PLAN OPERATIVO
TRIMESTRAL
OCTUBRE-DICIEMBRE
2024



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

Aprueba:

Aprueba:

Aprueba:

Anthony Chávez

Dr. Eddy Alcántara

Director de Planificación y Desarrollo

Firma:

Firma:

Aprueba:

Firma:

Firma:



DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)

2024

ÍNDICE DE CONTENIDO

No.	ÁREAS	CALIFICACIÓN
1	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	100%
2	DEPARTAMENTO FINANCIERO	100%
	<u>DIVISIÓN DE PRESUPUESTO</u>	100%
	DIVISIÓN DE CONTABILIDAD	N/A
3	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	100%
	DIVISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIONES	92%
	<u>DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES</u>	100%
	DIVISIÓN DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	96%
	SECCIÓN DE TRANSPORTE	100%
4	<u>DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO</u>	85%
	DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD DE LA GESTIÓN	97%
	DEPARTAMENTO DE FORMULACIÓN, MONITOREO DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS	97%
	DEPARTAMENTO DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL	100%
5	<u>DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS</u>	100%
6	<u>DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES</u>	99%
	<u>DIVISIÓN DE PUBLICACIONES</u>	100%
7	<u>DIRECCIÓN JURÍDICA</u>	100%
	<u>DIVISIÓN DE LITIGIOS</u>	100%
	DIVISIÓN DE LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS LEGALES	100%
8	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES	97%
	DIVISIÓN DE OPERACIONES TIC	100.0%
9	DEPARTAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES	100%
10	DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	97%
11	DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL USUARIO	100%
12	DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS ECONÓMICOS Y ANÁLISIS DE MERCADO	N/A
13	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR	100%
	DIVISIÓN DE FOMENTOS DE ASOCIACIONES AL CONSUMIDOR	99%
14	LABORATORIO DE VERIFICACIÓN DE PRECIOS Y MEDIDAS	100%
15	DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE PUBLICIDAD Y PRECIO	100%
16	DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN	98%
-	DIVISIÓN DE ANÁLISIS PRELIMINAR DE RECLAMACIONES	100%
17	DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN PROVINCIAL	95%
18	OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN	100%
	OTTOMAT DE MINICAGESTO A EN INTONINACION	200,0

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.

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

SCORE TRIMESTRAL 98.5%	
------------------------	--

El promedio general de cumplimiento dentro del Plan Operativo de la institución para el cuarto trimestre fue un 98.5% en 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

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Plan Operativo Anual 2024

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

Objetivos

_			
Responsable	Encargado/a	Calificación	100%
_		0-39	
Trimestre	4TO. Trimestre	40-79	
_	<u> </u>	80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Acciones		Rango de Fecha			% Avance	% Avance Anual
NO.			Official de Medica	Ivieta Alluai	ivieta iriillestrai	Wiedio de Verificación	nesponsable	Lograda	Desarrolladas	Inicio	Fin	Involucrados	Trimestral	% Availce Alluai
	Garantizar todo el cumplimiento de las normas y procedimientos para las operaciones de compras y contrataciones que establece la ley y la Dirección General de Contrataciones de Bienes, Obras, Servicios y Concesiones, en su condición de órgano rector.	Revisión de cumplimiento	Porcentaje de avance	100%	100%	Informe de avance	Dirección Administrativa Financiera	100%	Rivisión de informes suministrados por area de compra y contrataciones			Danicela Feliz	100%	
	Implementación Plan Nacional Vigilancia sobre Etiquetado General para los alimentos previamente envasados cumplimiento de la NORDOM 53	Revisión de cumplimiento	Porcentaje de avance	100%	100%	Informe de avance	Dirección Administrativa Financiera	N/A		OCTUBRE	DICIEMBRE	Danicela Feliz	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 Compliance	Revisión de cumplimiento	Porcentaje de avance	100%	100%	Informe de avance	Dirección Administrativa Financiera	N/A				Danicela Feliz	N/A	
	Implementación del nuevo sistema de reclamaciones de proconsumidor (PAC)	Evaluación y seguimiento del plan	Porcentaje de avance	100%	100%	Informe de avance	Dirección Administrativa Financiera	N/A				Danicela Feliz	N/A	
	Seguimiento al cumplimiento del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)	Revisión de insumos remitidos por áreas Costeo de insumos Aprobación del PACC Publicación en el portal de Compras y Contrataciones Públicas	- PACC publicado	100%	100%	Notificación a las áreas para que pidan requerimientos en los meses planteados en el PACC	Dirección Administrativa Financiera, División de Compras y Contrataciones				N/A			

Plan Operativo Anual 2024 Detalle por Departamento

PRO CONSUMIDOR INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Responsable	Encargado/a	C
		0
Trimestre	4to. Trimestre	4

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		de Fecha	Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	vance Trimestral 9	% Avance Anual						
			Porcentaje de cumplimiento del Presupuesto					(minestrar)		Inicio	Fin		Ilivolaciados									
		Realizar levantamiento de los insumos. Elaborar informes de evaluación.	Financiero Cantidad de informes de ejecución presupuestaria (10 días después de haber finalizado el mes)	100%	100%	Presupuesto 2024. Informe de ejecución presupuestaria.																
	Gestionada la ejecución presupuestaria	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%	Imorme de ejecticon presupueszaria. Documento de Remisido a DIGEPRES. Información presupuestaria que se pone a disposición de la ciudadanía en el portal web.	Departamento Financiero	100%					Departamento Financiero		100%							
		Remitir modificaciones para validación a DIGEPRES.	Porcentaje de modificaciones realizadas en el tiempo establecido (1 día)	100%	100%																	
		Registro de las cuentas por pagar.																				
	Reporte de cuentas por pagar	Gestión del pago o transferencia.	Porcentaje de cuentas por pagar libradas en el tiempo establecido (menos de 30 días según política de la Tesorería a partir de la recepción de la factura en el dpto. financiero)	100%	100%	Reporte de cuentas por pagar	Departamento Financiero	100%		OCTUBRE	DICIEMBRE		Departamento Financiero		100%							
		Registrar pago y emitir reporte.																				
		Analizar los registros contables.					Departamento Financiero															
		Actualizar los registros de inventario de activos fijos.	Cantidad de estados financieros remitidos a la OAI en el tiempo establecido	100%	100%	Informes de estados financieros																
	Informes de estados financieros	Verificar la exactitud de las informaciones contables.						100%					Departamento Financiero		100%							
		Realizar los asientos de ajustes correspondientes, cuando sean requeridas.	Cumplimiento del indicador del SISAC NOC	100%		100%																
		Elaboración y socialización de los estados financieros.																				
		Publicación de información presupuestaria																				
	Informe de cumplimiento	Correspondencia de los datos publicados con SIGEF	Porcentaje de cumplimiento de la correcta publicación	100%	100%	Informe de cumplimiento	Departamento Financiero	100%					Departamento Financiero		100%							
		Uso correcto de los clasificadores presupuestarios																				
		Recepcionar el requerimiento con el rubro correspondiente	Porcentaje de preventivos entregados en el tiempo	100%	100%																	
	Informe de solicitudes	Codificar correctamente	establecido (2 días) previo a planificación		100%	Informe de solicitudes	Departamento Financiero	100%					Departamento Financiero		100%							
		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%																	
		Recepcionar oficios de solicitud con sus soportes. Realizar nomina de viáticos.	Porcentaje de pago de viáticos institucionales (30																			
	Gastinnado al naso de los viáticos		1 . O.CC., tage de pago de viaucos institucionales (30		1	1		1			1	'	Denartamento	1		'						

Gestionado el pago de los viaticos institucionales	Tramitar a la contraloría nómina de viáticos.	días después de recepcionado expediente de solicitud, sujeto a aplicación de procedimiento)	100%	100%	Informe de pago de viáticos	Departamento Financiero	100%				\$3,500,000.00	Pepartamento Financiero	100%	
	Realizar ordenamientos de viáticos.								OCTUBRE	DICIEMBRE				
	Confección de oficio													
	Tramitación al ME para la aprobación y firma													
	Envío al Órgano Rector para aprobación	Enviada solicitud en el tiempo establecido del 20 a 30 de enero	100%	100%	Solicitud	Departamento Financiero								
	Recepción de la resolución y confección del 1er. Traspaso de fondo													
	Solicitud de transferencia													
Gestionado el anticipo financiero	Recepción de cheques a confeccionar													
	Tramitación para firma	Porcentaje de regularización del anticipo en el tiempo												
	Cancelación de cheques	establecido, luego de 6 regulaciones realizadas (15 días después)	100%	100%	Reporte de regularizaciones en los anticipos	Departamento Financiero		'						
	Regularización en el SIGEF													
	Recepción de la solicitud													
	Análisis de la solicitud		Atendidas las solicitudes de reposición de caja chica											
	Remisión a autoridades correspondientes para firma.	(en 4 días luego de recibida, en caso que haya disponibilidad)	100%	100%	Listados de reposiciones de caja chica realizadas	Departamento Financiero								
	Enviar solicitud firmada a Contraloría													
	Validar recomendaciones.													
Cumplidos plan de mejora del área financiera	Diseñar plan de mejora y ejecutar	Porcentaje de cumplimiento de los planes de mejoras	100%	100%	Informe de Auditorias externas Plan de mejoras	Departamento Financiero					N/A			
de las auditorías realizadas	Elaborar informe del seguimiento del Plan de Mejora	de las auditorías financieras			Informe de Seguimiento Semestral						·			
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 Auridica, Dirección de Recursos Humanos, Dirección de Comunicaciones, Departamento de inspección y Vigilando, Departamento de benas Prácticas Comerciales, Departamento de Timas Prácticas Comerciales, Departamento de Educación al Consumidor, Departamento de Educación al Consumidor, Departamento de Coordinación Provincial, Sección del Timasporación.					N/A			
	Elaboración de diagnóstico													
Implementación y certificación de las Normas ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad,	Identificación de riesgos y oportunidades					Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Comunicaciones, Dirección Jurídica,								
ISO 37001:2016 Requisitos para Sistema de Gestión Antisoborno e ISO 37301:2021	Mapeo y caracterización de los procesos	Porcentaje de Implementación	100%	100%	Informes, levantamiento de datos	Departamento de inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de Conciliación,					N/A			
Requisitos para Sistema de Gestión de Cumplimiento.	Auditoría interna del Sistema de Gestión					Departamento de Servicio al Usuario, División de Compras y Contrataciones								
	Revisión de cuentas de mejoras													
Gestion de los recursos y Calidad de gastos (NOBACI)	Revisión de requerimientos a cumplir en el porta de NOBACI.	Porcentaje de cumplimiento NOBACI	100%	100%	Porcentaje verificable en el portal	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Departamento financiero, Departamento de Desarrollo institutcional y Calidad de la gestion	0%							

Unidad Ejecutora DIVISION DE

umidores va, veraz y ponsable Encargado/a

Calificación 100% 0-39 40-79 80-100

	Unidad Ejecutora	DIVISION DE PRESUPUESTO		
			2021-2024	
		Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional	
PRO CONSUMIDOR INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR			3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de informaci oportuna sobre el contenido y características de est	ión objetiva, veraz
		Objetivos	Eficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos o rendición de cuentas y transparencia institucional	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	TRIMESTRAL	Meta Anual	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda Acciones Desarrolladas	Ran	go de Fecha	Responsables	Insumos Utilizados		% Avance Anual
10.	Troubleto	Actividad	Omada de Medida	HUNESTIOLE	THE CONTROL	medio de Vermadori	кезропзавіс	(Trimestral)	Inicio	Fin	Involucrados	IIIJUIIIOJ GUILLUGOS	Availee minestrar	A Avuite Andu
	Formulado el Presupuesto Financiero 2024	Elaborar anteproyecto de presupuesto.	Tiempo de cumplimiento en la entrega de presupuesto	10 dias haber finalizado el	N/A	Presupuesto 2024. Resolución aprobatoria	Departamento	98			ODALIZA		100%	
		Gestionar aprobación.	formulado	mes de octubre	,	Documento de remisión a DIGEPRES.	Financiero							4
		Remitir a DIGEPRES.												1
		Realizar levantamiento de los insumos.	Porcentaje de cumplimiento del Presupuesto Financiero		100%									
		Elaborar informes de evaluación.	Cantidad de informes de ejecución presupuestaria (10 días después de haber finalizado el mes)	100%	100%	Presupuesto 2024.			OCTUBRE	DICIEMBRE				
	Gestionada la ejecución presupuestaria	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%	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%			ODALIZA		100%	
			Porcentaje de modificaciones realizadas en el tiempo establecido (1 día)		100%									



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Unidad Ejecutora DIVISION DE CONTABILIDAD

Responsable Encargado/a

Trimestre 4to. Trimestre

Calificación 0-39 40-79 80-100

	2021-2024
Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
Lineamientos	3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidor su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veras oportuna sobre el contenido y características de estos.
Obietivos	Encientizar la gestion administrativa y financiera de los recursos en procura de la

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	TRIMESTRAL	Meta Anual	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda	Acciones Desarrolladas	Rango de I	Fecha	Responsables	Insumos Utilizados
NO.	Producto FOA	Actividad	Official de Medica	TRIWIESTRAL	meta Aliuai	Wedio de Vernicación	Responsable	(Trimestral)	Acciones Desarronadas	Inicio	Fin	Involucrados	Ilisulius oulizados A Availce Hillestrai A Availce Alidai
	Realizados inventarios generales de activos fijos	Levantamiento de activos fijos a nivel general y registros de novedades en el SIAP Y SIRC-ERP	Cantidad de inventarios realizados en los tiempos establecidos (Máximo 1 mes luego de cerrado el semestre)	100%	100%	Informe de inventarios	Departamento Financiero				N/s		
	Gestion 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		

Plan Operativo Anual 2024 Detalle por Departamento

PRO CONSUMIDOR INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

Responsable Encargado/a

Trimestre 4to, Trimestre

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

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

										Ra	ngo de Fecha		Responsables		
No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Inicio	Fin	Presupuesto	Involucrados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
	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	Erika Guerrero	100%				o		100%	
	Veificada 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	Victoria Solano	100%				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 establecidos Ejecutar lo planteado en la plantilla según fecha y solicitudes departamentales Informe de ejecución	Porcentaje de cumplimiento del tiempo extablecido	A definir	100%	Reporte de entrega de combustibles, Oficio de solicitud de pago.	Miguelina Matias/Erika Guerrerero	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).	OCTUBRE	DICIEMBRE	0		100%	
	Coordinar con la Dirección Administrativa, la contratación de servicios especializados que permita proportionar el mantenimiento preventivo y correctivo de equipos instalados en la institución (Plantes eléctricas, generadores, bombas, enfriamientos, otros).	Informe de ejecución	Porcentaje de cumplimiento del tiempo extablecido	A definir	100%		Departamento Administrativo	100%				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 extablecido	A definir	100%		Departamento Administrativo	100%	Llevar registro y control del uso y abastecimiento de combustible para la flota de vehículo			0		100%	



Plan Operativo Anual 2024 Detalle por División

Responsable Encargado/a
Trimestre 4to_Trimestre

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

Unidad Ejecutora PE 2021-2024 Eje Estratégico Articulación Estratégica Articulación Estratégica Uneamientos Uneamientos Elicientiar 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		igo de Fecha	Presupuesto	Responsables	6 Avance Trimestral	% Avance Anual
140.	Ploducto POA	Actividad	Ollidad de Medida	Weta IIIIlesuai	Meta Alluai	ivieulo de Vernicación	Responsable	Weta Lograda (Tilliestial)	Acciones Desarronadas	Inicio	Fin	riesupuesto	Involucrados 2	6 Availce Tilliestrai	% Availce Alluai
		Elaboración de programa.													
		Ejecución de programa.													
		Seguimiento a ejecución de programa.											Francisco de los santos, Moises Garcia, Jorge Valdez,		
	Implementado programa de mantenimiento (planta física, ascensor, planta eléctrica, aire, plomería, cerrajería, herrería etc.)	Elaborar informes de seguimiento.	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 institucion.			\$1,750,000.00	Humberto Felix, Heriberto Rodriguez, Roque Batista, Francisco Moises y Javier Sambov.	100%	
		Remisión a D.E.								OCTUBRE	DICIEMBRE -		Javier Samboy.		
	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.	OCIOBRE	DICIEWIBRE	\$0.00	Francisco de los santos, Moises Garcia, Jorge Valdez, Humberto Felix, Heriberto	100%	
		Remitir informe de evaluación a la D.E.											Rodriguez. Javier Samboy		
		Recepción y depuración requisiciones de suministros y materiales.				Solicitudes recibidas									
	Atendidas las demandas de suministros de materiales.	Asignación del recurso solicitado.	Cantidad de requisiciones atendidas acorde a los requerimientos	100%	100%	Solicitudes fécibidas	Departamento Administrativo, División de Servicios Generales	100%	Programar el seguimiento de las solicitudes y al mismo tiempo, planificar la entrega a tiempo.			\$0.00	Deysi Fernandez y Javier Samboy.	100%	
		Entrega													



PEI Eje Estratégico

Objetivos

Plan Operativo Anual 2024 Detalle por División

PRO CONSUMIDOR

Unidad Ejecutora DIVISIÓN DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

Articulación Estratégica

Responsable	Encargado/a
Trimestre	4to Trimestre
Irimestre	4to. Frimestre

Calificación	96%
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	Ra	ango de Fecha	Presupuesto	Responsables	% Avance Trimestral	2/ August An
NO.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	weta Anual	ivieta irimestrai	wedio de Verificación	Responsable	ivieta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Inicio	Fin	Presupuesto	Involucrados	% Avance Trimestral	76 Avance An
		Recepción de solicitud de correspondencia interna							Se recepciono, asigno y entrego todas las comunicaciones de manera tanto internas como externas. En el primer mes se recibieron y entregaron un total de 94 documentos. En el segundo mes se recibieron y entregaron un total de 34 documentos. En el tercer mes se recibieron y entregaron un total de 94 documentos.						
	Atendidas las correspondencias internas (1 día)	Asignación de mensajero interno	Cantidad de correspondencia tramitada al área correspondiente		100%	Correspondencia	Departamento Administrativo, División de Archivo y Correspondencia								
		Entrega de correspondencia		100%				96%					División de correspondencia	96%	
		Recepción de solicitud de correspondencia externa													
	Atendidas las correspondencias externas (2 días) Asignación de mensajero interno Cantidad de correspondencia tramitada al destino correspondiente														
		Entrega de correspondencia								OCTUBRE					
	Remiti aut Mantenida la organización del área física del archivo	Formular Plan de Trabajo para mantenimiento del archivo.		100%	100%		formes Departamento Administrativo, División de Archivo y Correspondencia	ie n/a	No se a llevado un control, manejo y adecuación de los documentos en el área de archivo.		DICIEMBRE	N/A			
		Remitir propuesta de Plan de Trabajo a autoridades correspondientes para fines de aprobación.	Cantidad de cumplimiento de la organización			Informes							División de correspondencia	N/A	
Л		Ejecución del Plan de Trabajo.					Activo y correspondencia		artiivo.				correspondencia		
		Realizar mediciones trimestrales de la efectividad organizacional del área de archivo.													
		Realizar informe.													

2021-2024

EJE 4 - Eficiencia Operacional

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



INSTITUTO NACIONAL De PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Plan Operativo Anual 2024 Detalle por Sección

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

Responsable	Encargado/a	
		0-39
Trimestre	4to. Trimestre	40-79
		80-100

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

producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rai	igo de Fecha	upuesto	Responsables	% Avance Trimestral	% Avance Anual
 5. FIDULITO FOX	Actividad	Oilluad de Medida	Weta Alluai	Wieta Tilliestiai	Wedio de Verificación	Responsable	Weta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarronadas	Inicio	Fin	apuesto	Involucrados	% Availce Tilliestral	A Availce Alluai
	Recepción de servicio de transporte.				Solicitudes de servicios de transporte									
Atendidas las solicitudes de servicio de transporte	Asignación de chofer.	Cantidad de Solicitudes	100%	850	recibidas mediante formularios y correos	Departamento Administrativo, Sección de Transporte							99%	
	Verificación de servicio suministrado.													
	Elaboración del programa.				Programa de mantenimiento									
-	Ejecución del programa.				elaborado	rado								
Programas de mantenimientos para vehículos	Seguimiento de ejecución del programa.	Recibo de mantenimiento	100%	65	Porcentaje de cumplimiento	Departamento Administrativo, Sección de Transporte	65			\$900	,000.00		100%	
	Elaboración de informe de seguimiento.													
Implementación Plan Nacional Vigilancia sobre Etiquetado genera para los alimentos previamente envasados cumplimiento de la NORDOM 53	Ejecución del plan, Resolución 1579 - 22	Informes de ejecución	N/A	N/A		Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Juridica, Dirección de Comunicaciones, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Sección de Transporte							N/A	



Unidad Ejecutora DIVISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIONES PÚBLICAS

Responsable Encargado/a

Calificación 0-39 40-79 80-100

Articulación Estratégica
PEI 2021-2024
Eje Estratégico
EJE 4 - Eficiencia Operacional
3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para g
consumidores su derecho a disponer de bienes y estrecios
información objetiva, veraz y oportura sobre el contenido y c
estos.

Eficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura

Objetivos

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rai	ngo 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	86%	Genera reporte del portal transaccional de compras domicanas			Mikyris Ramirez Ana Maria Faña	Material gastable, recursos financieros.	86%	
		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%		Compras		Elaboración de documentos que sustentan expedientes. Publicación en portal			Mikyris Ramirez Ana Maria Faña	Material gastable,		
	Gestionados procesos de compras según lo programado en el PACC	Inicio de proceso de solicitud de compras en el sistema.				Reporte de transparencia		100%	transaccional según modalidad, evaluación de ofertas, adjudicación y emisión de OC				material gastable, recursos financieros.	100%	
		Informe generado													
	Seguimiento al cumplimiento del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)	Revisión de insumos remitidos por áreas													
		Costeo de insumos	PACC publicado							OCTUBRE	DICIEMBRE				
		Aprobación del PACC		N/D	100%	Notificación a las áreas para que pidan requerimientos en los meses planteados en el PACC	Compras	80%	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.	80%	
		Publicación en el portal de Compras y Contrataciones Públicas	Cantidad de compras fuera del PACC												
		Ejecución del plan													
		Reunión del comité de compras			100%		Compras								
	Realizada evaluación de proveedores	Revisión de proveedores que califiquen	Porcentaje de proveedores evaluados	N/D		Informe de evaluación		100%	Evaluar proveedores al momento de cerrar el proceso en el portal transaccional			Mikyris Ramirez Ana Maria Faña	Material gastable, recursos financieros.	100%	
		Realizar evaluación a los proveedores													
		Informe de evaluación													
		Elaboración de diagnóstico													
		Identificación de riesgos y oportunidades					Dirección de Planificación y Desarrollo,								
	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.	Mapeo y caracterización de los procesos	Porcentaje de implementación	100%	100%	Pendiente	Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Comunicaciones, Dirección Jurídica, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas, Departamento de Conciliación,	N/A	Informes, levantamiento de datos			N/s	A		
	para sistema de destion de cumplimiento.	Auditoría interna del Sistema de Gestión					Practicas, Departamento de Conciliación, Departamento de Servicio al Usuario, División de Compras y Contrataciones								
		Revisión de cuentas de mejoras													

Plan Operativo Anual 2024 Detalle por Departamento

PRO CONSUMIDOR
HISTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
TO LOS DERICHOS DEL CONSUMIDOR

Unidad Ejecutora		DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y D	SESARROLLO
		PEI	2021-2024
		Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
	Articulación Estratégica	Lineamientos	3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de est
			Eficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparen-

Responsable	Encargado/a
Trimestre	4TO. Trimestre

Calificación	85%
0-39	
40-79	
80-100	

Responsables Insumos % Avance

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta trimestral	Meta Anual	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Ran Inicio	go de Fecha Fin	Presupuesto	Responsables Insumo Involucrados Utilizad		% Avance Anual
	Elaborado Plan Operativo Anual 2025	Actualizar plantillas para formulación del POA 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)	Porcentaje de ejecucion	1	4	Publicación de POA	Dirección Ejecutiva, Dirección planificación y desarrollo	54%	Total de POAS a elaborar 26 POAS elaborados 14	OCTUBRE	DICIEMBRE	\$500,000.00	Verioska Terrero	54%	
		Revisar informes mensuales de ejecución de las áreas Realizar evaluación a las áreas en base a los informes y evidencias de ejecución de actividades	Porcentaje de ejecucion	1	12	Informes de evaluación. Correos enviados con la evaluación.	Dirección Ejecutiva, Dirección planificación y desarrollo	29% 		OCTUBRE	DICIEMBRE		Verioska Terrero y Oscar Jimenez	100%	
		Revisión y validación de matrices de evaluación		100%	100%										
		Redactar informe trimestral de monitoreo y evaluación del POA		1	4			1009							
	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	100%		Dirección Ejecutiva, Dirección planificación y desarrollo	100%		OCTUBRE	DICIEMBRE		Olga Matos	Igual que proyecto	s
	Estudiar y analizar las propuestas de programas y proyectos presentados por las diferentes unidades de la Institución	Solicitud de formulación de propuestas		1	4		Dirección Ejecutiva, Dirección planificación y desarrollo	100%		OCTUBRE	DICIEMBRE		Olga Matos	Igual que proyecto	os
	Dar seguimiento a los proyectos en ejecución financiados por organismos nacionales e internacionales, elaborando reportes de avances semanales y mensuales.	Levantamientos, informes de factibilidad o prefactibilidad		1.00	4		Dirección Ejecutiva, Dirección planificación y desarrollo	80%		OCTUBRE	DICIEMBRE		Olga Matos	Igual que proyecto	s
	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	100	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						N/A	
	POA Eletrico insitucional	Ejecucion de POA electrico	Porcentaje de ejecucion	25	100	Informe de ejecucion	Dirección Ejecutiva, Dirección planificación y desarrollo	25%		OCTUBRE	DICIEMBRE		Olga Matos	N/A	
	Hablilitacion de asociaciones sin fines de lucro		Numero de asociaciones conformadas	N/A	N/A	N/A	Dirección Ejecutiva, Dirección planificación y desarrollo y fomentos de asociaciones							N/A	

		Crear programa de capacitacion sobre producion	Porcentaje de ejecucion	N/A	N/A	N/A				N/A	
	Estadisticas Institucionales	Creacion de division de estadisticas	Porcentaje de ejecucion	N/A	N/A	N/A	Dirección Ejecutiva, Dirección planificación y desarrollo			100%	
		Reducion de consumo	Porcentaje de ejecucion	5%	20%		5%	OCTUBRE DICIEMBRE			
		Crear programa de capacitacion sobre producion ta de Consumo Sostenible		Numero de personas							
	Hoja de ruta de Consumo Sostenible		Numero de empresas, asociaciones o instituaciones publicas realizando programas de capactiacion}	N/A	N/A	N/A	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera , Dirección Jurídica , Dirección de Comunicaciones , Departamento de inspección y			N/A	
		Promover conciencia y criterio para que los consumidores puedan tomar decisiones de compra responsables y sostenibles	Numero de acciones de sensibilizacion realizada y numero de personas sensibilizadas				Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Sección de Transporte				



Plan Operativo Anual 2024 Departamento

Encargado/a

Detalle por

/a	Calificación	97%
	0-39	
re	40-79	

80-100

Articulación Estratégica

Eje Estratégico EJE 4 - Eficiencia Operacional 3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, vera y oportuna sobre el contenido y características de estos Objetivos Chientizar la gestion administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendicion de cuentas y transparence institucional.

										Rang	o de Fecha					
No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Inicio	Fin	Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
	Aprobada Carta de Compromiso al Ciudadano	Cumplir con los requerimientos faltantes para lanzamiento de CCC. Aprobación carta compromiso Acto de lanzamiento de la carta compromiso.	Porcentaje de cumplimiento	100%	25%	Reportes, capturas del map, cartas de aprobación .	Departamento Desarrollo institucional y Calidad de la Gestión	50%	Cumplimiento de todos los requerimientos de Carta Compromiso al Ciudadano a falta de aprobación del MAP	OCTUBRE	DICIEMBRE	\$350,000.00			90%	
		<u>Auditoría Interna</u>	Cantidad de auditoría	1	N/A	Infome final de auditoría										
	Mantenimiento, Acreditación/ ISO/ IECE 17020:2012	<u>Auditoría Externa</u>	Cantidad de auditoría	1	N/A	Infome final de auditoría	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión			OCTUBRE	DICIEMBRE					
		Verificación de no conformidades en un tiempo oportuno	Porcentaje de acciones correctivas cerradas en el tiempo establecido	4	1	Cantidad cerrada/Cantidad de acciones correctivas en fecha del presente trimestre										
		Elaborar marco conceptual del sistema														
		Implementación en las áreas seleccionadas				Sistema implementado	Departamento de Tecnología y Comunicaciones									
	Implementado Sistemas de Gestión de Calidad. (ISO 9001-2015, ISO 37001-2016 e ISO 19600-2014)	Auditoria interna	100%	100%	25%							N/A				
		Solicitud de certificación														
		Lanzamiento de Certificación														
	Realizada revisión de estructura	Iniciar revisiones de EO, MOF y MAC.		100%	100%	Estructura organizacional, MOF y MAC revisados	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la	80		OCTUBRE	DICIEMBRE	n/a			N/A	N/A
	organizacional, manual de funciones y cargos de la institución	Realizar informes de mejoras encontradas y acciones de mejora.		100%	100%	Citation of gamestonia, morey macterisaus	Gestión	30		CETOSKE	DICEMBRE	N/A			19/2	192
		Recopilación de datos en los instructivos y manuales de procesos.														
	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		OCTUBRE	DICIEMBRE	N/A	Estehpania Manriquez		100%	N/A

	Mantenimiento del registro actualizado														
	1- Formular la encuesta institucional de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios públicos														
Realizada la encuesta institucional de	2- Gestionar aprobación de la encuesta con el MAP.				Screenshots de encuestas contestadas por google forms										
satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios públicos, que alimentará los indicadores 1.6 y 1.7 del SISMAP.	3- Remitir encuesta a sectores interesados	Encuesta de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios públicos realizada.	100%	100%	Formularios de encuestas enviados por medios electrónicos Informes de encuesta realizado	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión	100%	NO SE REALIZO	OCTUBRE	DICIEMBRE		Anthony Chavez		N/A	
	4- Analizar los resultados de la encuesta														
	5- Realizar informe de resultados de la encuesta.														
	6- Remitir informe al MAP.														
	Investigación de hallazgos y logros del primes semestre.	Cantidad de informes	1	100%	Revisión del informe	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la	100%	NO SE REALIZO				Anthony Chavez		N/A	
	Elaboración de informe de memoria semestral.	contado de miornes	1	100%	Revisión del informe	Gestión	20070	NO SE REALIZO				Antilony Chares		.,,,	
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		100%	
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				
		Cantidad de informes	4		Revisión del informe	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión									
	Elaboracion de informe trimestral de resultados obtenidos	Cantidad de establecimientos	N/A	100	Revisión del informe	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión, Departamento de TIC, Departamento de Buenas Practicas, Departamento de Inspeccion.	85%		OCTUBRE	DICIEMBRE		Anthony Chavez		90%	



Plan Operativo Anual 2024

Unidad Ejecutora	DEPARTAMENTO DE PLANES, PROYECTOS Y MONITOREO	
	PFI 2021-20	24

Responsable Encargado/a

Trimestre 410. Trimestre

Detalle por

Calificación	97%
0-39	
40-79	
80-100	

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

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda	Acciones Desarrolladas		go de Fecha	Presupuesto	Responsables	Insumos	% Avance	% Avance Anual
NO.	Producto POA	Recepción de solicitud de formulación de		ivieta Alluai	ivieta irimestrai	wedio de Vernicación	пезритавне	(Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Inicio	Fin	Presupuesto	Involucrados	Utilizados	Trimestral	% Avance Anual
		proyectos	_				Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Departamento de Programas, Planes y Proyectos,									
		para proyectos Someter a la D.E para aprobación	-										Olga Matos, Irina			
	Apertura de oficinas provinciales y reestructuración de las existentes	Realizar levantamiento de factibilidad	Cantidad de oficinas provinciales aperturadas y reestructuradas	4	100%	Informes de levantamiento		100%				\$2,500,000.00	Nieto, Amandine		95%	
	reestructuración de las existentes	para la apertura nuevas oficinas y	reestructuradas				Coordinación Provincial						Suriel, Juan Carmona			
		reestructuración de las existentes														
		Ejecutar proyecto Recepción de solicitud de formulación de														
		proyectos Coordinar reuniones con area solicitantes														
		Coordinar reuniones con area solicitantes para proyectos														
	Formulación , evaluación y seguimiento de los planes, programas y proyectos de la												Olga Matos, Irina			
	institución ya sean estos Someter a la D.E para	Someter a la D.E para aprobación	Cantidad de proyectos formulados	100%	1	Informes de levantamiento	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Planificación y Desarrollo	2					Nieto, Amandine		100%	
	interinstitucionales , nacionales e internacionales	Realizar levantamiento de factibilidad para la apertura nuevas oficinas y								OCTUBRE	DICIEMBRE		Suriel, Juan Carmona			
		reestructuración de las existentes														
		Ejecutar proyecto														
							Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Planificación y Desarrollo						Olga Matos, Irina			
		Solicitud de formulación de propuestas	Cantidad de propuestas	10	3	Informe sobre la factibilidad de la propuesta		2					Nieto, Amandine Suriel, Juan Carmona		94%	
	los programas y proyectos.												Suriel, Juan Carmona	ina		
													Olga Matos, Irina			
	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						Nieto, Amandine		100%	
	y en ejecución	semanaies y mensuaies.					Direction Plannication y Desarrono						Suriel, Juan Carmona			
	Implementación Plan Nacional Vigilancia						Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección									
	sobre Etiquetado general para los alimentos	Ejecución del plan, Resolución 1579 - 22	Informes de ejecución	N/A	N/A	informe de levantamiento	Administrativa Financiera, Dirección Jurídica , Dirección de Comunicaciones, Departamento de inspección y					N/A				
	previamente envasados cumplimiento de la NORDOM 53			•			Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Sección de Transporte									
							Comerciales, Sección de Transporte									



Articulación Estratégica

Plan Operativo Anual 2024

d Ejecutora	COOPERACIÓN INTERNACIO	NAL		Responsable	Encargado/a
	PEI	2021-	2024	Trimestre	4TO. Trimestre
	Ft. Faturation	FIE 4 Eficience	Operacional		

100%
0-39
4T0. Trimestre
40-79
80-100

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

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					Ran	go de Fecha					
No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Inicio	Fin	Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
	Identificar y formular programas y proyectos de cooperación internacional no reembolsables con agencias u organismos internacionales	Realizar levantamiento de posibles organismos cooperantes 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	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.				Coral Romero		100%	
	Gestionados benchmarkings con homólogos internacionales.	Preparar programa de temas a impartir en los benchmarkings organizaciones pertinentes. Realizar benchmarking Realizar y remitir informe a la D.E.	Cantidad de benchmarking gestionados.	100%	25%		Dirección de Planificación y Desarrollo, Cooperación Internacional	100%	Avances Realizados	OCTUBRE	DICIEMBRE DICIEMBRE		Coral Romero		100%	
	Identificar y formular acuerdos de	Coordinar toda la logística con el lugar del evento, organismos internacionales y nacionales Preparar material a impartir en los eventos Realizar eventos	Cantidad de acuerdos	85%	25%	Screenshots / Fotos/ Lista de Asistencia	Dirección de Planificación y Desarrollo, Cooperación Internacional	100%	Avanzes Realizados				Coral Romero		100%	
	Realizados eventos (Congresos, foros y	Coordinar toda la logística con el lugar del evento, organismos internacionales y nacionales Preparar material a impartir en los eventos Realizar eventos		85%	25%	Screenshots / Fotos / Lista de Asistencia	Dirección de Planificación y Desarrollo, Cooperación Internacional	N/A								
	Realizados intercambios de información con instituciones internacionales sobre temas de consumo.	Cantidad de participaciones en foros internacionales Cantidad de participaciones en teleconferencias y webinars Porcentaje de consultas a organizaciones internacionales realizadas	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.	OCTUBRE	DICIEMBRE		Coral Romero		100%	

PRO CONSUMIDOR INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Unidad Ejecutora DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Articulación Estratégica

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

Plan Operativo Anual 2024 Detalle por Dirección

sponsable	Encargado/a	Califica
·		0-39
Trimestre	4to. Trimestre	40-79
· · ·	•	80-100

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

									Rang	Rango de Fecha								
No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Inicio	Fin	Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual		
		Realizar levantamiento de necesidades de capacitación en todas las áreas de la institución.							1.Charla : Rol del Padre en una Sociedad									
	Capacitaciones al personal	Formular Plan de Capacitación Institucional.	Cantidad de capacitaciones	100%	100%	Informe de capacitación	Dirección De Recursos Humanos	100%	Consumidora, 26 de julio 2024 2. Conferencia Derecho de Consumo, Martes			\$500,000,00	Direccion de		100%			
	Capacitaciones ai personal	Coordinar y gestionar con las instancias externas, las capacitaciones a aplicar.	- Cantidad de Capacitaciones	100%	100%	informe de capacitación	pirection pe vectivos numanos	100%	6 de agosto 2024. 3. Taller sensibilizacion del Regimen Etico y Disciplinario			\$500,000.00	Recursos Humanos		100%			
		Ejecutar Plan de Capacitación.																
		Elaborar y presentar informe.																
		Ejecutar capacitación de correcto llenado de la matriz de evaluación de desempeño.																
		Realizar gestión de acuerdos de desempeño por áreas.																
	Evaluación de desempeño	Evaluación del desempeño por resultados.	Cantidad de evaluaciones	100%	100%	Reporte de evaluación del desempeño realizado		100%					Direccion de Recursos Humanos		100%			
		Analizar resultados en base a las evaluaciones.																
		Realizar informe.	1															
		Ejecutar la jornada																
	Seguridad de salud en el trabajo	Elaborar informe	Cantidad de jornadas de salud	5	100%	Informe de jornadas de salud	Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo	0%	Charla sobre Salud Mental en el Trabajo. 18 de septiembre 2024.	OCTUBRE	DICIEMBRE		SISTAP		100%			
		Coordinación con entidades de salud	1															
		Coordinar con el MAP																
		Coordinar la logística interna]															
		Realizar el concurso																
	Reclutamiento y selección del personal	Realizar programa de inducción para colaboradores de nuevo ingreso.	Cantidad colaboradores de nuevo ingreso que recibieron inducción	100%	100%	Reporte de inducciones	Dirección De Recursos Humanos	100%	101 colaboradores				Direccion de Recursos Humanos		100%			
		Coordinar con áreas involucradas su participación dentro de la inducción.	recipieron inducción												Recursos numanos			
		Impartir inducción.																
		Realizar informe.																
		Analizar las solicitudes.	Cantidad de solicitudes tramitadas en el tiempo															
	Compensación y beneficios	Coordinar con instancias externas.	establecido. (15 días laborales para tramitar al MAP)	100%	100%	Reporte de solicitudes tramitadas			Dirección De Recursos Humanos	100%	11 solicitudes				Direccion de Recursos Humanos		100%	
		Ofrecer respuesta a colaboradores.	Cantidad de reportes por accidentes laborales tramitados. (2 días laborables)															
		Analizar solicitudes.																
		Gestionar internamente autorizaciones.	Porcentaje de novedades notificadas en el tiempo															
		Procesar las solicitudes.	establecido (día 6 de cada mes).			Reporte de novedades												
		Cargar al sistema.																
		Realizar informe.																
		Evaluar el informe para sugerir medidas pertinentes a la inasistencia o tardanza.	Porcentaje de reporte de asistencia mensual															
		Remitir informe a todas las áreas.	remitidos en los tiempos establecidos. (antes del día 10 de cada mes)			Acuse de recibo												
		Seguimiento a medidas sugeridas.	10 de cada mesy															
		Realizar medidas de lugar.																
	Registro y control	Analizar y revisar fecha de contratos próximos a vencimiento.		100%	100%		Dirección De Recursos Humanos	100%	Todas las areas				Direccion de Recursos Humanos		100%			

	Coordinar reunión con personal directivo del área donde se encuentra el contrato a vencer, para evaluar el Interés de renovación del mísmo. Remitir a D.E. para gestión de renovación o terminación. Instruir e informar al Departamento Financiero en caso de	Porcentaje de no objeciones solicitadas en los tiempos establecidos (3 semanas antes de la fecha de vencimiento)		Screenshots de nóminas remitidas/cargadas dentro del portal de transparencia								
	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 v aprobado.		Plan de vacaciones por áreas formulado.				OCTUBRE DICIEMBRE				
	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. Elaboración de reporte de nomina, validación y trámite para aprobación.	Cantidad de archivos de nóminas bases cargadas en el SIGEF (a más tardar el día 10 de cada mes)	100% 100%									
	Elaboración de reporte de pago y tramitación contraloría. Ordenamiento de pago según calendario Órgano Rector.											
Gestionado el pago de nóminas institucionales	Registro de novedades adicionales y recepción de soportes de novedades a más tardar el 22 de cada mes			Reporte de carga de nóminas	Dirección De Recursos Humanos	100%	Nomina remitida y cargada en el portal de transparencia		\$205,179,000.00	Direccion de Recursos Humanos	100%	
	Elaboración de reporte de nómina, validación y trámite para aprobación.	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 pago y tramitación contraloría. Ordenamiento de pago según calendario Órgano Rector.											
Actividades conmemorativas anuales	Coordinación de actividades.	Cantidad de participantes	100% 100%	Fotos, correos, postales	Dirección De Recursos Humanos	100%	Actividad por el dia de los padres. Actividad de limpieza de Playa.			Direccion de Recursos Humanos, SISTAP	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		,	
	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.											
Cumplimiento de la Ley 200-04 de actualización de portales de transparencia	Validar que la carga de información se realizó conforme los lineamientos de la DIGEIG.	Porcentaje de cumplimiento	100% 4	Informe mensual sobre evaluación obtenida Informe trimestral de la	Departamento Financiero, División de Contabilidad, Dirección De Planificación y Desarrollo, Dirección de Recursos Humanos, División de	N/A	Participacion en el 3er Congreso Internacional de Integridad					
- Leading Control of C	Socializar con el capital humano procedimientos de solicitudes en el sistema SAIP y su funcionamiento. Elaborar informe trimestral de evaluación sobre los resultados			calidad de la información	Presupuesto.		Gubernamental					
	obtenidos y las mejoras identificadas. Elaborar informe trimestral de la calidad de la información subida											
	en el Portal de Transparencia. Elaboración de diagnóstico.											
Implementación y certificación de las Normas ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad ,	Identificación de riesgos y oportunidades.				Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Comunicaciones, Dirección Jurídica,							
ISO 37001:2016 Requisitos para Sistema de Gestión Antisoborno e ISO 37301:2021 "	Mapeo y caracterización de los procesos.	Porcentaje de implementación	100% 25%	Informes, levantamiento de datos	Financiera, Dirección de Comunicaciones, Dirección Jurídica, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de Conciliación, Departamento de	N/A			N/A			
Requisitos para Sistema de Gestión de Cumplimiento.	Auditoría interna del Sistema de Gestión.				Servicio al Usuario, División de Compras y Contrataciones.							
	Revisión de cuentas de mejoras.											
EDI Profesionalizacion de la funcion publica (SISMAP GESTION PUBLICA 1.0)	Realizar informe.	Porcentaje de implementación	100%		Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Comunicaciones, Dirección Juridica, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de Conciliación, Departamento de Servició al Usuario, División de Compras y Contrataciones.	N/A			N/A			



Plan Operativo Anual 2024 Detalle por Departamento

PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO RACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DIRECTIOS DEL CONSUMIDOR

Unidad Ejecutora DIRECCION DE COMUNICACIONES

Responsable Encargado/a

Trimestre 4to. Trimestre

PEI	2021-2024
Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
	3.3.1.5 Realizar campañas de concienciación a los consumidores sobre sus derechos y los mecanismos para ejercerlos.
Lineamientos	
A11.0	Posicionamiento y relacionamiento institucional

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rang	go de Fecha Fin	Presupuesto	Responsables Involucrados II	nsumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
		Elaborar y formular lineamientos para el plan	Lineamientos formulados	100%	100%											
	Establecidos lineamientos para el Plan de Contención de Crisis	Remitir lineamientos del plan a la D.E., para aprobación	Piloto de respuesta a casos de crisis	N/D	100%	Plan de Contención	Departamento de Comunicaciones					N/A				
		Ejecutar plan	Política formulada e implementada	N/D	100%											
		Realizar plan de contenido de Boletín Interno														
	Formulados y emitidos boletines internos de	Realizar evaluación mensual del impacto de cada boletín.	Cantidad de boletines institucionales internos mensual máximo 5	12	3	Boletín interno	Departamento de Comunicaciones	3	Recopilar informaciones para el contenido del Boletín interno. 2-Remitir el contenido para diagramación. 3-Corrección y				Carolina Montero/Lucy Núñez/ Lázaro Medina/ Israel López/ Juan Collado /Roberto		100%	
	Pro Consumidor	Realizar y remitir informe a la D.E.	dias		-	Social memo	Department of Commence.	_	aprobación. 4- Difusión por correos internos a los empleados de Pro Consumidor.				Brito/ Quévil De La Cruz/Paula Castillo		200	
		Diseñar y graficar las campañas de comunicación para someter la aprobación de la D.E.	Cantidad de campañas realizadas	10	2			2 campañas en lo que va								
	Realizadas campañas de comunicación de un tema específico relativo al que hacer institucional en los medios de comunicación	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	Screenshot de campañas, fotos, comunicaciones informativas de las campañas, videos	Departamento de Comunicaciones						Wendy Berroa/Francisca			
		Difundir campaña por todos los medios de comunicación disponibles	Porcentaje de difusión de las campañas en periódicos	100%	100%			del trimestre / 37 notas al trimestre / 100% de difusión de la campaña/	Recopilar informaciones para campanas			\$7,000,000.00	Gerónimo/ Carolina Montero/Lucy Núñez/ Lázaro Medina/ Israel López/ Juan Collado/Roberto		95%	
		Realizar medición de impacto de la campaña	Porcentaje de difusión de las campañas en la radio / Televisión	N/D	100%			Informes 3 al trimestre		OCTUBRE	DICIEMBRE	l	Brito/Vianneyda Casilla/ Claudio Julio Féliz			
		Elaborar y remitir informe	Porcentaje de difusión de las campañas en redes sociales externas	10	3											
	Brind de acidencia	Preparar logistica protocolar para evento a realizar					Departamento de Comunicaciones		Preparar logistica protocolar para evento a realizar.2-Coordinar a							
	Brindada asistencia protocolar a eventos nacionales e internacionales celebrados en el país.	Coordinar a colaboradores elegidos para brindar asistencia protocolar	Porcentaje de asistencia brindada en eventos vs cantidad de eventos realizados	100%	100%	Fotos de evento		100%	evento a realizar.2-Coordinar a colaboradores elegidos para brinda asistencia protocolar.3-Ejecutar logística en el evento	s para brindar r.3-Ejecutar			Wendy Berroa		100%	
		Ejecutar logística en el evento								1						
		Recibir solicitudes Realizar diseños											Wendy Berroa/Francisca			
	Atendidas las solicitudes de diseño y diagramación	Realizar disenos Remitir para fines de aprobación	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%					Gerónimo/ Carolina Montero/Lucy Núñez/ Lázaro Medina/ Israel López/ Juan Collado/Roberto		100%	
		Solicitar impresiones											Brito/Vianneyda Casilla/ Claudio Julio Féliz			
		Cultura de Integridad	Porcentaje de avance	100%	25%											
		Compromiso de alta dirección por la integridad	Cantidad de avance	100%	1											
	Plan del trabajo 2014 Comisión de Integridad Gubernamental y Complimiento Normativo	Política institucional de integridad y anticorrupción	Porcentaje de avance (1er trimestre)	100%	1	Informe de Avance	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de RRHH, Dirección de					N/A				
		Plan de comunicación y capacitación	Porcentaje de avance (1er trimestre)	100%	100%		Comunicación Oficina de libre acceso a la información.					•				
		Modelo de gestión de riesgo	Cantidad de avance para (2-3 trimestre)	100%	25%											

Plan Operativo Anual 2024 Detalle por División

40	A
CONSU	
TO NACIONAL D DERECHOS DEL	

Unidad Ejecutora

PEI 2021-2024

Eje Estratégica

Articulación Estratégica

Articulación Estratégica

Articulación Estratégica

Lineamientos

DIVISIÓN DE PUBLICACIONES

PEI 2021-2024

EJE 4.- Eliciencia Operacional

3.31.5 Realizar campañas de concienciación a los consumidores sobre sus derechos y los mecanismos para ejercerios.

		Callificacion
sable	Encargado/a	0-39
		40-79
estre	4to. Trimestre	80-100

								Meta Lograda		Rang	o de Fecha				% Avance			
No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	(Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Inicio	Fin	Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	7 Avance Trimestral	% Avance Anual		
	Planear, dirigir y coordinar la política de comunicación y de relaciones públicas de la institución, de conformidad con los lineamientos generales establecidos por la máxima autoridad.	Elaborar estrategias de relaciones públicas internas y externas	Porcentaje de ojecución	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%			
		Elaborar Pfan Mensual de Publicaciones	Porcentaje de ejecución mensual del Plan de Publicación de Contenido de Efemérides, Actividades Nacionales e Internacionales y Otros cada Dia 30.	10%	100%			100%						\$0.00			100%	
	Redes sociales	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		- Analizar la comunidad - par affines de estrategias - Generar contenido para - redes sociales		-							
		Realizar orientaciones y respuestas a los usuarios sobre inquietudes y trámites de denuncias o reclamaciones en el tiempo establecido	Cantidad de posts colocados diarios	730	180	_		100% de novedades diarias/ 120 post trimestral de los cuales son 2 diarios por Red/ 200 seguidorespor Red /3 interacciones en el tiempo establecido	Creación de campañas temporales Redacción de Información para los fines pertinentes	OCTUBRE	DICIEMBRE	\$0.00	Dr. Eddy Alcántara, Francisca Gerónimo/Juana Yelldá Santos/ periodistas de esta Dirección de Comunicaciones, Juan Collado	Recursos económicos, humanos y tecnológicos	100%			
		Realizar evaluación de nuevos seguidores y nuevos Me Gusta en la red	Cantidad de Seguidores nuevos	3600	300				Fotografías de actividades									
		Realizar informe	Interacciones en el tiempo establecido de 48 horas máximo en días laborables	12	3				Videos interactivos de - actividades - Cobertura de programas									
		Elaborar Plan de Publicaciones				Screenshot de campañas, fotos.							Francisca Gerónimo/ Carolina Montero/Lucy Núñez/ Lázaro					
	Ejecutadas estrategias de aumento del impacto de la Página Web institucional	Realizar publicaciones de contenido en base al Plan en el tiempo establecido	Cantidad de noticias mensuales del accionar institucional publicadas en la página	120	30		Departamento de Comunicaciones y División de Publicaciones	en la página Institucional y en el boletín informativo	De las notas de prensa aprobadas, subir al portal			\$0.00	Medina/ Juan Collado/Roberto Brito/ Quévil de la Cruz	Recursos económicos,	100%			
		Remitir informe a la D.E.																
	Mantener relación y flujo de información permanente con los servidores públicos a través de boletines internos, medios electrónicos y actividades en temas de interés relacionados con la institución	Elaborar una informe de interacciones	Cantidad de interacciones	12	3		Departamento de Comunicaciones y División de Publicaciones	3	Realizar informes luego de ejecutados			\$0.00	Claudio Julio Feliz/ Wendy Berroa/ Carolina Montero/ Vianneyda Casilla /Juana Yelidá Santos/ Francisca Gerónimo	Recursos económicos, humanos y tecnológicos	100%			



Articulación Estratégica

Plan Operativo Anual 2024 Detalle por Dirección

Unidad Ejecutora DIRECCIÓN JURÍDICA

Responsable Encargado/a

Trimestre 4to.Trimestre

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

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

										Rang	go de Fecha					
No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral		Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Inicio	Fin	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual	
		Análisis del expediente	Cantidad de reclamaciones recibidas tramitadas en los tiempos requeridos. 30 dias a partir de recibidas en el Departamento Jurídico y hasta la firma de la D.E. (Menos casos inmobiliario)		100%	Inspección y certificaciones de otros. Con el no acuerdo que suba con la solicitud de inspección.	Dirección Jurídica	100%	En este trimestre, la Dirección Jurídica recibió trescientos setenta y seis (376) reclamaciones, y se emitieron noventa y ocho (398) resoluciones de reclamaciones iniciales. Nota: En el mes de junio recibimos ciento quince (115) reclamaciones, las					100%		
	Realizadas resoluciones dirimentes por no acuerdo o no comparecencia	Elaboración de borrador de resolución	Cantidad reclamaciones de casos inmobiliarios tramitadas en los tiempos requeridos. 50 días a partir de recibidas en el Departamento Jurídico y hasta la firma de la D.E.	100%	100%	Inspección y certificaciones de otros. Con el no acuerdo que suba con la solicitud de inspección.	Dirección Jurídica	98%	Se recibieronveintiséis (26) reclamaciones de inmobiliario, y fueron emitidas veinticinco (25) resoluciones.					98%		
		Remitir a la D.E. para revisión.	Cantidad de recursos de reconsideración tramitados para conocimiento de la D.E. a partir de ser recibidas en el Departamento Jurídico. (20 días)	100%	100%	Reporte de recursos de reconsideración tramitados			Se recibieron dieciséis (16) Recursos de							
		Realizar correcciones indicadas.	Cantidad de recursos jerárquicos tramitados para	100%	100%	Reporte de recursos jerárquicos tramitados	Dirección Jurídica	100%	Reconsideración, y se emitieron quince (15) resoluciones correspondientes a los recursos					100%		
		Registrar y brindar seguimiento a la resolución dictada.	conocimiento del consejo directivo. (Mensualmente)	100%	100%	Reporte de entrega de alguacil			interpuestos.	OCTUBRE						
		Análisis del expediente Elaboración y notificación de oficio de inicio	Cantidad de carta de advertencia tramitas en los tiempos requeridos, a partir de ser recibidos los actos en el Departamento Jurídico. (5 días laborables)	100%	100%				n este trimestre se emitieron ciento treinta y ocho (138) cartas de advertencia, en		DICIEMBRE					
		de procedimiento sancionador Elaboración de resolución, gestión de aprobación y notificación al administrado.	Cantidad de notificaciones de publicidad engañosa y precios tramitadas en los tiempos establecidos. (5	100%	100%				virtud de la comprobación de las anomalías identificadas por el cuerpo de inspección de la Institución. En este trimestre se realizaron sesenta y ocho (78) resoluciones de							
	Gestionadas sanciones por no conformidades de vigilancia de mercado	Registro y seguimiento de resolución dictada	días)			Reportes	Dirección Jurídica	100%	suspensión emitidas y cuarenta y ocho (48) resoluciones de reinicio todas fueron tramitadas	emitidas y cuarenta y ocho (48) resoluciones de reinicio todas fueron tramitadas					100%	
		Cierre de resolución	Cantidad de resoluciones de suspensión y reinicio de actividad comercial en los tiempos establecidos, a partir de ser enviadas al Departamento Jurídico. (2 días)	100%	100%				de manera inmediata, respondiendo a la solicitud de la Dirección Ejecutiva, las actas de inspección enviadas por el Departamento de Inspección y							
		Cobro de multa pautada	Cantidad resoluciones de multas emitidas en los tiempos requeridos (2 días)	100%	100%				Vigilancia.							
	Registrados contratos de adhesión de proveedores	Análisis del expediente Notificación de hallazgos al proveedor y seguimiento a la respuesta	Cantidad de resoluciones emitidas en el tiempo máximo de 80 días hábiles	100%	100%		Dirección Jurídica	100%	Se recibieron cuarenta y cuatro (44) solicitudes de registro de contratos de adhesión, y treinta y dos (32) lueron registrados.					100%		
		Análisis y notificación de respuesta Gestión de registro	_													
		Gestión de registro Análisis de las bases (concurso, rifas o sorteos).														
	Registrados concursos, rifas y sorteos	Notificación de no conformidades al proveedor. Análisis de respuesta	Cantidad de certificados de aprobación de registro emitidas en un tiempo máximo de 15 días	100%	100%	Reportes	Dirección Jurídica	100%	Se recibieron doscientos treinta y tres (233) solicitudes de registro de rifas y recursos, y se emitieron doscientos treinta y cuatro (234) certificaciones en el tiempo correspondiente.					100%		
		Entrega de certificado de registro.				-										
		Análisis del contrato Elaboración del documento	Cantidad de contratos de servicios personales elaborados en el tiempo establecido *(15 días)													

					ı	ı	I.		I	1 1	1	
	Gestión de contratos de servicios	Gestión de firma y tramitación a contraloría	Cantidad de contratos de servicios no personales elaborados en los tiempos establecidos en un máximo	100%	100%		Dirección Jurídica	100%				100%
		Obtención del certificado	de 30 días									
		Seguimiento	Porcentaje de documentos soporte de compras y contrataciones elaborados en un tiempo máximo de 5 días			Acto administrativo						
		Elaborar borrador del Manual de Acoprovi										
		Remitir a la D.E. para aprobación					Dirección Jurídica					
	Elaborado Manual de Uso y Especificaciones -	Realizar correcciones	Porcentaje de elaboración	100%	100%	Manual elaborado		100%				100%
	ACOPROVI - PRO CONSUMIDOR	Remitir al Departamento de Planificación y Desarrollo para adecuación		100%	100%	Manual Elaborado	Direction furnica	100%		OCTUBRE DICIEMBRE		2007
		Remitir Manual a áreas e instituciones pertinentes								OCTOBRE DICTEMBRE		
		Recepción de acuerdo										
		Recepción de acuerdo	Cantidad de expedientes trabajados respecto a					100%				
	Gestión de acuerdos interinstitucional y	Recolección de requerimientos	recibidos	100%	100%		Dirección Jurídica	100%				100%
	análisis realizados	Elaboración y/o revisión de propuesta de acuerdo										
		Remisión al área correspondiente, gestión de firma y seguimiento a los compromisos asumidos	Cantidad de participaciones en capacitaciones a solicitud de otras áreas	100%	100%	Cantidad de participantes	Dirección Jurídica	100%				
		Recepcionar notificación de reunión del Consejo Directivo en la institución.	te ir Cumplimiento del cronograma de trabajo del Consejo Directivo		100%	Elaborar reportes	Dirección Jurídica					
	Asistida la gestión de la secretaría de la D.E. del Consejo Directivo de Pro Consumidor	Gestionar reportes, informes, organización de reuniones y todo lo requerido para presentar ante el Consejo Directivo.		jo 100%				100%				100%
		Realizar reportes o minutas de lo llevado en el Consejo Directivo.										
		Presentar.										
		Elaboración de diagnóstico										
	Implementación y certificación de las	Identificación de riesgos y oportunidades					Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera,					
	Normas ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad, ISO 37001:2016 Requisitos para	Mapeo y caracterización de los procesos					Dirección de Comunicaciones, Dirección Jurídica, Departamento de Inspección y					
	Sistema de Gestión Antisoborno e ISO	Auditoría interna del Sistema de Gestión	Porcentaje de implementación	100%	100%	Informes, levantamiento de datos	Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de Conciliación, Departamento de Servicio al	N/A	N/A		N/A	
		Revisión de cuentas de mejoras					Usuario, División de Compras y Contrataciones					
	Aprobada Carta de Compromiso al Ciudadano					Informes, levantamiento de						
	Habilitacion de insitituciones sin fines de lucro		Porcentaje de implementación	100%	100%	datos		N/A	N/A		N/A	

PRO CONSUMIDOR ISTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN E LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Unidad Ejecutora

Articulación Estratégica

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

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

Plan Operativo Anual 2024 Detalle por División

Responsable	Encargado/a
Trimestre	4to. Trimestre

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	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance	% Avance
		Audiencias y visitas a los tribunales								Inicio Fin			Trimestral	Anual
	Realizada representación legal ante	Depósito de escritos y documentos		100%	100%	Reportes	Dirección Jurídica, División de Litigios	100%	Asistimos a 13 audiencias y realizamos 45 depositos de escritos		Francisco Balbuena, Diana Mateo, Frederick Ferreras, Dorielis Rodriguez, Betty Santos,		100%	
	tribunales	Elaboración y presentación de escritos			1000		Succession database, Swisteria de Etagros				Wendy Lopez y Alexander Germán.			
		Seguimiento de los expedientes	-											
	actos, resoluciones y acuerdos emitidos por el instituto, lo que incluye accionar ante los	Analizar los expedientes con la D.E para tomar decisiones del lugar		100%	100%	Informes realizados	Dirección Ejecutiva, Dirección Jurídica, División de Litigios	100%	Hemos realizados 354 llamadas telefonicas con proveedores y consumidores y 48 citas		Francisco Balbuena, Diana Mateo, Frederick Ferreras, Dorielis Rodriguez, Wendy Lopez y		100%	
	organismos correspondientes para que es sean ejecutados.	Elaboración y presentación de los acuerdos y resoluciones							protections y consuminates y vacates		Alexander Germán.			
	Coordinar las notificaciones tanto judiciales como extrajudiciales de los asuntos relativos a la competencia del área	Elaborar las notificaciones relativos a la competencia del área	Porcentaje de respuestas a acciones legales ante los tribunales	100%	100%	Reportes	Dirección Jurídica, División de Litigios	100%	Hemos realizado 25 notificaciones relactivas		Francisco Balbuena, Diana Mateo, Frederick		100%	
	Ejercer las acciones judiciales y contencioso- administrativas que competan a la institución y para el beneficio de ésta.	Seguimiento de los expedientes		100%	100%	Reportes	Dirección Jurídica, División de Litigios	100%	"Hemos depositado al Tribunal un total de 22 escritos. "Asistimos a 13 audiencias en los Tribunales de la República. "Depositamos por ante la secretaría 14 inventarios de documentos.		Ferreras, Dorielis Rodríguez, Betty Santos, Wendy Lopez y Alexander Germán.		100%	
	Realizar cualquier funcion afin v	Emisión de certificaciones				- Acuse de certificaciones entregadas. - Cuadro control de certificaciones emitidas.			2 Certificaciones solicitados y realizadas		Francisco Balbuena, Diana Mateo, Frederick			
	complementaria que le se a asignada por su superior inmediato	e se a asignada por su	xpedientes	100%	100%	- Acuse de copias expedientes entregados. - Cuadro control de copias de expedientes emitidas.	Dirección Jurídica, División de Litigios	100%	Hemos recibido y realizado 1 copia de expediente		Ferreras, Dorielis Rodriguez, Betty Santos, Wendy Lopez y Alexander Germán.		100%	



Plan Operativo Anual 2024 Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora		DIVISIÓN DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTO	S LEGALES
		PEI	2021-2024
		Eje Estratégico	EJE 3 - Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado nacion
	Articulación Estratégica	Lineamientos	3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumis su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, ve oportuna sobre el contenido y características de estos.
		Objetivos	Asegurar el respeto de los derechos del consumidor en las normas y reglamenta técnica del comercio / del mercado nacional.

Responsable	Encargado/a		Calificación
		[0-39
Trimestre	4to. Trimestre]	40-79

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas		go de Fecha	Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos	% Avance
	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%		Inicio	Fin	\$0.00	Laury Coco	Utilizados	Trimestral
	Garantizar el análisis legal de los expedientes de solicitudes de registro de contrato de adhesión, rílas y concurso, 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%			OCTUBRE DICIEMBRE	50.00	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%		OCTUBRE		50.00	Laury Coco		100%



Plan Operativo Anual 2024 Detalle por Departamento

Encargado/a	
4to Trimestre	
	-

Calificación	97%
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	Ran	go de Fecha FIN	Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
		Documentación de la norma														
	Obtenida la Nortic A2	Cumplimiento de conformidades														
	Obtenida la Norde A2	Requisición y evaluación de la norma	Porcentaje de avance			Verificación del sello de la Norma en nuestro Portal Web y el reconocimiento físico	Departamento de Tecnología y Comunicaciones	100%	Solicitud de recertificación realizada y a la espera del procedimiento correspondiente por parte de OGTIC			0	Encargado de Tecnología	revisión enlace de la Ogtic	100%	
		Corrección		100%	100%				correspondiente poi parte de outre							
	Obtenida la Nortic A5	Obtención del certificado			-											
	Actualizados y adquiridos nuevos equipos	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, instación e			\$ 4,200,000.00	Departamento de		100%	
	y softwares	Instalar equipos y softwares	Porcentaje de equipos en actualizados en todas las áreas			•			implementacion ejecutada			, , , , , , , ,	Tecnología			
		Cumplir los requerimientos que exige la OPTIC para aumentar el porcentaje de cumplimiento del SISTICGE	Porcentaje de avance													
	iTge	Someter requerimientos a aprobación de la OPTIC	Porcentaje de ejecución del programa de mantenimiento a equipos tecnológicos	100%	100%	Porcentaje de cumplimiento verificable en el portal de SISTICGE de la OPTIC	Departamento de Tecnología y Comunicaciones	64.55%	adquisición de la Nortics, virtualización de servicios tecnológicos y organización interna de inventarios tecnológicos	OCTUBRE	DICIEMBRE	0	Encargado de Tecnología		64.55%	
		Seguimiento de cumplimiento de los requerimientos	Programa elaborado													
		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.					Departamento de Tecnología y Comunicaciones	100%	Creados todos los proyectos solicitados por los distintos departamentos.			0	Departamento de Tecnología			
	Atendidas las solicitudes de nuevos proyectos TIC acorde a lo planificado	Informar al área correspondiente los resultados de evaluación.	Porcentaje de solicitudes atendidas en los tiempos requeridos (1 hora)	100%	100%	Reporte de proyectos realizados									100%	
		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		100%	Reporte de lo renovado	Departamento de Tecnología y Comunicaciones	100%	Solicitud de renovacion de servicios tecnologicos				Compras, Administrativo, Financiero, Dirección Ejecutiva y Jurídica		100%	
		Documentación de la norma		100%				100% nuestro P				0				
	Obtenida la Nortic A3	Cumplimiento de conformidades	Porcentaje de avance	100%		Verificación del sello de la norma en nuestro Portal Web y el reconocimiento físico			Verificación del sello de la Norma en nuestro Portal Web y el			Ů	Encargado de Tecnología		100%	
		Requisición y evaluación de la norma							reconocimiento Físico							
		Corrección														
		Documentación de la norma														
	Obtenida la Nortic A4	Cumplimiento de conformidades	Porcentaje de avance			Verificación del sello de la norma en nuestro Portal Web y el reconocimiento físico		100%	Verificación del sello de la Norma en nuestro Portal Web y el reconocimiento Físico				Encargado de Tecnología		100%	
		Requisición y evaluación de la norma Corrección														
		Documentación de la norma														
	Obtenida la Nortic E1	Cumplimiento de conformidades Requisición y evaluación de la norma	Porcentaje de avance			Verificación del sello de la norma en nuestro Portal Web y el reconocimiento físico		100%	Verificación del sello de la Norma en nuestro Portal Web y el reconocimiento Físico				Encargado de Tecnología		100%	
		Corrección								OCTUBRE	DICIEMBRE					
	Creación de sistema de registro de contrato para el Departamento Jurídico	Corrección tro de Jurídico Cumplimiento de conformidades	Porcentaje de avance	100%	100%		Departamento de Tecnología y Comunicaciones	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			Reporte de avance		100%	programado y desplegado la parte inicial del sistema				Encargado de Tecnología		100%	

Implementación de firmas digitales para la institución	Cumplimiento de conformidades	Porcentaje de cumplimento 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)							100%	Se completo la implementación del sistema	0	Compras, administrativo, Financiero, Dirección Ejecutiva y Jurídica	
	Elaboracion de informe trimestral de resultados	Cantidad de informes y Porcentaje de avance	4		Revisión del informe	0		Se espera el lanzamiento oficial		N/A	
Libro de Reclamaciones digital	Elaboración de informe trimestral de resultados obtenidos	Cantidad de establecimientos	N/A		Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Revisión del Informe Gestión, Departamento de TIC, Departamento de Buenas Practicas, Departamento de Inspeccion.		N/A	para poder proceder con los informes		N/A	

PRO CONSUMIDOR INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DEFECTOS DEL CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024 Detalle por División

Unidad Ejecutora		DIVISIÓN DE OPERACIONES	
		PEI Eje Estratégico	2021-2024 EJE 4 - Eficiencia Operacional 3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantitar a los consumidores su derecho a disponer de
	Articulación Estratégica	Lineamientos	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.

ble	Encargado/a		Calificación	
		0	i-39	
tre	4to. Trimestre	4	0-79	
		8	0.100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda	Acciones Desarrolladas	Rar	ngo de Fecha	Presupuesto	Responsables	Insumos Utilizados	% Avance	
No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anuai	Meta Irimestrai	Medio de Verificación	Kesponsable	(Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Inicio	FIN	Presupuesto	Involucrados	Insumos Utilizados	Trimestral	% Avance Anua
	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%		OCTUBRE	DICIEMBRE	0	Gabriel paulino		100%	
	Diseñado y ejecutado programa de mantenimiento preventivo a equipos tecnológicos		Porcentaje de ejecución del programa de mantenimiento a equipos tecnológicos	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%				0	Gabriel paulino		100%	
			Porcentaje de solicitudes por correo													
			Porcentaje de solicitudes por impresora				Departamento de Tecnología y Comunicaciones,									
	Atendidas las solicitudes de nuevos proyectos TIC acorde a lo planificado	Cumplimiento de conformidades	Porcentaje de solicitudes por actividad interna	100%	100%	Reporte de proyectos realizados	División de Operaciones	100%				0			100%	
			Porcentaje de solicitudes por teléfono							OCTUBRE	DICIEMBRE		Gabriel paulino			
	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%	
			Porcentaje de implementación							1						
	Implementación de servidor de backup para información interna de la institución	Seguimiento de cumplimiento de los requerimientos	Cantidad de áreas integradas al Mecanismo de resguardo	100%	100%	Informe de resguardos	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones	100%				0	Gabriel paulino		100%	
	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				



Plan Operativo Anual 2024 Detalle por Departamento

PRO CONSUMIDOR

nidad Ejecutora DEPARTAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES

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.

onsable	Encargado/a	Calificación
		0-39
rimestre	4to. Trimestre	40-79
		90.100

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

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	TRIMESTRE	META ANUAL	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rang	o de Fecha Fin	Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
	Formalizada mesa de trabajo con Federaciones y Asociaciones de Comerciantes	Identificar cronograma de trabajo. Identificar el universo.	Fotografías y Listado de participantes	100%	100%	Informes y anexos	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales	100%					Carlos Perez 2. Cristian González		100%	
		Identificación de establecimientos a impartir capacitaciones														
		Elaborar plan (diario, semanal, mensual) de capacitaciones											1. Roxanna De La Cruz			
	Realizadas capacitaciones de Buenas Prácticas Comerciales de sectores priorizados (alimentos, bebidas y agua)	Realización de visitas de diagnósticos	Cantidad de proveedores impactados	272	1,550.00	Lista de asistencia, informes	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales	272					Raquel De La Cruz Ivelisse Arnaut Wascar Sánchez José Manuel Saldaña		100%	
		Tabulación y análisis de datos											6. Dominga Veriguete 7. Yairelis Rodríguez			
		Visitas de seguimiento														
		Elaboración y remisión de informes para remiti a D.E.	r													
		Identificación de establecimientos a impartir capacitaciones											1. Carlos Perez			
	Realizadas participaciones en Comités de	Elaborar plan (diario, semanal, mensual) de capacitaciones	Asegurar el respeto de los derechos del consumidor en las normas										2 Leomilka Jiménez 3. Cristian González			
	Normas y Reglamentos Técnicos	Presentar informe de posición de Proconsumidor	técnicas del comercio del mercado nacional	100%	100%	Informes	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales	100%					4. Ignacia Turbi 5. Wascar Sánchez 6. Katherine Ceballos 7. Fidel Del Rosario		100%	
		Informe														
		Visitas de seguimiento								OCTUBRE	DICIEMBRE					
	Verificación de Etiquetado en productos	Coordinar logística de ejecución de visitas	Cantidad de proveedores impactados	N/A	N/A	Proyecto	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales	N/A					Carlos Perez Leomilka Jiménez Cristian González A. Ignacia Turbi		N/A	
	alimenticios comercializados	Identificación de establecimientos a impartir capacitaciones											5. Wascar Sánchez 6. Katherine Ceballos 7. Fidel Del Rosario			
		Elaborar plan (diario, semanal, mensual) de capacitaciones				Informes	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales									
		Realización de visitas de diagnósticos														
		Tabulación y análisis de datos	Cantidad de establecimientos de expendio de alimentos verificados	501	2060								Roxanna De La Cruz Raquel De La Cruz Racce Racce Reccept Section 1. Roxanna De La Cruz Re			
	Verificado el cumplimiento de Buenas Prácticas Comerciales en comercios	Visitas de seguimiento				Informes	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales	501					Ivelisse Arnaut 4. Wascar Sánchez 5. José Manuel Saldaña		100%	
		Elaboración y remisión de informes para remiti a D.E.	r										6. Dominga Veriguete 7. Yairelis Rodríguez			
		Identificación de establecimientos a impartir capacitaciones	Cantidad de establecimientos de no expendio de alimentos verificados	37	210											
	Atención a los proveedores	Elaborar plan (diario, semanal, mensual) de capacitaciones	Cantidad de proveedores impactados	100%	100%	Listado de asistencia	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales	10%					Roxanna De La Cruz 2. Raquel De La Cruz 3. Ivelisse Arnaut 4. Wascar Sánchez 5. José Manuel Saldaña		100%	
		Realización de visitas de diagnósticos											Dominga Veriguete 7. Yairelis Rodríguez			

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 Financiero, Dirección huristica, Dirección de Comunicaciones, Dirección de RBHH, 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
	Elaboración de diagnóstico							
Implementación y certificación de las Normas ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad,	Identificación de riesgos y oportunidades					Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Comunicaciones,		
ISO 37001:2016 Requisitos para Sistema de Gestión Antisoborno e ISO 37301:2021 "	Mapeo y caracterización de los procesos	Porcentaje de implementación	25%	100%	Informes, levantamiento de datos	Dirección Jurídica, Departamento de inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de Conciliación, Departamento de Servicio al Usuario, División de Compras y	N/A	N/A
Requisitos para Sistema de Gestión de Cumplimiento.	Auditoría interna del sistema de gestión					Contrataciones		
	Revisión de cuentas de mejoras							
	Flaboracion de informe trimestral de	Cantidad de informes y Porcentaje de avance	N/A		Revisión del informe	0		
Libro de Reclamaciones digital	resultados obtenidos	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.	N/A	N/A



Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA

Plan Operativo Anual 2024 Detalle por Departamento

Responsable	Encargado/a
Trimestre	4to. Trimestre

Calificación	97%
0-39	
40-79	
80-100	

										Rang	go de Fecha					
No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Trimestral	META ANUAL	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Inicio	Fin	Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
		Organizar y planificar las inspecciones														
		Preparar las inspecciones	Cantidad de inspecciones											Impresoras portátiles		
	Realizadas las inspecciones para el buen cumplimiento de las normativas correspondientes y vigentes	Ejecutar las inspecciones		800.00	12,073	Actas de inspección	Departamento de Inspección y Vigilancia	980		OCTUBRE	DICIEMBRE		DEPARTMENTO DE INSPECION	Tablets nuevas Inversores portátiles Tones y tinas para impresas	100%	
		Tramitar actas según resultados de inspección	Porcentaje de Cumplimiento													
		Evaluar el cumplimiento														ı
		Realizar solicitud de compras destinada a la contratación de servicios de incineración con empresa que ofrezca esos servicios.														
	Realizadas las incineraciones de los productos decomisados en los tiempos establecidos.	Coordinar logística de transporte y traslado de productos decomisados hacia destino.	Cantidad de incineraciones semanales ejecutadas en los tiempos establecidos	100%	100%	Fotografías de incineraciones, registros de incineraciones, órdenes de compras para incineraciones	Departamento de Inspección y Vigilancia	90%		OCTUBRE	DICIEMBRE		DEPARTMENTO DE INSPECION		90%	
		Registrar en base de datos de productos incinerados y realizar informe.														
		Realizar diagnóstico														
	Ampliado alcance de acreditación de organismo de inspección (Construcción)	Elaborar el plan de acción	Porcentaje de Cumplimiento	25%	100%	Informes de ejecución	Departamento de Inspección y Vigilancia			OCTUBRE	DICIEMBRE		DEPARTMENTO DE INSPECION		100%	
		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 RBNNI, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Jenes Prácticas Comercidades, Departamento de Financy Proyectos, Departamento de Educación al Consumidor, Departamento de Corofinación Provincial, Sección de Transportación	N/A	N/A				N/A			
		Elaboración de diagnóstico														
		Identificación de Riesgos y Oportunidades	1													
	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		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	N/A	N/A				N/A			
	Gestión de Cumplimiento.	Auditoría interna del Sistema de Gestión					Departamento de Servicio al Usuano, Division de Compras y Contrataciones									
		Revisión de cuentas de mejoras														
			Cantidad de informes y Porcentaje de avance	4		Revisión del informe	0	N/A	N/A				N/A			
	Libro de Reclamaciones digital	Elaboracion de informe trimestral de resultados obtenidos	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.	N/A	N/A				N/A			

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.

Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL USUARIO

2021-2024

EJE 1 - Consolidar los mecanismos de solución de conflictos relativos a las relaciones de consumo.

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 oportuni sobre el contenido y características de estos.

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

Detalle por Departamento

Plan Operativo Anual 2024

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

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	TRIMESTRE	META ANUAL	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha Inicio Fin		Responsables	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anua
	Mejorada la calidad de la atención integral del servicio brindado al usuario.	Elaborar medición de satisfacción a los usuarios Elaborar y remitir informe a la D.E.	Porcentaje de satisfacción de los usuarios	100%	100%	Informe	Departamento de Servicio al Usuario	(Trimestral)	formulario enviado cada 15 dias a la Dirección de Planificación y Desarrollo	inicio	Fin	Involucrados	Utilizados	100%	
	Implementado programa de Pro Consumidor Móvil en campañas institucionales.	Preparar logística de Pro Consumidor móvil para cada campaña. Realizar actividad. Remitir informe al Departamento de Planificación y Desarrollo	Porcentaje de campañas asistidas en base a la programación institucional	N/A	N/A	Informes de seguimiento.	Departamento de Servicio al Usuario	N/A						N/A	
	Implementado programa de Pro Consumidor Mówil en campañas institucionales.	Recepción del Consumidor o Usuario de acuerdo al protocolo institucional Llenado de formulario de acuerdo al servicio a	Porcentaje de solicitudes de servicios de registro recibidas y tramitadas en el tiempo establecido	N/A	N/A	Informes de seguimiento.	Departamento de Servicio al Usuario	N/A		OCTUBRE	DICIEMBRE				
		registrar. Tramitar al Departamento Jurídico para los fines correspondientes en el tiempo establecido.	Porcentaje de solicitudes de cierre tramitadas											N/A	
	Atendidas las solicitudes de Reclamaciones de Consumidores o Usuarios	Recepción del Consumidor o Usuario de acuerdo al protocolo institucional Registrar la reclamación en el SGPT.	Cantidad de expedientes tramitados y recibidos vía presencial	1500	6000	Registro en el Odoo, SGTP y cantidades para SIGEF	Departamento de Servicio al Usuario, Departamento de Conciliación	1193 Sin contar las provinciales							
		Revisar y depurar la operación registrada Remisión del expediente al departamento correspondiente en el tiempo establecido.	Cantidad de expedientes tramitados recibidos a través del portal web en el tiempo establecido						se captaron las reclamaciones y fueron remitida al departamento correspondiente en el tiempo establecido					100%	
	Atendidas las solicitudes de Denuncias de Consumidores o Usuarios	Recepción del Consumidor o Usuario de acuerdo al protocolo institucional	Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través del correo institucional en el tiempo establecido	100%	100%	Registro en el Odoo.	Departamento de Servicio al Usuario	168 observaciones faltan las regionales	se captaron las Denuncias fueron remitida al departamento correspondiente en el tiempo establecido					100%	
		Registrar la denuncia en el SGPT. Revisar y depurar la operación registrada	Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través del Call Center en el tiempo establecido												
		Remisión del expediente al departamento correspondiente en el tiempo establecido.	Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través de ProcoAPP en el tiempo establecido												
		Recepción del Consumidor o Usuario de acuerdo al protocolo institucional	Porcentaje de expedientes tramitados recibidos a través de la línea 462 en el tiempo establecido												
	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%		Departamento de Servicio al Usuario	100%							
		Revisar y depurar la operación registrada				Registro en el Odoo.								100%	

		Remisión del expediente al departamento correspondiente en el tiempo establecido.	Porcentaje de expedientes tramitados y recibidos vía presencial							OCTUBRE	DICIEMBRE			
	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%	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									100%		
		Remisión del expediente al departamento correspondiente en el tiempo establecido.	Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través de ProcoAPP en el tiempo establecido											
		Revisión de los sistemas estadísticos institucionales.	Porcentaje de expedientes tramitados recibidos a través de la línea 462 en el tiempo establecido	3	12	Informe de seguimiento.	Departamento de Servicio al Usuario	3						
		Analizar los tiempos de las solicitudes en el sistema.	Porcentaje de expedientes tramitados recibidos a través de las redes sociales en el tiempo establecido									100%		
		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 Juridica, Departamento de Inspección y Viglancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de Conciliación, Departamento de Servicio al Usuario, División de Compras y Contrataciones							
		Identificación de riesgos y oportunidades												
		Mapeo y caracterización de los procesos						N/A						
		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 Juridica, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Suenas Prácticas Comerciales, Departamento de Suenas Prácticas Comerciales, Departamento de Conditación, Departamento de Servicio al Usuario, División de Compras y Contrataciones				N/A			



Plan Operativo Anual 2024 **Detalle por Departamento**

Unidad Ejecutora	DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS ECONOMICOS	1	Responsable	Encargado/a
		2021 2024	Trimactro	Ata Trimoctra

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.

Responsable	Encargado/a
Trimestre	4to. Trimestre

Calificación	#¡DIV/0!
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 Fin	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
	Análisis de propuestas de acción sobre temas de interés para	Socialización con áreas competentes	Porcentaje de estudios	100%	100%	Listado de asistencia y comunicaciones	Departamento de Estudios Económicos y Análisis de Mercado			•	N/A				
	consumidores	Elaboración de documentos afines	elaborados	100%	100%	emitidas	Departamento de Estudios Economicos y Amaisis de Mercado				.,,,				
		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				
		Analizar casos													
	Análisis de temas de vulneración de los derechos de consumidor	Realización de investigación	Informes y comunicaciones 100% emitidas	100%	Informes, comunicaciones emitidas	Departamento de Estudios Económicos y Análisis de Mercado	N/A								
	ios derecnos de consumidor	Análisis de datos recolectados													
		Elaboración y remisión de reportes													
		Identificación de temas para encuestas													
	Encuestas realizadas	Socialización con las áreas													
		Aplicación de la encuesta	Cantidad de encuestas realizadas	12	3	Informe de encuesta	Departamento de Estudios Económicos y Análisis de Mercado		N/A						
		Datos recolectados													

Plan Operativo Anual 2024 Detalle por Departamento

PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCION
TO BE LOS DEE CHOS DEL CONSUMIDOR

Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR

PEI 2021-2024

EJE 2 - Promover el desarrollo y conocimiento de las normativas de consumidores.

Objetivos Fomentar el empoderamiento de los consumidores sobre sus derechos

Encargado/a Calificación 100% 0-39 40-79 40-79 80-100

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	TRIMESTRE	META ANUAL	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda	Acciones Desarrolladas	Rango de	Fecha	Presupuesto	Responsables	% Avance	% Avance Anual
								(Trimestral)		Inicio	Fin		Involucrados	Trimestral	
		Elaborar programa de charlas sobre protección de los derechos del consumidor													
		Coordinar con sectores identificados para impartir charlas para calendarizar actividades				Informe de actividades, reportes de asistencia, fotos.							Todos los colaboradores del departamento de		
	Impartidas charlas sobre protección de los derechos del consumidor	Coordinar logística de apoyo	Cantidad de charlas educativas (SIGEF)	2,000.00	17,000.00			3,952					educación(Wendy, Mercedes, Sandra, Catalina, Jenny, carme	100%	
		Cantidad de charlas y participantes											n,sindy,seneida pablo)		
		Evaluar charla y orientador													
		Elaborar y remitir informe													
		Selección Asesor para desarrollo talleres.	Elaborado taller de derecho de consumo						Se llevaron a cabo las gestiones para el cumplimiento de l'ameta en el proximo la companiento de l'ameta en el proximo la companiento de la companiento de la consumidar consumi		DICEMBRE				
		Coordinar capacitación y asesoría a los orientadores.	Elaborado taller de inocuidad de alimentos en el hogar		Ω		s. , Departamento de Educación al Consumidor	N/A							
		Elaborar materiales sobre el tema específico del taller a impartir.	Elaborado taller de finanzas personales			Informe de actividades, reportes de asistencia, fotos							Todos los		
	Propuesta talleres sobre proteccion de los derechos del consumidor	Coordinar logística de apoyo	Elaborado taller de publicidad responsable	1%									colaboradores del departamento de educación(Wendy, Mercedes, Sandra,	N/A	
		Elaborar programa de talleres sobre protección de los derechos del consumidor	Elaborado taller de comercio electrónico	_		fotos							Catalina,Jenny,carme n,sindy,seneida pablo)		
		Remitir proyecto a D.E para aprobación.	Elaborado taller de Liderazgo												
		Ejecutar prueba piloto de talleres.	Elaborado taller de comunicación efectiva							OCTUBRE					
		Elaborar y remitir informe	Elaborado taller de trabajo en equipo												
		Realizar levantamiento sobre posibles universidades a realizar conversatorio													
		Coordinar con universidades para impartir conversatorio											Departamento de		
	Realizados conversatorios Universitarios	Coordinar logística de apoyo	Cantidad de eventos realizados		5	Fotos, informe.	Departamento de Educación al Consumidor	N/A					educación Y Coordinación Provincial(Wendy, Mercedes mateo y Griselda San quintin)	N/A	
		Realizar conversatorio													
	De	Elaborar y remitir informe													
		Definir presupuesto para realización de eventos											Departamento de		
	Jornada Nacional de Concientización y	Elaborar plan de jornada nacional	Número de eventos	5	15	Fotos, informe.	Fotos, informe. Departamento de Educación al Consumidor	10					educación Y Coordinación	100%	
	Promoción de los Derechos Del Consumidor	Definir temas a concientizar		5	15			10				Provincial(Wendy, Mercedes mateo y Griselda San quintin)			
		Calendarizar los eventos											Griseiua saii quintin)		

	Ejecutar eventos										
	Elaborar plan de contenido de educativo.									Todos los	
Realizados contenido de orientación a	Remitir a D.E. para aprobación.				Publicación en redes y					colaboradores del departamento de educación(Wendy,	
consumidores	Remitir aprobados a Depto. Comunicación	Porcentaje de implementación	2		medios de comunicación.	Departamento de Educación al Consumidor	1			Mercedes, Sandra, Catalina, Jenny, carme n, sindy, seneida	100%
	Publicar en todas las redes sociales y medios de comunicación.	is .								pablo)	
Implementación Plan Nacional Vigilancia sobre Etiquetado general para los alimentos previamente envasados cumplimiento de la NORDOM 53	Ejecución del plan, Resolución 1579 - 22	Percentaje de cumplimiento	25%	100%	Informes	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Jurídea, Dirección de Comunicaciones, Dirección de RIBHI, Departamento de Impección y Vigilancia, Departamento de Jurian Práctica Comercialo, Dipartamento Departamento de Impección y Vigilancia, Departamento de Consumidor, Departamento de Coordinación Provincial, Sección de Transportación			N/A		
	Crear programa de capacitación sobre	Numero de personas									
	producción	Numero de empresas, asociaciones o instituciones publicas realizando programas de capacitación}									
sobre sos temas, ob	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 campanas educativas, grupo de interés, territorios e institución responsable							N/A		



INSTITUTO NACIONAL

Unidad Ejecutora

PES 2013-2024

Eje Estratégico

Lineamientos

3.3.1.5 Realizar campañas de concienciación a los consumidores sobre sus derechos y los mecanismos para gierrefos.

Objetivos

Fomentar el empoderamiento de los consumidores sobre sus derechos.

Plan Operativo Anual 2024 Detalle por Departamento



Calificación	99%
0-39	
40-79	
80-100	

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

		1	1	I		1 1	I	Asociaciones			ı
	Agregar a la Lista Maestra de Procedimientos.										
	Ejecutar procedimiento de anulación.										
	Coordinar logística de apoyo para transporte a las actividades que las asociaciones invíten a PROCONSUMIDOR	Visitas a actividades de las asociaciones									
Realizado monitoreos de las Asociaciones de Consumidores	Elaborar reportes de monitoreo en base a las evidencias suministradas Remitir a la D.E. para aprobación.		División de Fomentos de Asociaciones	25%	No hemos recibido invitación a actividades organizadas por organizaciones			Johanny Ramírez - Encargada de la División de Fomento de Asociaciones	Humanos- Tecnológicos	95%	
	Ejecutar acciones correctivas pautadas por la D.E.	Cantidad de reportes enviados por cada Asociación									
	Elaborar programa de promoción.	Programa de Promoción la existencia de									
	Remitir a la D.E. para fines de aprobación	Asociaciones de Consumidores a Nivel Nacional elaborado.									
	Coordinar con el Departamento de Comunicaciones para difusión por todos los medios de comunicación vigentes.										
Promovida la existencia de Asociaciones de Consumidores a Nivel Nacional	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	División de Fomentos de Asociaciones	25%	Borron de Programa de Promoción Elaborado en revisión			Johanny Ramírez - Encargada de la División de Fomento de Asociaciones		100%	
	Elaborar y remitir informe a la D.E.	luego de lanzamiento del programa									
	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	de los derechos del consumidor									
	Seguimiento del avance del desarrollo del programa con TIC										
	Reportes del seguimiento a D.E.										
	Reporte desarrollo del sistema a P.Y.D	Sistematización de los expedientes de las Asociaciones						Johanny Ramírez - Encargada			
Sistematización de los expedientes de las asociaciones	Pruebas del Sistema Tecnológico de FAC		División de Fomentos de Asociaciones	50%		OCTUBRE		de la División de Fomento de Asociaciones		100%	
	Sistematización de los expedientes					OCTUBRE	DICIEMBRE				
lgualdad de género y el empoderamiento de la mujer dirigido por los lineamientos	Apoyar una educación de respeto a mujeres y hombres	Cantidad de impactados	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de RRHH, Dirección de	25%				Johanny Ramírez - Encargada de la División de Fomento de		100%	
estratégicos del Plan Estratégico del Gobierno 2021-2024	Promover una cultura de sensibilización y concientización sobre la equidad de género		Planificación y Desarrollo, División de Fomentos de Asociaciones					Asociaciones			
Publicación de informaciones en la sección de	Elaboración de contenido, actualización del listado de organizaciones a publicar		Dirección Ejecutiva, Dirección de					Johanny Ramírez - Encargada		100%	
FOMENTO DE ASOCIACIONES del Portal Institucional	Remitir a la dirección para aprobación, luego enviar a TIC para su publicación en el portal	Publicaciones realizadas	Planificación y Desarrollo, División de Fomentos de Asociaciones					de la División de Fomento de Asociaciones		100%	
Coordinación Proyecto ISOCOPOLCO por	Realizar dos (02) capacitaciones sobre el uso de las normas técnicas para sus actividades de protección del consumidor.	Capacitaciones realizadas y Representante de Asociaciones	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de RRHH, Dirección de	50%	El provecto a un cincuenta por ciento de avace-			Johanny Ramírez - Encargada de la División de Fomento de		100%	
parte de ProConsumidor	Apoyar y gestionar la inclusión de nuevos representantes de las asociaciones y agencias gubernamentales de protección al consumidor en los CTN	Participando en los CTN	Planificación y Desarrollo, División de Fomentos de Asociaciones		50% EL proyecto a un cincuenta por ciento de avance			Asociaciones			

PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

DIVISION DE ORIENTACION A LOS CONSUMIDORES

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 nformación objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de esto

Asegurar el respeto de los derechos del consumidor en las normas y reglamenta técnica del comercio / del mercado nacional. Plan Operativo Anual 2024 Detalle por Departamento

Encargado/a

Ato Trimestre

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

								Meta Lograda		Rango o	le Fecha	Responsables	Responsables Insumos		
No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	(Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Inicio	Fin	Involucrados	Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
	Hoja de ruta de Consumo Sostenible	Crear programa de capacitación sobre producción Desarrollar campanas en centros educativos sobre sostenibilidad a mediano plazo con temás, objetivos áreas y niveles de alcance definidos en base a normas internacionales	Numero de empressa, asociaciones o instituciones publicas realizando programas de capacitación)	100%	100%	Listado de asistencia y comunicaciones emitidas	DIVISION DE ORIENTACION A LOS CONSUMIDORES	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	Realizados contenido de orientación a consumidores	Elaborar plan de contenido de educativo. Remitir a D.E. para aprobación. Publicar en todas las redes sociales y medios de comunicación.	Porcentaje de implementación		14	Publicación en redes y medios de comunicación.	DRIVISION DE ORIENTACION A LOS CONSUMIDORES	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A



Unidad Ejecutora

DIVISIÓN DE LABORATORIO

P.E

2021-2024

Eje Estratégico

Eje 3 - Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en

Objetivos

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

3.5.2 Crear la infraestructura (física e institucional) de normalización, metrología,
neamientos
reglamentación técnica y acreditación, que garantice el cumplimiento de los requisitos de lo
mercados globales y un compromiso con la excelencia.

Plan Operativo Anual 2024 por División

Detalle

Responsable	Encargado/a
Trimestre	4to. Trimestre

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

								Meta Lograda		Rang	o de Fecha		Responsables	% Avance	
No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	(Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Inicio	Fin	Presupuesto	Involucrados	Trimestral	% Avance Anua
		Elaborar perfiles de proyectos	Cantidad de estudios de alimentos y bebidas no alcohólicas	100%	25%										
		Realizar plan de muestreo	eo Cantidad de estudios de muestras pesadas de distintas marcas de snack N/A		0%		OCTUBRE	DICIEMBRE			N/A				
		Ejecutar plan de muestreo	Cantidad de estudios de diferentes marcas de caldos de pollos deshidratados y sopas												
	Desarrollados estudios técnicos en productos realizado	Analizar los resultados	Cantidad de estudios de agua y hielo	100%	10%	Reporte remitidos a la Subdirección Técnica y/o D.E.		100%	OCTUBRE		DICIEMBRE			100%	
		Publicar los resultados	Cantidad de estudios de verificaciones de etiquetado de productos preenvasados (snack,	100%	N/A										
		Elaborar perfil de proyecto	pollo, sopa)	100%	N/A										
	Verificados instrumentos de pesos y	Ejecutar el proyecto	Cantidad de instrumentos de pesaje verificados	100%	100%	Informe de establecimientos verificados	División de Laboratorio	0%		OCTUBRE DICIEMBRE				100%	
	medidas	Analizar resultados	contada de instrumentos de pesaje verintados	100%	100/0	and the de course and the course and the course are course are course are course and the course are course ar	Sinsulat addition	J.,			DICLEMBRE			100%	
		Elaboración de diagnóstico													
	Implementación y certificación de las	Identificación de riesgos y oportunidades													
	Normas ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad, ISO 37001:2016	Mapeo y caracterización de los procesos					Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Comunicaciones,								
	Requisitos para Sistema de Gestión	Auditoría interna del Sistema de Gestión	Porcentaje de implementación	100%	100%	Informes, levantamiento de datos	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			1	N/A			
		Revisión de cuentas de mejoras													

Plan Operativo Anual 2024 Detalle por Departamento

PRO CONSUMIDOR INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE PUBLICIDAD Y PRECIO

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

Eje Estratégico

3.3.1.4 Fortaleccer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derech a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenidos.

Lineamientos

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

Responsable Encargado/a
Trimestre 4to. Trimestre

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

								Meta Lograda		Rar	igo de Fecha	_	Responsables	% Avance	% Avance	
No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	TRIMESTRAL	Meta Anual	Medio de Verificación	Responsable	(Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Inicio	Fin	Presupuesto	Involucrados	Trimestral	Anual	
1	Realización de operativos preventivos en épocas estacionales y verificación de la veracidad de la publicidad	Elaboración del programa de visitas Ejecución del programa Elaboración de informes de resultados	Número de operativos realizados	1	4	Formularios de verificación de publicidad	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa	2 operativos realizados	Operativo San Valentin y Semana Santa 2024					100%		
2	Verificación de las prácticas comerciales implementadas por proveedores de bienes y servicio (verificación de publicidad).	Elaboración del programa de visitas. Ejecución del programa de visitas. Seguimiento al plan. Elaboración de informes /Actualización de base de datos.	Número de visitas de inspecciones oficiosas de verificación de publicidad	75	300	Actas de inspección/ informes resultados de verificación.	Financiera, Departamento de Análisis de Publicidad y Precios.	Departamento de Análisis de Publicidad y Precios.	342 estableicmientos visitados verificacion de la veracidad de la publicidad	Reaización de visitas oficiones con la finalidad de verificar la veracidad de la publicidad en lo referente a lo establecidos en la norma.					96%	
		Monitoreo de las publicaciones en los medios de comunicación	Cantidas de piezas publicitarias monitoreads	125	500	Numero de reportes de verificacion de publicidad	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	125	Piezas publicitarias verificadas y analizadas.					100%		
3	Analizados los anuncios publicitarios en medios de comunicación local	Identificación de la anomalía (si existe)	Cantidad de análisis publicitarios segmentados en las		300	Nùmero de informes tecnicos no conforimdades	Departamento de Análisis De	75	Informes realizados de verificacion de publicidad con no		DICIEMBRE			100%		
		Elaboración del análisis publicitario. Envio de análisis a la D.E. y al Dpto. Jurídico.	redes sociales, radio, televisión y periódicos	, ,	300	Numero de informes tecincos no comornidades	Publicidad y Precios		confirmidades detectadas	OCTUBRE				100%		
		Elaboración de los formularios Levantamiento de los precios.	Publicación en Sistema		3380 (meta compartida con	Número de formularios de productos alimenticios	Departamento de	1312 formularios de productos alimenticios	Formularios levantados referente							
4		Procesamiento de la data. Envio de la data al Departamento de Tecnología.	Dominicano de Información de Precios (SIDIP).	845	Inspeccion y Laboratorio)	enviados.	Análisis De Publicidad y Precios	anuiadas Mara lagrada	a los sondeos de precios realizados					100%		
		Elaboración de los formularios														
		Levantamiento de los precios. Procesamiento de la data.	Publicación en Sistema Dominicano de Información de Precios (SIDIP)	3	10	Número de formularios de electrodomésticos enviados.	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	12 tiendas de electrodomesticos monitoreadas						100%		
		Envio de la data al Departamento de Tecnología.	- Trecios (SIDIT)				. asinciaa y 11 ecios	monitor cadas	nitoreadas							
		Elaboración de los formularios								I						
		Levantamiento de los precios.	Publicación en Sistema Dominicano de Información de	15	60	Número de formularios de artículos ferreteros	Departamento de Análisis De	30	Fomularios utilizados sondeo de					100%		

		Procesamiento de la data. Envio de la data al Departamento de Tecnología.	Precios (SIDIP)			enviados	Publicidad y Precios		precio articulos de construccion.				
	Actualizado en el tiempo pautado el Sistema Dominicano de Información de Precios	Elaboración de los formularios Levantamiento de los precios. Procesamiento de la data. Envio de la data al Departamento de Tecnología.	Precios (SIDIP).	10	10	Número de formularios de artículos temporada enviados	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	14	Formularios utilizados articulos de temporada de Semana Santa y Costo de Habichuela con Dulce.				100%
		Elaboración de los formularios Levantamiento de los precios. Procesamiento de la data. Envío de la data al Departamento de Tecnología.	Publicación en Sistema Dominicano de Información de Precios (SIDIP).	8	8	Número de formularios de librerías enviados	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	8	Meta cumplida, se pautaron 8 y fueron relaizadas, recordar que solo le verifican precios de este tipo una vez al año en epoca escolar.				100%
		Elaboración de los formularios Levantamiento de los precios. Procesamiento de la data. Envio de la data al Departamento de Tecnología.	Publicación en Sistema Dominicano de Información de Precios (SIDIP).	3	12	Número de formularios de artículos de la higiene enviados	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	IS	Formularios levantados articulos de la higuiene				100%
		Elaboración de los formularios Levantamiento de los precios. Procesamiento de la data. Envio de la data al Departamento de Tecnología.	Publicación en Sistema Dominicano de Información de Precios (SIDIP).	4	15	Número de formularios de medicamentos enviados	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	15	Farmacias visitadas				100%
		Procesamiento de la data. Realización de informe Comportamiento de Precios y	Elaboracionde Insome Tecnico de Precio enviado a presidencia	12	48	Informe Comportamiento de Precios y Precios Justos Elaborados	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios/ Yeshica Peguero	12	Informe Realizados				100%
		Cantidad de boletines de precios promedios en supermercados grandes y pequeños agregados al SIDIP		12	48			12	Realización de Sondeo de Precios				
5	Expandido el alcance del SIDIP	Cantidad de boletines de precios promedios en almacenes agregados al SIDIP	SIDIP	12	48	Numero de informe comportamiento de precios elaborado de cada uno de los segmentos	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	12	Realización de Sondeo de Precios	OCTUBRE	DICIEMBRE		100%
		Cantidad de boletines de precios promedios en colmados agregados al SIDIP		12	48			12	Realización de Sondeo de Precios				
		Cantidad de boletines de precios promedios en mercados agregados al SIDIP		12	48			12	Realización de Sondeo de Precios				
6	inteligentes para orientación al	Realizacion sondeo de precios Elaboracon de informe deprecios	Cantidad de análisis de productos del mes	3	12	Numero de capsulas elaboradas y enviadas a comunicación	Departamento de Análisis De	3	Reporte realizado y colgado en pagina web			\$300,000.00	100%
	consumidor	Selección del producto Elaboracion de informe	_			Committation	Publicidad y Precios		pagnid web				

7	Realización de sondeos de productos farmacéuticos. CONCADECO	Análisis de reportes de la investigación de precios.				Número de Informes	Departamento de	I				
	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	ı	4		Análisis De Publicidad y Precios		Reporte realizado y enviado a Cooperación Internacional		100%	
	Realización de reuniones con	Convocatoria y realización de la reunión.				Minutas de reuniones, listado de asistencia,	Departamento de		Las reunuines se realizan en funcion de las desviacuones que se			
9	representantes de los	Elaboración de reportes de acuerdos.	Porcentaje de acuerdos logrados, en caso que aplique.	7	90%	informes de acuerdos	Análisis De Publicidad y Precios	0	detecten en el comportamieto de precios	\$0.00	N/A	



Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

2021-2024

Eje Estratégico

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.

Objetivos

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

Plan Operativo Anual 2024 Detalle por Departamento

Responsable	Encargado/a
Trimestre	4to. Trimestre

Calificación	98%
0-39	
40-79	
80-100	

	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	TRIMESTRAL	Meta Anual	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda	Acciones Desarrolladas	Rang	o de Fecha	Responsables Involucrados	Insumos	% Avance	% Avance
_	Piducto POA	Actividad	Official de Medica	TRIIVIESTRAL	Wieta Alluai	Medio de Vernicación	responsable	(Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Inicio	Fin	nesponsables involuciados	Utilizados	Trimestral	76 AVAIR
		Realizar análisis previo del asunto en conflicto	Porcentaje de casos conciliados			Screenshot de conciliación por Pro Concilia, actas de conciliación	Departamento de Conciliación, Departamento de Servicio al Usuario		Recibimos 921 reclamaciones de las cuales aún se están trabajando						
		Explorar posibilidades objetivas de acuerdo entre las partes.						94%	en carpeta 334, por to que, totaliza 587 reclamaciones, de las cuales fueron casos conciliados en la fase de conciliación 550 reclamaciones. Nota: (tomando en cuenta una cantidad significativa e inusual de reclamaciones del proveedor De Vacaciones e RD, triplicando el porcentaje de los casos que procesamos habitualmente)						
Calusianadas las cardicatas catus	Solucionados los conflictos entre	Inicio de acuerdos conciliatorios (citas adicionales)								OCTUBRE	DICIEMBRE				
	proveedores y consumidores		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.	100%	100%			100%	En los casos presentados en la institución en sede, periodo julio-septiembre 2024 alcanzando 550 Aceedros, 86 No Acuerdos, 44 Desistimientos, 0 Improcedencias, 47 Desinterés, 517 No Comparceencias, 40 un total de 921 Reclamaciones recibidas.					98%	
		Confirmación del cumplimiento de los acuerdos hechos en la conciliación.						Recibimos 168 reclamaciones de los cuales fueron celebradas y							
		Archivo de expediente.	Porcentaje de casos conciliados a través de Pro Concilia.					100%	Conciliadas a través de Pro Concilia 430 acuerdos de reclamaciones. Para un porcentaje total 518.072% excediendo el porcentaje de cumplimiento que es del 100 %.						
		Elaboración de diagnóstico													
		Identificación de riesgos y oportunidades													
	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.	Mapeo y caracterización de los procesos					Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera,								
		Auditoría interna del Sistema de Gestión					Dirección de Comunicaciones, Dirección Jurídica, Departamento de Inspección y								
		Revisión de cuentas de mejoras	Porcentaje de cumplimiento		100%		Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de Conciliación, Departamento de Servicio al Usuario, División de Compras y Contrataciones				N/A				

PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

nidad Ejecutora DIVISIÓN DE ANÁLISIS PRELIMINAR DE RECLAMACIONES

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.

Objetivos

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

Plan Operativo Anual 2024 Detalle por Departamento

Responsable Encargado/a

	Calificación	100.0%
0	-39	
4	0-79	
8	0-100	

No	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Trimestral	Meta Anual	Medio de Verificación	Responsable	Ivieta Lograda	Acciones Desarrolladas	Kango de Fecha		Responsables Involucrados	Insumos	% Avance	% Avance Anual
NO	Producto POA	Actividad	Official de Medica	Hilliestrai	Ivieta Alluai	Wedio de Vernicación	Responsable	(Trimestral)	Acciones Desarronadas	Inicio	Fin	Responsables involuciados	Utilizados	Trimestral	% Availce Alluai
	Efectuar el análisis de las reclamacione: y denuncias interpuestas ante proconsumidor por parte de	Analizar las denuncias y reclamaciones s	100%	100%				1,260 total de reclamaciones	Análisis de las Reclamaciones, Realización						
	consumidores y usuarios a fin de determinar si existen elementos probatorios que evidencien faltas atribuibles a proveedores y recomenda su procedencia o improcedencia.	r Determinar a que área corresponde	100%	25%	100%	Informes, levantamiento de datos, revisión, gestión telefónica, consulta, análisis, entrevistas y citaciones	Departamento de Conciliación, División de Análisis Preliminar de Reclamaciones	recibidas durante el trismestre, Octubre - Diciembre	e de Improcedencia, Citaciones, Gestión Telefónica, Consulta, Entrevista a Proveedores y Consumidores			VICTOR LORA P. / ANGEL MARIA DUARTE/ MANUEL CRUZ / JOSE MARIA IMBRERT SIME/Karina Alexandra		100.0%	
	Asegurar el cumplimento 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			VICTOR LORA P. / ANGEL MARIA DUARTE/ MANUEL CRUZ/ JOSE MARIA IMBRERT SIME/Karina Alexandra		100%	
	Tramitar los expedientes de reclamaciones al organismo de conciliación	Realizar tramite de expediente	100%	25%	100%	Informes, Jevantamiento 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	OCTUBRE	DICIEMBRE	VICTOR LORA P. / ANGEL MARIA DUARTE/ MANUEL CRUZ/ JOSE MARIA IMBRERT SIME/Karina Alexandra		100%	
		Revisión y corrección de expediente para ser sometido a la firma													
		Revisión y corrección para ser sometido a la firma													
		Revisión, corrección, orientación y análisis con los abogados encargados de los expedientes													
	Análisis y revisión	Revisión y análisis para ser sometido a la firma	100%		100%	Informes, levantamiento de datos, revisión, gestión telefónica, consulta, análisis, entrevistas y citaciones	Departamento de Conciliación, División de Análisis Preliminar de Reclamaciones	175 para el trimestre				VICTOR LORA P. / ANGEL MARIA DUARTE/ MANUEL CRUZ/ JOSE MARIA IMBRERT SIME/Karina Alexandra		100%	
		Revisión y análisis para ser sometido a la firma							oscables y consumadies						

Realización, revisión y posterior notificación al consumidor		
Revisión y análisis para ser sometido a la firma		



Unidad Ejecutora

DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN PROVINCIAL

PEL 2021-2024

Eje Estratégico

Articulación
Estratégica

Articulación
Estratégica

Lineamientos

DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN PROVINCIAL

PEL 2021-2024

EJE 4 - Eficiencia Operacional

3.5.2 Crear la infraestructura (física e institucional) de normalización, metrologia, reglamentación técnica y acredización, que garantice el cumplimiento de los requisitos o los mercados globales y un compromiso con la excelencia

Responsable Encargado/a

Trimestre 4to. Trimestre

Plan Operativo Anual 2024

Detalle por Departamento

Calificación	95.00%
0-39	
40-79	
80-100	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Responsable Meta Lograda (Trimestral)		Rango Inicio	de Fecha Fin	Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual	
		Realizar monitoreo de posibles locales en provincias de interés para instalación de una OP de Pro Consumidor															
		Efectuar evaluación de necesidades a utilizar dentro de la OP.	1						Se está a la espera de conseguir								
	Gestionada la apertura de oficinas provinciales en el interior del País	Gestionar los contratos administrativos correspondientes, trámites de personal, asignación de vehículos, movimiento de mobiliarios, entre otros para la OP.	Cantidad de oficinas provinciales inauguradas	100%	100%	Screenshots de gestiones administrativas realizadas para apertura (luz, agua, etc.) Fotografías de OP aperturada (interior y exterior)	Departamento de Coordinación Provincial	N/A	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				
		Asignar recursos a OP.							necesidades.								
		Realizar rueda de prensa y evento de apertura para la OP.															
		Realizar informe con fotografías y remitir a interesados.															
		Definir programación de OP a visitar, para fines de supervisión.															
	Realizadas supervisiones trimestrales a las oficinas provinciales	Gestionar recursos administrativos para fines de realizar visitas de supervisión a las OP.	Porcentaje de supervisiones realizadas acorde a lo planificado		1,00%	Informes de supervisiones trimestrales por provincias realizados. Fotografías de supervisiones.	as Departamento de Coordinación Provincial	95%					Ramon Vargas	9	95%		
		Ejecutar programación de visitas de supervisión											'				
		Recopilar datos y realizar informe.															
		Definir programación de monitoreo mensual a OPs.	Porcentaje de informes realizados en los tiempos establecidos				Departamento de Coordinación Provincial			OCTUBRE	RE DICIEMBRE						
		Ejecutar programación de monitoreos mensuales.			100%	Reportes de monitoreos mensuales realizados a las oficinas provinciales.				CETOBILE							
		Realizar informes de monitoreos.		is 100%													
	Realizados monitoreos mensuales a las oficinas provinciales	Efectuar acciones de mejoras encontradas, luego de realizar informe.						100%				Ramon Vargas	Ramon Vargas		100%		
		Remitir informe de acciones de mejoras a interesados.															
		Monitorear la continuidad de las acciones de mejora.															
		Recibir solicitudes administrativas y misionales de las OP.					Departamento de Coordinación Provincial										
		Realizar solicitud en base a lo requerido por la OP.	Porcentaje de solicitudes gestionadas en los tiempos establecidos			Screenshots de correos de solicitudes al área de CP. Formularios de solicitud de compras de bienes y servidos tramitados. Fotografías de entrega de lo solicitado a la OP correspondiente.		95%									
	Gestionadas las solicitudes administrativas y misionales que realicen las oficinas provinciales a SEDE	En caso que aplique, tramitar la solicitud al área correspondiente, y dar seguimiento para que la misma sea realizada y tramitada.		100%	100%								Ramon Vargas		95%		
		Tramitar solicitud a los departamentos correspondientes, para fines de verificación y aprobación.															
		Realizar acciones de seguimiento a la operatividad de las OP, en base a los Planes Operativos.							Respuesta: Este porcentaje varia por	OCTUBRE	DICIEMBRE						
	Realizado seguimiento a cumplimiento del	Efectuar sugerencias y medidas que ayuden a las OP cumplan con su programación mensual.	Porcentaje de cumplimiento del POA	100%	100%	Informes de cumplimiento trimestral realizado a las	Departamento de Coordinación Provincial	90%	oficina. Estamos a la espera del POA de las Oficinas Provinciales. Mientras tanto estamos trabajando con el POA				Ramon Vargas		90%		
	POA oficinas provinciales	Tramitar cualquier acción de desviación presentada por la OP al Departamento de Planificación y Desarrollo.	oficinas provinciales			Oficinas Provinciales	250000000000000000000000000000000000000		general del departamento y cada oficina ha ido realizando sus actividades para el cumplimiento de sus metas.								
		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 Juridica, Dirección de Comunicaciones, Departamento de inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de RRHH, Departamento de Planes y Proyectos,	N/A									

Posicionamiento y relacionamiento institucional.



Plan Operativo Anual 2024 Detalle por Departamento

PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCION
TO EL TOS DERECANSO DEL CONSUMIDOR

nidad Ejecutora OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Responsable Encargedo/a
Trimestre 4to Trimestre

Calificación 100% 0-39 40-79 80-100

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

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Inicio R	ango de Fecha	Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
		Solicitudes recibidas						(
	Gestionados los requerimientos de información del ciudadano	Enviar al área correspondiente, la solicitud de información recibida mediante comunicación.	Porcentaje de solicitudes de información tramitadas y respondidas				Todas las áreas	100%	Gestionamos durante el periodo indiciado la cantidad discinueve (19) solicitudes, en modo presencial, medio electrónico y telefónica, nismas resueltas de manera oportuna en unemplimiento de los indicadores según plan operativo insitucional y por mandado de la Ley No. 200 04 y Regiamento de aplicación No. 130 65, para un porcentaje de cumplimiento de 100%.							
		Dar seguimiento de la solicitud de información a área donde fue enviada.	Porcentaje de denuncias, sugerencias y quejas recibidas por la línea 311 atendidas en los tiempos establecidos	los	100%	Solicitudes recibidas. Solicitudes respondidas en plazo oportuno.				OCTUBRE	DICIEMBRE		OAI		100%	
		Dar respuesta final al ciudadano a través de las diferentes plataformas	Tiempo de respuesta de la solicitud.													
		Remitir recordatorio a las áreas sobre la información a ser colgada en el Portal de Transparencia y la fecha para poder subirla.														
		Dar seguimiento a las áreas para cumplir con los plazos establecidos.						100%	Son las informaciones publicadas en el portal de transparencia, mismas sirven como soporte en las evaluaciones de cada met. Ver evidencias Screenshot SAIP-anexos							
		Validar que la carga de información se realizó conforme los lineamientos de la DIGEIG.					Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de RBHH, Departamento Financiero, División de Contabilidad, División de presupuesto				OCTUBRE DICIEMBRE					
	Cumplimiento de la Ley 200-04 de actualización de subpórtales de transparencia	Socializar con el capital humano procedimientos de solicitudes en el sistema SAIP y su funcionamiento	Porcentaje de cumplimiento promedio trimestral	100%	4	Informe trimestrales (capturas, calificación del portal)				OCTUBRE			OAI		100%	
		Publicar las informaciones en el portal de datos abiertos														
		Elaborar informe trimestral de evaluación sobre los resultados obtenidos y las mejoras identificadas.														
		Elaborar informe trimestral de la calidad de la información subida en el Portal de Transparencia														
		Dar seguimiento a la evaluación de la OAI-Pro Consumidor, emitida por la DIGEIG.			4	Correos electrónicos o carta de remisión de los resultados obtenidos.	s Departamento de Acceso a la Información	100%	Socializamos los reportes de las evaluaciones							
	Socializados los reportes de evaluación.	Identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades de mejora y recomendaciones de la evaluación.	Número de socializaciones realizadas sobre los reportes de evaluación.						mensuales emitidas por la Dirección de ética e Integridad Gubernamental (DIGEIS), en atención a la cantidad recibida del primer trimestre enero, febrero y marzo 2024.	OCTUBRE	DICIEMBRE		OAI		100%	
		Divulgar los resultados de evaluación a Pro Comconsumidor a los encargados a través del correo electrónico o de forma presencial.														
		Remitir recordatorio a las áreas sobre la información a ser colgada en el Portal de Transparencia y el plazo establecido de ley					Departamento de Acceso a la Información		Recibimos del órgano rector en materia de ética y transparencia el informe mensual de la evaluación correspondiente a mes de encro, (lebrer o ymarzo							
	Cumplimiento del indicador de Transparencia Gubernamental	Dar seguimiento a las áreas para cumplir con los plazos establecidos.	Porcentaje de cumplimiento	100%	100%	Informe trimestral sobre evaluación		100%		OCTUBRE	DICIEMBRE		OAI		100%	
	Gupernamentai	Validar que la carga de información se realizó conforme los lineamientos de la DIGEIG.				obtenida.			en espera de las calificaciones), siendo esta la última calificación del año en curso, con valor de cumplimiento acumulado 100%							
		Elaborar informe trimestral de evaluación sobre los resultados obtenidos y las mejoras identificadas.														
		Cultura de Integridad	Porcentaje de avance	100%	25%	1				•						
		Compromiso de Alta Dirección por la Integridad	Cantidad de avance	100%	1			N/A								
	Plan del Trabajo 2024 Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo	Política Institucional de Integridad y Anticorrupción	Porcentaje de avance (1er trimestre)	100%	1	Informe de avance	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de RRHH, Oficina de libre acceso a la									
		Plan de comunicación y capacitación		100%	100%		información,									
		Modelo de Gestión de Riesgo	Cantidad de avance para (2-3 trimestre)	100%	25%											