones Formadas a través del Programa	División de Fomentos de Asociaciones	25%	Programa Elaborado	ENERO	MARZO	Johanny Ramirez - Encargada de la División de Fomento de Asociaciones	Humanos- Tecnológicos y Económicos	100%	
		Remitir a la D.E. para fines de aprobación										
		Coordinar con todas las Asociaciones vigentes que aún no se hayan formalizado en Pro Consumidor a que se incluyan en el programa de formación.										
		Ejecutar programa										
	Elaborado procedimiento de des habilitación de Asociaciones de Consumidores inactivas	Elaborar y remitir informe a la D.E.	Cantidad de acciones formativas realizadas									
		Recolectar datos para elaborar procedimiento	Porcentaje de Elaboración de Procedimiento	División de Fomentos de Asociaciones	25%	Documento avanzado	ENERO	MARZO	Johanny Ramirez - Encargada de la División de Fomento de	Humanos- Tecnológicos	100%	
		Coordinar con el Departamento de Planificación y Desarrollo para poner en formato el procedimiento										
	Remitir a la D.E. para aprobación.											

		Agregar a la Lista Maestra de Procedimientos.										Asociaciones			
		Ejecutar procedimiento de anulación.													
	Realizado monitoreos de las Asociaciones de Consumidores	Coordinar logística de apoyo para transporte a las actividades que las asociaciones inviten a PROCONSUMIDOR	Visitas a actividades de las asociaciones	División de Fomentos de Asociaciones	25%	No hemos recibido invitación a actividades organizadas por organizaciones						Johanny Ramirez - Encargada de la División de Fomento de Asociaciones	Humanos-Tecnológicos	100%	
		Elaborar reportes de monitoreo en base a las evidencias suministradas													
		Remitir a la D.E. para aprobación.	Cantidad de reportes enviados por cada Asociación												
		Ejecutar acciones correctivas pautadas por la D.E.													
	Promovida la existencia de Asociaciones de Consumidores a Nivel Nacional	Elaborar programa de promoción.	Programa de Promoción la existencia de Asociaciones de Consumidores a Nivel Nacional elaborado.	División de Fomentos de Asociaciones	25%	Borrón de Programa de Promoción Elaborado en revisión						Johanny Ramirez - Encargada de la División de Fomento de Asociaciones		100%	
		Remitir a la D.E. para fines de aprobación													
		Coordinar con el Departamento de Comunicaciones para difusión por todos los medios de comunicación vigentes.													
		Realizar todos los procesos vigentes con Asociaciones interesadas en ser formalizadas para fines de creación dentro de registros de Pro Consumidor	Cantidad de Asociaciones registradas luego de lanzamiento del programa												
		Elaborar y remitir informe a la D.E.													
		Recibir solicitudes de apoyo por parte de las asociaciones	Cantidad de asociaciones apoyadas con recursos para la ejecución de actividades en fomento de la protección de los derechos del consumidor												
		Revisar y remitir las solicitudes de apoyo a asociaciones de consumidores													
	Sistematización de los expedientes de las asociaciones	Seguimiento del avance del desarrollo del programa con TIC		División de Fomentos de Asociaciones	50%							Johanny Ramirez - Encargada de la División de Fomento de Asociaciones		50%	
		Reportes del seguimiento a D.E.													
		Reporte desarrollo del sistema a P.Y.D	Sistematización de los expedientes de las Asociaciones												
		Pruebas del Sistema Tecnológico de FAC													
		Sistematización de los expedientes													
	Igualdad de género y el empoderamiento de la mujer dirigido por los lineamientos estratégicos del Plan Estratégico del Gobierno 2021-2024	Apoyar una educación de respeto a mujeres y hombres	Cantidad de impactados	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de RRHH, Dirección de Planificación y Desarrollo, División de Fomentos de Asociaciones	25%							Johanny Ramirez - Encargada de la División de Fomento de Asociaciones		100%	
		Promover una cultura de sensibilización y concientización sobre la equidad de género													
	Publicación de informaciones en la sección de FOMENTO DE ASOCIACIONES del Portal Institucional	Elaboración de contenido, actualización del listado de organizaciones a publicar	Publicaciones realizadas	Dirección Ejecutiva, Dirección de Planificación y Desarrollo, División de Fomentos de Asociaciones								Johanny Ramirez - Encargada de la División de Fomento de Asociaciones		100%	
		Remitir a la dirección para aprobación, luego enviar a TIC para su publicación en el portal													
	Coordinación Proyecto TICOPOLCO por parte de ProConsumidor	Realizar dos (02) capacitaciones sobre el uso de las normas técnicas para sus actividades de protección del consumidor.	Capacitaciones realizadas y Representante de Asociaciones Participando en los CTN	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de RRHH, Dirección de Planificación y Desarrollo, División de Fomentos de Asociaciones	50%	El proyecto a un cincuenta por ciento de avance						Johanny Ramirez - Encargada de la División de Fomento de Asociaciones		100%	
		Apoyar y gestionar la inclusión de nuevos representantes de las asociaciones y agencias gubernamentales de protección al consumidor en los CTN													

ENERO

MARZO



DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE PUBLICIDAD Y PRECIO	
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	Fortalecer los mecanismos de vigilancia de la oferta, promoción y publicidad en el mercado nacional

Responsable	Encargado/a
Trimestre	

Calificación	98%
0-39	
40-79	
80-100	

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	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin				
1	Realización de operativos preventivos en épocas estacionales y verificación de la veracidad de la publicidad	Elaboración del programa de visitas	Número de operativos realizados	2	4	Formularios de verificación de publicidad	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Departamento de Publicidad y Precios.	2 operativos realizados, San Valentín y Semana Santa	Operativo San Valentín y Semana Santa 2024	Enero	Marzo			100%	
		Ejecución del programa													
		Elaboración de informes de resultados													
2	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	195	300	Actas de inspección/ informes resultados de verificación.	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios.	195 establecimientos visitados verificación de la veracidad de la publicidad	Realización de visitas oficiosas con la finalidad de verificar la veracidad de la publicidad en lo referente a lo establecidos en la norma.	Enero	Marzo			100%	
		Ejecución del programa de visitas.													
		Seguimiento al plan.													
		Elaboración de informes /Actualización de base de datos.													
3	Analizados los anuncios publicitarios en medios de comunicación local	Monitoreo de las publicaciones en los medios de comunicación	Cantidas de piezas publicitarias monitoreads	125	500	Numero de reportes de verificación de publicidad	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	125	Piezas publicitarias verificadas y analizadas.	Enero	Marzo			100%	
		Identificación de la anomalía (si existe)	Cantidad de análisis publicitarios segmentados en las redes sociales, radio, televisión y periódicos	75	300	Número de informes tecnicos no conformidades	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	100	Informes realizados de verificación de publicidad con no confirmidades detectadas	Enero	Marzo			100%	
		Elaboración del análisis publicitario.													
		Envío de análisis a la D.E. y al Dpto. Jurídico.													
4		Elaboración de los formularios	Publicación en Sistema Dominicano de Información de Precios (SIDIP).	3380 (meta compartida con Inspeccion y Laboratorio)	100%	Número de formularios de productos alimenticios enviados.	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	1440 formularios de productos alimenticios enviados. Meta lograda proyeccion trimestral	Formularios levantados referente a los sondeos de precios realizados	Enero	Marzo			69%	
		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)	10	10	Número de formularios de electrodomésticos enviados.	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	No evaluable para este trimestre						N/A	
		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	30	15	Número de formularios de articulos ferreteros	Departamento de Análisis De	15	Fomularios utilizados sondeo de	Enero	Marzo			100%	
		Levantamiento de los precios.													

7	Realización de sondeos de productos farmacéuticos. CONCADECO	Análisis de reportes de la investigación de precios.													
8	Realización de sondeos de precios de los productos de la canasta básica rural y urbana	Elaboración de reporte de la investigación de precios de medicamentos, canasta básica alimentaria rural y urbana	Informe de investigación publicados en CONCADECO	1	3	Número de Informes	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	1	Reporte realizado y enviado a Cooperación Internacional	Enero	Marzo			100%	
9	Realización de reuniones con representantes de los proveedores.	Convocatoria y realización de la reunión. Elaboración de reportes de acuerdos.	Porcentaje de acuerdos logrados, en caso que aplique.	7	90%	Minutas de reuniones, listado de asistencia, informes de acuerdos.	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	7	Reuniones realizadas con las federaciones y asociaciones de comerciantes y supermercados	Enero	Marzo	\$0.00		100%	



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024
Departamento

Detalle por

Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Responsable Encargado/a

Trimestre

Calificación	94%
0-39	
40-79	
80-100	

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

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	TRIMESTRAL	Meta Anual	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		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	100%	100%	Screenshot de conciliación por Pro Concilia, actas de conciliación	Departamento de Conciliación, Departamento de Servicio al Usuario	88%	Recibimos 851 reclamaciones de las cuales aún se están trabajando en carpeta 173, por lo que, totaliza 678 reclamaciones, de las cuales fueron casos conciliados en la fase de conciliación 598 reclamaciones,					94%	
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.	De las 851 reclamaciones, restándole 40 que fueron a inspección, nos da un total de 811 casos respecto a 41 casos no trabajados en el plazo de los 30 días,												
Firma de acuerdos conciliados			95%												
Confirmación del cumplimiento de los acuerdos hechos en la conciliación.		Porcentaje de casos conciliados a través de Pro Concilia.	Recibimos 129 reclamaciones de los cuales fueron celebradas y Conciliadas a través de Pro Concilia 429 acuerdos de reclamaciones. Para un porcentaje total 332.5												
Archivo de expediente.			100%												
	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	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					n/a				
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 2024
Departamento

Detalle por

Unidad Ejecutora **DIVISIÓN DE ANÁLISIS PRELIMINAR DE RECLAMACIONES**

Responsable **Encargado/a**

Trimestre

Calificación	100.0%
0-39	
40-79	
80-100	

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

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Trimestral	Meta Anual	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin				
	Efectuar el análisis de las reclamaciones y denuncias interpuestas ante proconsumidor por parte de consumidores y usuarios a fin de determinar si existen elementos probatorios que evidencien faltas atribuibles a proveedores y recomendar su procedencia o improcedencia.	Analizar las denuncias y reclamaciones	100%	25	100	Informes, levantamiento de datos, revisión, gestión telefónica, consulta, análisis, entrevistas y citaciones	Departamento de Conciliación, División de Análisis Preliminar de Reclamaciones	1,426 total de reclamaciones recibidas durante el trimestre, ENERO, FEBRERO Y MARZO	Análisis de las Reclamaciones, Realización de Improcedencia, Citaciones, Gestión Telefónica, Consulta, Entrevista a Proveedores y Consumidores	ENERO	MARZO	VICTOR LORA P. / ANGEL MARIA DUARTE/ MANUEL CRUZ/ JOSE MARIA IMBRETT SIME/ KENIA RAMIREZ		100.0%	
		Determinar a que área corresponde	100%							ENERO	MARZO				
	Asegurar el cumplimiento con los tiempos establecidos para la evaluación y análisis de reclamaciones, según legislación	Llevar control del tiempo requerido en 2 días	100%	25%	100%	Informes, levantamiento de datos, revisión, gestión telefónica, consulta, análisis, entrevistas y citaciones	Departamento de Conciliación, División de Análisis Preliminar de Reclamaciones	100%	Análisis de las Reclamaciones, Realización de Improcedencia, Citaciones, Gestión Telefónica, Consulta, Entrevista a Proveedores y Consumidores	ENERO	MARZO	VICTOR LORA P. / ANGEL MARIA DUARTE/ MANUEL CRUZ/ JOSE MARIA IMBRETT SIME/ KENIA RAMIREZ		100%	
	Tramitar los expedientes de reclamaciones al organismo de conciliación	Realizar tramite de expediente	100%	25%	100%	Informes, levantamiento de datos, revisión, gestión telefónica, consulta, análisis, entrevistas y citaciones	Departamento de Conciliación, División de Análisis Preliminar de Reclamaciones	100%	Análisis de las Reclamaciones, Realización de Improcedencia, Citaciones, Gestión Telefónica, Consulta, Entrevista a Proveedores y Consumidores	ENERO	MARZO	VICTOR LORA P. / ANGEL MARIA DUARTE/ MANUEL CRUZ/ JOSE MARIA IMBRETT SIME/ KENIA RAMIREZ		100%	
	Análisis y revisión	Revisión y corrección de expediente para ser sometido a la firma	100%			Informes, levantamiento de datos, revisión, gestión telefónica, consulta, análisis, entrevistas y citaciones	Departamento de Conciliación, División de Análisis Preliminar de Reclamaciones	116 para el trimestre	Análisis de las Reclamaciones, Realización de Improcedencia, Citaciones, Gestión Telefónica, Consulta, Entrevista a Proveedores y Consumidores	ENERO	MARZO	VICTOR LORA P. / ANGEL MARIA DUARTE/ MANUEL CRUZ/ JOSE MARIA IMBRETT SIME/ KENIA RAMIREZ		100%	
		Revisión y corrección para ser sometido a la firma													
		Revisión, corrección, orientación y análisis con los abogados encargados de los expedientes													
		Revisión y análisis para ser sometido a la firma													
		Revisión y análisis para ser sometido a la firma													
		Realización, revisión y posterior notificación al consumidor													

		Revisión y análisis para ser sometido a la firma													
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN PROVINCIAL

Responsable Encargado/a

Articulación Estratégica

PEI	2021-2024
Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
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	Posicionamiento y relacionamiento institucional.

Trimestre

Calificación	0.95
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	N/A	Se está a la espera de conseguir locales acordes a la carta compromiso para el traslado de otras oficinas., y se le sigue dando mantenimiento a las oficinas provinciales de acuerdo a sus necesidades.				N/A			
		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 realizadas. Fotografías de supervisiones.	Departamento de Coordinación Provincial	85%				Ramon Vargas			85%	
		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	100%		ENERO	MARZO		Ramon Vargas		100%	
		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	95%				Ramon Vargas		95%		
		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.														
	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	100%	Respuesta: Este porcentaje varía por oficina. Estamos a la espera del POA de las Oficinas Provinciales. Mientras tanto estamos trabajando con el POA general del departamento y cada oficina ha ido realizando sus actividades para el cumplimiento de sus metas.	ENERO	MARZO		Ramon Vargas		100%	
		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.														
	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,					N/A				



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora: OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Responsable: Encargado/a

Calificación	99%
0-39	
40-79	
80-100	

FEI	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	Eficienciar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional
Objetivos	

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					
	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	100%	Gestionamos durante el periodo indicado la cantidad dieciocho (18) solicitudes, en modo presencial, medio electrónico y telefónica, mismas resueltas de manera oportuna en cumplimiento de los indicadores según plan operativo institucional y por mandato de la Ley No. 200-04 y Reglamento de aplicación No.130-05, para un porcentaje de cumplimiento de 100%.	ENERO	MARZO	OAI		100%		
	Enviar al área correspondiente, la solicitud de información recibida mediante comunicación.															
	Dar seguimiento de la solicitud de información al área donde fue enviada.															
		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	100%	Son las informaciones publicadas en el portal de transparencia, mismas sirven como soporte en las evaluaciones de cada mes. Ver evidencias Screenshot SAIP- anexos	ENERO	MARZO	OAI		100%		
	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	100%	Socializamos los reportes de las evaluaciones mensuales emitidas por la Dirección de ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), en atención a la cantidad recibida del primer trimestre enero, febrero y marzo 2024.	ENERO	MARZO	OAI		100%		
	Identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades de mejora y recomendaciones de la evaluación.															
	Divulgar los resultados de evaluación a Pro Consumidor 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	94.70%	Recibimos del órgano rector en materia de ética y transparencia el informe mensual de la evaluación correspondiente al mes de enero, (febrero y marzo en espera de las calificaciones), siendo esta la última calificación del año en curso, con valor de cumplimiento acumulado 94.97%	ENERO	MARZO	OAI		94.7%		
	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 2024 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,									
	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%												