

**PLAN OPERATIVO
TRIMESTRAL
OCTUBRE-DICIEMBRE
2024**



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

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Yerisoka Terrero Especialista Técnico Planificación y Desarrollo	Anthony Chávez Director de Planificación y Desarrollo	Dr. Eddy Alcántara Director Ejecutivo
Firma: 	Firma: 	Firma: 





PRO CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)

2024

ÍNDICE DE CONTENIDO

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

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

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

Unidad Ejecutora **DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA**

Responsable **Encargado/a**

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

Trimestre **4TO. Trimestre**

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

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Responsables Involucrados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin			
	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	OCTUBRE	DICIEMBRE	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				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	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				
Costeo de insumos														
Aprobación del PACC		Cantidad de compras fuera del PACC												
Publicación en el portal de Compras y Contrataciones Públicas														
		Ejecución del plan												



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora **DEPARTAMENTO FINANCIERO**

Responsable **Encargado/a**

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

Trimestre **4to. Trimestre**

Articulación Estratégica

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

No.	Producto PDA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin					
	Gestionada la ejecución presupuestaria	Realizar levantamiento de los insumos.	Porcentaje de cumplimiento del Presupuesto Financiero	100%	100%	Presupuesto 2024. Informe de ejecución presupuestaria. Documento de Remisión a DIGEPRES. Información presupuestaria que se pone a disposición de la ciudadanía en el portal web.	Departamento Financiero	100%		OCTUBRE	DICIEMBRE		Departamento Financiero		100%	
		Elaborar informes de evaluación.	Cantidad de informes de ejecución presupuestaria (10 días después de haber finalizado el mes)	100%	100%											
		Remitir a la Dirección Ejecutiva para aprobación y validación de ejecución a nivel compromiso	Porcentaje de programaciones gestionadas aprobadas por el órgano rector en el tiempo establecido (10 días)	100%	100%											
		Remitir modificaciones para validación a DIGEPRES.	Porcentaje de modificaciones realizadas en el tiempo establecido (1 día)	100%	100%											
	Reporte de cuentas por pagar	Registro de las cuentas por pagar.	Porcentaje de cuentas por pagar libradas en el tiempo establecido (menos de 30 días según política de la Tesorería a partir de la recepción de la factura en el dpto. financiero)	100%	100%	Reporte de cuentas por pagar	Departamento Financiero	100%		OCTUBRE	DICIEMBRE		Departamento Financiero		100%	
		Gestión del pago o transferencia.														
Registrar pago y emitir reporte.																
Informes de estados financieros	Análisis de los registros contables.	Cantidad de estados financieros remitidos a la OAI en el tiempo establecido	100%	100%	Informes de estados financieros	Departamento Financiero	100%		OCTUBRE	DICIEMBRE		Departamento Financiero		100%		
	Actualizar los registros de inventario de activos fijos.															
	Verificar la exactitud de las informaciones contables.															
	Realizar los asientos de ajustes correspondientes, cuando sean requeridas.	Cumplimiento del indicador del SISAC NOC	100%	100%												
	Elaboración y socialización de los estados financieros.															
Informe de cumplimiento	Publicación de información presupuestaria	Porcentaje de cumplimiento de la correcta publicación	100%	100%	Informe de cumplimiento	Departamento Financiero	100%		OCTUBRE	DICIEMBRE		Departamento Financiero		100%		
	Correspondencia de los datos publicados con SIGEF															
	Uso correcto de los clasificadores presupuestarios															
Informe de solicitudes	Recepcionar el requerimiento con el rubro correspondiente	Porcentaje de preventivos entregados en el tiempo establecido (2 días) previo a planificación	100%	100%	Informe de solicitudes	Departamento Financiero	100%		OCTUBRE	DICIEMBRE		Departamento Financiero		100%		
	Codificar correctamente															
	Realizar certificaciones acorde a disponibilidad, firmar y entregar al área correspondiente según proceso de compras	Porcentaje de compromisos entregados en el tiempo establecido (1 día) previo a planificación	100%	100%												
Reporte de cuentas por pagar	Recepcionar oficinas de solicitud con sus soportes.	Porcentaje de pago de viáticos institucionales (30 días)	100%	100%	Reporte de cuentas por pagar	Departamento Financiero	100%		OCTUBRE	DICIEMBRE		Departamento Financiero		100%		
	Realizar nomina de viáticos.															



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

Responsable	Encargado/a
Trimestre	4to. Trimestre

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

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



Unidad Ejecutora **DIVISION DE CONTABILIDAD**

Responsable **Encargado/a**

Calificación	
D-39	
40-79	
80-100	

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

Trimestre **4to. Trimestre**

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	TRIMESTRAL	Meta Anual	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin				
	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/A			
	Gestion de los recursos y Calidad de gastos (NOBAC)	Revisión de requerimientos a cumplir en el portal de NOBAC.	Porcentaje de cumplimiento NOBAC	100%	100%	Porcentaje verificable en el portal	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera,					N/A			



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Unidad Ejecutora **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**

Responsable **Encargado/a**

Trimestre **4to. Trimestre**

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

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

Articulación Estratégica

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin				
	Verificada y custodiada la caja chica de la institución	Solicitud de utilización de fondos de caja chica. Aprobación y asignación de fondos de caja chica para situación emergente. Reponer la caja chica. Informe de fondos utilizados y para los fines.	Porcentaje utilizado del fondo de caja chica para situaciones emergentes de la institución	100%	100%	Solicitudes de reposiciones	Erika Guerrero	100%				0		100%	
	Verificada y custodiada la caja general de la institución	Consolidar registros en el sistema contable. Realizar informe. Remitir informe a D.E.	Porcentaje de pagos recibidos por servicios brindados (rifas y concursos, libros de reclamaciones, multas, contratos, etc..)	100%	100%	Registros en el sistema contable	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 Ejecutar lo planteado en la plantilla según fecha y solicitudes departamentales Informe de ejecución	Porcentaje de cumplimiento del tiempo establecido	A definir	100%	Reporte de entrega de combustibles, Oficio de solicitud de pago.	Miguelina Matias/Erika Guerrero	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 proporcionar el mantenimiento preventivo y correctivo de equipos instalados en la institución (Plantas eléctricas, generadores, bombas, enfriamientos, otros).	Informe de ejecución	Porcentaje de cumplimiento del tiempo establecido	A definir	100%		Departamento Administrativo	100%				0		100%	
	Llevar registro y control del uso y abastecimiento de combustible para la flota de vehículo	Consolidar registros en el sistema contable.	Porcentaje de cumplimiento del tiempo establecido	A definir	100%		Departamento Administrativo	100%	Llevar registro y control del uso y abastecimiento de combustible para la flota de vehículo			0		100%	



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024
Detalle por División

Unidad Ejecutora **DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

Responsable **Encargado/a**

Trimestre **4to. Trimestre**

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

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

Articulación Estratégica

No.	Producto PDA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Trimestral	Meta Anual	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin				
	Implementado programa de mantenimiento (planta física, ascensor, planta eléctrica, aire, plomería, cerrajería, herrería etc.)	Elaboración de programa.	Cantidad de implementación del programa	100%	100%	Programa de mantenimiento	Departamento Administrativo, División de Servicios Generales	100%	Procedimos a realizar o tomar todas las medidas preventivas, para el buen funcionamiento de la institución.	OCTUBRE	DICIEMBRE	\$1,750,000.00	Francisco de los santos, Moises Garcia, Jorge Valdez, Humberto Felu, Heriberto Rodriguez, Roque Batista,Francisco Moises y Javier Samboy.	100%	
		Ejecución de programa.													
		Seguimiento a ejecución de programa.													
		Elaborar informes de seguimiento.													
		Remisión a D.E.													
	Evaluadas las condiciones físicas mobiliarias de trabajo	Realizar jornada de evaluación de condiciones físicas mobiliarias de la institución	Cantidad de evaluación a la institución	100%	100%	Informe de levantamiento presentado	Departamento Administrativo, División de Servicios Generales	100%	Proceder con los levantamientos preventivo para, optar por el cambio de los de los mismo.	OCTUBRE	DICIEMBRE	\$0.00	Francisco de los santos, Moises Garcia, Jorge Valdez, Humberto Felu, Heriberto Rodriguez, Javier Samboy	100%	
		Remitir informe de evaluación a la D.E.													
	Atendidas las demandas de suministros de materiales.	Recepción y depuración requisiciones de suministros y materiales.	Cantidad de requisiciones atendidas acorde a los requerimientos	100%	100%	Solicitudes recibidas	Departamento Administrativo, División de Servicios Generales	100%	Programar el seguimiento de las solicitudes y al mismo tiempo, planificar la entrega a tiempo.	OCTUBRE	DICIEMBRE	\$0.00	Deysi Fernandez y Javier Samboy.	100%	
		Asignación del recurso solicitado.													
		Entrega													



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Unidad Ejecutora **DIVISIÓN DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA**

Responsable **Encargado/a**

Trimestre **4to. Trimestre**

Calificación	96%
0-39	
40-79	
80-100	

Articulación Estratégica

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

No.	Producto PDA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin				
	Atendidas las correspondencias internas (1 día)	Recepción de solicitud de correspondencia interna	Cantidad de correspondencia tramitada al área correspondiente	100%	100%	Correspondencia	Departamento Administrativo, División de Archivo y Correspondencia	96%	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 93 documentos. En el tercer mes se recibieron y entregaron un total de 94 documentos.	OCTUBRE	DICIEMBRE	N/A	División de correspondencia	96%	
		Asignación de mensajero interno													
		Entrega de correspondencia													
	Atendidas las correspondencias externas (2 días)	Recepción de solicitud de correspondencia externa	Cantidad de correspondencia tramitada al destino correspondiente	100%	100%	Correspondencia	Departamento Administrativo, División de Archivo y Correspondencia	96%	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 93 documentos. En el tercer mes se recibieron y entregaron un total de 94 documentos.	OCTUBRE	DICIEMBRE	N/A	División de correspondencia	96%	
		Asignación de mensajero interno													
		Entrega de correspondencia													
	Mantenida la organización del área física del archivo	Formular Plan de Trabajo para mantenimiento del archivo.	Cantidad de cumplimiento de la organización	100%	100%	Informes	Departamento Administrativo, División de Archivo y Correspondencia	N/A	No se a llevado un control, manejo y adecuación de los documentos en el área de archivo.	OCTUBRE	DICIEMBRE	N/A	División de correspondencia	N/A	
		Remitir propuesta de Plan de Trabajo a autoridades correspondientes para fines de aprobación.													
		Ejecución del Plan de Trabajo.													
		Realizar mediciones trimestrales de la efectividad organizacional del área de archivo.													
		Realizar informe.													



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

Responsable **Encargado/a**

Calificación

92%

Trimestre **4to. Trimestre**

0-39
40-79
80-100



Articulación Estratégica

PEI

Eje Estratégico

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

Lineamientos

Objetivos

No.	Producto PDA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual		
	Gestion de los recursos y Calidad de gastos (SIS COMPRAS)	Revisión de requerimientos a cumplir en el portal de SIS COMPRAS.	Porcentaje de cumplimiento en el SIS COMPRAS	100%	100%	Porcentaje de SIS COMPRAS verificable en el portal transaccional de compras y contrataciones	Unidad de Compras	86%	Genera reporte del portal transaccional de compras dominicanas	OCTUBRE	DICIEMBRE	Mikyris Ramirez Ana Maria Faña	Material gastable, recursos financieros.	86%			
	Gestionados procesos de compras según lo programado en el PACC	Solicitudes enviadas a compra en tiempo oportuno para agotar dependiendo la modalidad y el trimestre correspondiente.	Porcentaje de solicitudes de compras (trimestrales, semestrales, anuales y contratos)	N/D	100%	Reporte de transparencia	Compras	100%	Elaboración de documentos que sustentan expedientes. Publicación en portal transaccional según modalidad, evaluación de ofertas, adjudicación y emisión de OC			Mikyris Ramirez Ana Maria Faña	Material gastable, recursos financieros.	100%			
		Inicio de proceso de solicitud de compras en el sistema.															
		Informe generado															
	Seguimiento al cumplimiento del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)	Revisión de insumos remitidos por áreas	PACC publicado	N/D	100%	Notificación a las áreas para que pidan requerimientos en los meses planteados en el PACC	Compras	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%					
		Costeo de insumos															
		Aprobación del PACC															
		Publicación en el portal de Compras y Contrataciones Públicas	Cantidad de compras fuera del PACC														
	Realizada evaluación de proveedores	Ejecución del plan															
		Reunión del comité de compras	Porcentaje de proveedores evaluados	N/D	100%	Informe de evaluación	Compras	100%	Evaluar proveedores al momento de cerrar el proceso en el portal transaccional	Mikyris Ramirez Ana Maria Faña	Material gastable, recursos financieros.	100%					
		Revisión de proveedores que califiquen															
		Realizar evaluación a los proveedores															
	Informe de evaluación																
	Implementación y certificación de las Normas ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad, ISO 37001:2016 Requisitos para Sistema de Gestión Antisoborno e ISO 37301:2021. Requisitos para Sistema de Gestión de Cumplimiento.	Elaboración de diagnóstico	Porcentaje de implementación	100%	100%	Pendiente	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Comunicaciones, Dirección Jurídica, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas, Departamento de Conciliación, Departamento de Servicio al Usuario, División de Compras y Contrataciones	N/A	Informes, levantamiento de datos			N/A					
		Identificación de riesgos y oportunidades															
		Mapeo y caracterización de los procesos															
		Auditoría interna del Sistema de Gestión															
		Revisión de cuentas de mejoras															

	Equidad de G	Crear programa de capacitacion sobre produccion	Porcentaje de ejecucion	N/A	N/A	N/A									N/A	
	Estadísticas Institucionales	Creacion de division de estadísticas	Porcentaje de ejecucion	N/A	N/A	N/A	Dirección Ejecutiva, Dirección planificación y desarrollo								100%	
	Hoja de ruta de Consumo Sostenible	Reduccion de consumo	Porcentaje de ejecucion	5%	20%			5%		OCTUBRE	DICIEMBRE				N/A	
		Crear programa de capacitacion sobre produccion	Numero de personas	N/A	N/A	N/A	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera , Dirección Jurídica , Dirección de Comunicaciones , Departamento de inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Sección de Transporte									
			Numero de empresas, asociaciones o instituciones publicas realizando programas de captactiacion]													
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															



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024
Departamento

Detalle por

Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD DE LA GESTIÓN

PEI 2024-2024

Responsable Encargado/a

Trimestre 4to. Trimestre

Calificación	97%
0-39	
40-79	

Articulación Estratégica

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

80-100

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin					
	Aprobada Carta de Compromiso al Ciudadano	Cumplir con los requerimientos faltantes para lanzamiento de CCC.	Porcentaje de cumplimiento	100%	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%	
	Aprobación carta compromiso															
	Acto de lanzamiento de la carta compromiso.															
	Mantenimiento, Acreditación/ ISO/ IECE 17020:2012	Auditoría Interna	Cantidad de auditoría	1	N/A	Informe final de auditoría	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión			OCTUBRE	DICIEMBRE					
		Auditoría Externa	Cantidad de auditoría	1	N/A	Informe final de auditoría										
		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										
	Implementado Sistemas de Gestión de Calidad. (ISO 9001-2015, ISO 37001-2016 e ISO 19600-2014)	Elaborar marco conceptual del sistema		100%	25%	Sistema implementado	Departamento de Tecnología y Comunicaciones					N/A				
		Implementación en las áreas seleccionadas														
		Auditoría interna														
		Solicitud de certificación														
		Lanzamiento de Certificación														
	Realizada revisión de estructura organizacional, manual de funciones y cargos de la institución	Iniciar revisiones de EO, MOF y MAC.		100%	100%	Estructura organizacional, MOF y MAC revisados	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión	80		OCTUBRE	DICIEMBRE	N/A			N/A	N/A
		Realizar informes de mejoras encontradas y acciones de mejora.														
	Revisado sistema de documentación	Recopilación de datos en los instructivos y manuales de procesos.		100%	100%	Matriz de documentos	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión	N/A		OCTUBRE	DICIEMBRE	N/A	Estehpania Manríquez		100%	N/A
		Codificación y registro en el inventario general (matriz).														



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024
Departamento

Detalle por

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

Responsable **Encargado/a**

Trimestre **4to. Trimestre**

Calificación	97%
0-39	
40-79	
80-100	

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

Articulación Estratégica

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin					
	Apertura de oficinas provinciales y reestructuración de las existentes	Recepción de solicitud de formulación de proyectos para proyectos	Cantidad de oficinas provinciales aperturadas y reestructuradas	4	100%	Informes de levantamiento	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Departamento de Programas, Planes y Proyectos, Coordinación Provincial	100%		OCTUBRE	DICIEMBRE	\$2,500,000.00	Olga Matos, Irina Nieto, Amandine Surriel, Juan Carmona		95%	
		Someter a la D.E para aprobación														
		Realizar levantamiento de factibilidad para la apertura nuevas oficinas y reestructuración de las existentes														
	Formulación, evaluación y seguimiento de los planes, programas y proyectos de la institución ya sean estos interinstitucionales, nacionales e internacionales	Recepción de solicitud de formulación de proyectos	Cantidad de proyectos formulados	100%	1	Informes de levantamiento	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Planificación y Desarrollo	2		OCTUBRE	DICIEMBRE		Olga Matos, Irina Nieto, Amandine Surriel, Juan Carmona		100%	
		Someter a la D.E para aprobación														
		Realizar levantamiento de factibilidad para la apertura nuevas oficinas y reestructuración de las existentes														
	Asesorar las diferentes unidades de la institución en cuanto a la formulación de los programas y proyectos.	Solicitud de formulación de propuestas	Cantidad de propuestas	10	3	Informe sobre la factibilidad de la propuesta	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Planificación y Desarrollo	2		OCTUBRE	DICIEMBRE		Olga Matos, Irina Nieto, Amandine Surriel, Juan Carmona		94%	
		Elaborando reportes de avances semanales y mensuales.														
	Dar seguimiento a los proyectos propuestos y en ejecución		Cantidad de reportes	100%	100%	Informes de levantamiento	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Planificación y Desarrollo			OCTUBRE	DICIEMBRE		Olga Matos, Irina Nieto, Amandine Surriel, Juan Carmona		100%	
	Implementación Plan Nacional Vigilancia sobre Etiquetado general para los alimentos previamente envasados cumplimiento de la NORDOM 53	Ejecución del plan, Resolución 1579 - 22	Informes de ejecución	N/A	N/A	informe de levantamiento	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Jurídica, Dirección de Comunicaciones, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Sección de Transporte					N/A				



Unidad Ejecutora **COOPERACIÓN INTERNACIONAL**

Responsable **Encargado/a**

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

Trimestre **4TO. Trimestre**

Articulación Estratégica

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

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin					
	Identificar y formular programas y proyectos de cooperación internacional no reembolsables con agencias u organismos internacionales	Realizar levantamiento de posibles organismos cooperantes	Cantidad de participaciones en foros internacionales	85%	25%	Correos con organismos donantes / Proyectos o propuestas realizadas	Dirección de Planificación y Desarrollo, Cooperación Internacional	100%	Acercamiento con el ICPEN Y Reunión de la Presidencia Pro tempore 2022-2023 del CONCADECO.				Coral Romero		100%	
		Preparar proyectos o propuestas sobre algún tema de importancia para la institución con el fin de obtener recursos no reembolsables														
		Gestionar aprobación del proyecto o propuesta presentada.														
		Ejecutar proyecto con los fondos asignados														
	Gestionados benchmarkings con homólogos internacionales.	Preparar programa de temas a impartir en los benchmarkings	Cantidad de benchmarking gestionados.	100%	25%		Dirección de Planificación y Desarrollo, Cooperación Internacional	100%	Avances Realizados	OCTUBRE	DICIEMBRE		Coral Romero		100%	
		organizaciones pertinentes.														
		Realizar benchmarking														
		Realizar y remitir informe a la D.E.														
	Identificar y formular acuerdos de cooperación técnica con organismos internacionales	Coordinar toda la logística con el lugar del evento, organismos internacionales y nacionales	Cantidad de acuerdos	85%	25%	Screenshots / Fotos/ Lista de Asistencia	Dirección de Planificación y Desarrollo, Cooperación Internacional	100%	Avances Realizados				Coral Romero		100%	
		Preparar material a impartir en los eventos														
		Realizar eventos														
	Realizados eventos (Congresos, foros y seminarios)	Coordinar toda la logística con el lugar del evento, organismos internacionales y nacionales	Cantidad de eventos realizados	85%	25%	Screenshots / Fotos / Lista de Asistencia	Dirección de Planificación y Desarrollo, Cooperación Internacional					N/A				
		Preparar material a impartir en los eventos														
		Realizar eventos														
	Realizados intercambios de información con instituciones internacionales sobre temas de consumo.	Cantidad de participaciones en foros internacionales	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%	
		Cantidad de participaciones en teleconferencias y webinars														
		Porcentaje de consultas a organizaciones internacionales realizadas														



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024
Detalle por Dirección

Unidad Ejecutora DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Responsable Encargado/a

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

Trimestre 4to. Trimestre

PEI	2021-2024
Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
Lineamientos	3.3 Competitividad e innovación en un ambiente favorable a la cooperación y la responsabilidad social.
Objetivos	Desarrollar un clima organizacional y laboral favorable orientado a resultados

Articulación Estratégica

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



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES

Responsable Encargado/a

Calificación	99%
0-33	
40-79	
80-100	

Articulación Estratégica

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

Trimestre 4to. Trimestre

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin					
	Establecidos lineamientos para el Plan de Contención de Crisis	Elaborar y formular lineamientos para el plan	Lineamientos formulados	100%	100%	Plan de Contención	Departamento de Comunicaciones					N/A				
		Remitir lineamientos del plan a la D.E., para aprobación	Piloto de respuesta a casos de crisis	N/D	100%											
		Ejecutar plan	Política formulada e implementada	N/D	100%											
	Formulados y emitidos boletines internos de Pro Consumidor	Realizar plan de contenido de Boletín Interno	Cantidad de boletines institucionales internos mensual máximo 5 días	12	3	Boletín interno	Departamento de Comunicaciones	3	1- Recopilar informaciones para el contenido del Boletín interno. 2- Remitir el contenido para diagramación. 3- Corrección y aprobación. 4- Difusión por correos internos a los empleados de Pro Consumidor.	OCTUBRE	DICIEMBRE		Carolina Montero/Lucy Núñez/ Lázaro Medina/ Israel López/ Juan Collado /Roberto Brito/ Quévil De La Cruz/Paula Castillo		100%	
		Realizar evaluación mensual del impacto de cada boletín.														
		Realizar y remitir informe a la D.E.														
	Realizadas campañas de comunicación de un tema específico relativo al que hacer institucional en los medios de comunicación	Diseñar y graficar las campañas de comunicación para someter la aprobación de la D.E.	Cantidad de campañas realizadas	10	2	Screenshot de campañas, fotos, comunicaciones informativas de las campañas, videos	Departamento de Comunicaciones	2 campañas en lo que va del trimestre / 37 notas al trimestre / 100% de difusión de la campaña/ Informes 3 al trimestre	Recopilar informaciones para campañas	OCTUBRE	DICIEMBRE	\$7,000,000.00	Wendy Berroa/Francisca Gerónimo/ Carolina Montero/Lucy Núñez/ Lázaro Medina/ Israel López/ Juan Collado/Roberto Brito/Vianneyda Casilla/ Claudio Julio Félix		95%	
		Redactar notas de prensa y datos informativos sobre campaña.	Cantidad de personas que reaccionan en las redes sociales por cada campaña realizada / Grado de percepción favorable de la población respecto a la institución	120	30											
		Difundir campaña por todos los medios de comunicación disponibles	Porcentaje de difusión de las campañas en periódicos	100%	100%											
		Realizar medición de impacto de la campaña	Porcentaje de difusión de las campañas en la radio / Televisión	N/D	100%											
		Elaborar y remitir informe	Porcentaje de difusión de las campañas en redes sociales externas	10	3											
	Brindada asistencia protocolar a eventos nacionales e internacionales celebrados en el país.	Preparar logística protocolar para evento a realizar	Porcentaje de asistencia brindada en eventos vs cantidad de eventos realizados	100%	100%	Fotos de evento	Departamento de Comunicaciones	100%	1- Preparar logística protocolar para evento a realizar. 2- Coordinar a colaboradores elegidos para brindar asistencia protocolar. 3- Ejecutar logística en el evento				Wendy Berroa		100%	
		Coordinar a colaboradores elegidos para brindar asistencia protocolar														
		Ejecutar logística en el evento														
	Atendidas las solicitudes de diseño y diagramación	Recibir solicitudes	Porcentaje de solicitudes atendidas en los tiempos establecidos (10 días laborables)	100%	100%	Screenshots de solicitudes. Screenshots de diseños y diagramaciones.	Departamento de Comunicaciones	100%					Wendy Berroa/Francisca Gerónimo/ Carolina Montero/Lucy Núñez/ Lázaro Medina/ Israel López/ Juan Collado/Roberto Brito/Vianneyda Casilla/ Claudio Julio Félix		100%	
		Realizar diseños														
		Remitir para fines de aprobación														
		Solicitar impresiones														
	Plan del trabajo 2024 Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo	Cultura de Integridad	Porcentaje de avance	100%	25%	Informe de Avance	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de RRRH, Dirección de Comunicación Oficina de libre acceso a la información.					N/A				
		Compromiso de alta dirección por la integridad	Cantidad de avance	100%	1											
		Política institucional de integridad y anticorrupción	Porcentaje de avance (1er trimestre)	100%	1											
		Plan de comunicación y capacitación	Porcentaje de avance (1er trimestre)	100%	100%											
		Modelo de gestión de riesgo	Cantidad de avance para (2-3 trimestre)	100%	25%											



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024
Detalle por División

Unidad Ejecutora **DIVISIÓN DE PUBLICACIONES**

Responsable **Encargado/a**

Trimestre **4to. Trimestre**

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

Articulación Estratégica

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

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual						
										Inicio	Fin											
	Planear, dirigir y coordinar la política de comunicación y de relaciones públicas de la institución, de conformidad con los lineamientos generales establecidos por la máxima autoridad.	Elaborar estrategias de relaciones públicas internas y externas	Porcentaje de ejecución	100%	100%		Departamento de Comunicaciones y División de publicaciones	100%	Elaborar Estrategias de Relaciones Públicas Internas y Externas			\$0.00	Wendy Barroa / Carolina Montero/ Roberto Brito	Recursos económicos, humanos y tecnológicos	100%							
	Redes sociales	Elaborar Plan Mensual de Publicaciones	Porcentaje de ejecución mensual del Plan de Publicación de Contenido de Efemérides, Actividades Nacionales e Internacionales y Otros cada Día 30.	100%	100%			100%				\$0.00			100%							
		Realizar publicaciones de contenido en base al Plan en el tiempo establecido	Porcentaje de novedades diarias publicadas (Continuidad de un tema diario)	100%	100%	Screenshot de campañas, fotos, comunicaciones informativas de las campañas, videos	Departamento de Comunicaciones y División de Publicaciones		<ul style="list-style-type: none"> Analizar la comunidad par afines de estrategias Generar contenido para redes sociales Creación de campañas temporales Redacción de información para los fines pertinentes Fotografías de actividades Videos interactivos de actividades Cobertura de programas 			\$0.00	Dr. Eddy Alcántara, Francisca Gerónimo/Juana Yelida Santos/ periodistas de esta Dirección de Comunicaciones, Juan Collado	Recursos económicos, humanos y tecnológicos	100%							
		Realizar orientaciones y respuestas a los usuarios sobre inquietudes y trámites de denuncias o reclamaciones en el tiempo establecido	Cantidad de posts colocados diarios	730	180			100% de novedades diarias/ 120 post trimestral de los cuales son 2 diarios por Red/ 200 seguidores por Red/ 3 interacciones en el tiempo establecido					\$0.00			100%						
		Realizar evaluación de nuevos seguidores y nuevos Me Gusta en la red	Cantidad de Seguidores nuevos	3600	300								\$0.00			100%						
		Realizar informe	Interacciones en el tiempo establecido de 48 horas máximo en días laborables	12	3								\$0.00			100%						
	Ejecutar estrategias de aumento del impacto de la Página Web institucional	Elaborar Plan de Publicaciones	Cantidad de noticias mensuales del accionar institucional publicadas en la página	120	30	Screenshot de campañas, fotos, comunicaciones informativas de las campañas, videos	Departamento de Comunicaciones y División de Publicaciones	37- Nota: Fueron subidas tanto en la página institucional y en el boletín informativo	De las notas de prensa aprobadas, subir al portal			\$0.00	Francisca Gerónimo/ Carolina Montero/Lucy Nuñez/ Lázaro Medina/ Juan Collado/Roberto Brito/ Quévil de la Cruz	Recursos económicos, humanos y tecnológicos	100%							
	Realizar publicaciones de contenido en base al Plan en el tiempo establecido																	\$0.00			100%	
	Remitir informe a la D.E.																	\$0.00			100%	
	Mantener relación y flujo de información permanente con los servidores públicos a través de boletines internos, medios electrónicos y actividades en temas de interés relacionados con la institución	Elaborar una informe de interacciones	Cantidad de interacciones	12	3		Departamento de Comunicaciones y División de Publicaciones	3	Realizar informes luego de ejecutados			\$0.00	Claudia Julia Felix/ Wendy Barroa/ Carolina Montero/ Vianneyda Casilla /Juana Yelida Santos/ Francisca Gerónimo	Recursos económicos, humanos y tecnológicos	100%							

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

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	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
									Inicio	Fin				
Realizadas resoluciones dirimientes por no acuerdo o no comparecencia		Análisis del expediente	Cantidad de reclamaciones recibidas tramitadas en los tiempos requeridos. 30 días a partir de recibidas en el Departamento Jurídico y hasta la firma de la D.E. (Menos casos inmobiliario)	100%	100%	Inspección y certificaciones de otros. Con el no acuerdo que suba con la solicitud de inspección.	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	OCTUBRE	DICIEMBRE			100%	
		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.	98%	Se recibieron veintiséis (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	100%	Se recibieron dieciséis (16) Recursos de Reconsideración, y se emitieron quince (15) resoluciones correspondientes a los recursos interpuestos.					100%	
		Realizar correcciones indicadas.	Cantidad de recursos jerárquicos tramitados para conocimiento del consejo directivo. (Mensualmente)	100%	100%	Reporte de recursos jerárquicos tramitados							100%	
		Registrar y brindar seguimiento a la resolución dictada.		100%	100%	Reporte de entrega de algaucil							100%	
Gestionadas sanciones por no conformidades de vigilancia de mercado		Análisis del expediente	Cantidad de carta de advertencia tramitas en los tiempos requeridos, a partir de ser recibidos los actos en el Departamento Jurídico. (5 días laborables)	100%	100%	Reportes	100%	En este trimestre se emitieron ciento treinta y ocho (138) cartas de advertencia, en 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 suspensión emitidas y cuarenta y ocho (48) resoluciones de reinicio todas fueron tramitadas de manera inmediata, respondiendo a la solicitud de la Dirección Ejecutiva, las actas de inspección enviadas por el Departamento de Inspección y Vigilancia.	OCTUBRE	DICIEMBRE			100%	
		Elaboración y notificación de oficio de inicio de procedimiento sancionador	Cantidad de notificaciones de publicidad engañosa y precios tramitadas en los tiempos establecidos. (5 días)	100%	100%								100%	
		Elaboración de resolución, gestión de aprobación y notificación al administrado.		100%	100%								100%	
		Registro y seguimiento de resolución dictada	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%								100%	
		Cierre de resolución		100%	100%								100%	
Cobro de multa pautada	Cantidad resoluciones de multas emitidas en los tiempos requeridos (2 días)	100%	100%	100%										
Registrados contratos de adhesión de proveedores		Análisis del expediente	Cantidad de resoluciones emitidas en el tiempo máximo de 80 días hábiles	100%	100%	Reportes	100%	Se recibieron cuarenta y cuatro (44) solicitudes de registro de contratos de adhesión, y treinta y dos (32) fueron registrados.	OCTUBRE	DICIEMBRE			100%	
		Notificación de hallazgos al proveedor y seguimiento a la respuesta											100%	
		Análisis y notificación de respuesta											100%	
Registrados concursos, rifas y sorteos		Gestión de registro	Cantidad de certificados de aprobación de registro emitidas en un tiempo máximo de 15 días	100%	100%	Reportes	100%	Se recibieron doscientos treinta y tres (233) solicitudes de registro de rifas y concursos, y se emitieron doscientos treinta y cuatro (234) certificaciones en el tiempo correspondiente.	OCTUBRE	DICIEMBRE			100%	
		Análisis de las bases (concurso, rifas o sorteos).											100%	
		Notificación de no conformidades al proveedor.											100%	
		Análisis de respuesta											100%	
Entrega de certificado de registro.	100%													
Análisis del contrato		Elaboración del documento	Cantidad de contratos de servicios personales elaborados en el tiempo establecido *(15 días)						OCTUBRE	DICIEMBRE				

Gestión de contratos de servicios	Gestión de firma y tramitación a contraloría	Cantidad de contratos de servicios no personales elaborados en los tiempos establecidos en un máximo de 30 días	100%	100%		Dirección Jurídica	100%					100%
	Obtención del certificado											
	Seguimiento	Porcentaje de documentos soporte de compras y contrataciones elaborados en un tiempo máximo de 5 días			Acto administrativo							
Elaborado Manual de Uso y Especificaciones ACOPROVI - PRO CONSUMIDOR	Elaborar borrador del Manual de Acoprovi	Porcentaje de elaboración	100%	100%	Manual elaborado	Dirección Jurídica	100%					100%
	Remitir a la D.E. para aprobación											
	Realizar correcciones											
	Remitir al Departamento de Planificación y Desarrollo para adecuación											
	Remitir Manual a áreas e instituciones pertinentes											
Gestión de acuerdos interinstitucional y análisis realizados	Recepción de acuerdo	Cantidad de expedientes trabajados respecto a recibidos	100%	100%		Dirección Jurídica	100%					100%
	Recepción de acuerdo											
	Recolección de requerimientos											
	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%					
Asistida la gestión de la secretaría de la D.E. del Consejo Directivo de Pro Consumidor	Recepcionar notificación de reunión del Consejo Directivo en la institución.	Cumplimiento del cronograma de trabajo del Consejo Directivo	100%	100%	Elaborar reportes	Dirección Jurídica	100%					100%
	Gestionar reportes, informes, organización de reuniones y todo lo requerido para presentar ante el Consejo Directivo.											
	Realizar reportes o minutas de lo llevado en el Consejo Directivo.											
	Presentar.											
Implementación y certificación de las Normas ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad, ISO 37001:2016 Requisitos para Sistema de Gestión Antisoborno e ISO 37301:2021 Requisitos para Sistema de Gestión de Cumplimiento.	Elaboración de diagnóstico	Porcentaje de implementación	100%	100%	Informes, levantamiento de datos	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Comunicaciones, Dirección Jurídica, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de Conciliación, Departamento de Servicio al Usuario, División de Compras y Contrataciones	N/A	N/A				N/A
	Identificación de riesgos y oportunidades											
	Mapeo y caracterización de los procesos											
	Auditoría interna del Sistema de Gestión											
	Revisión de cuentas de mejoras											
Aprobada Carta de Compromiso al Ciudadano		Porcentaje de implementación	100%	100%	Informes, levantamiento de datos		N/A	N/A				N/A
Habilitación de instituciones sin fines de lucro		Porcentaje de implementación	100%	100%	Informes, levantamiento de datos		N/A	N/A				N/A



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024
Detalle por División

Unidad Ejecutora **DIVISIÓN DE LITIGIOS**

Responsable **Encargado/a**

Trimestre **4to. Trimestre**

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

Articulación Estratégica

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

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual			
										Inicio	Fin							
	Realizada representación legal ante tribunales	<ul style="list-style-type: none"> Audiencias y visitas a los tribunales Depósito de escritos y documentos Elaboración y presentación de escritos Seguimiento de los expedientes 	Porcentaje de respuestas a acciones legales ante los tribunales	100%	100%	Reportes	Dirección Jurídica, División de Litigios	100%	Asistimos a 13 audiencias y realizamos 45 depósitos de escritos	OCTUBRE	DICIEMBRE	Francisco Balbuena, Diana Mateo, Frederick Ferreras, Dorielis Rodríguez, Betty Santos, Wendy Lopez y Alexander Germán.		100%				
	Dar seguimiento al cumplimiento de los actos, resoluciones y acuerdos emitidos por el instituto, lo que incluye accionar ante los organismos correspondientes para que estos sean ejecutados.	<ul style="list-style-type: none"> Analizar los expedientes con la D.E para tomar decisiones del lugar Elaboración y presentación de los acuerdos y resoluciones 		100%	100%	Informes realizados	Dirección Ejecutiva, Dirección Jurídica, División de Litigios	100%	Hemos realizado 354 llamadas telefónicas con proveedores y consumidores y 48 citas			Francisco Balbuena, Diana Mateo, Frederick Ferreras, Dorielis Rodríguez, Wendy Lopez y Alexander Germán.		100%				
	Coordinar las notificaciones tanto judiciales como extrajudiciales de los asuntos relativos a la competencia del área	Elaborar las notificaciones relativas a la competencia del área		100%	100%	Reportes	Dirección Jurídica, División de Litigios	100%	Hemos realizado 25 notificaciones relativas			Francisco Balbuena, Diana Mateo, Frederick Ferreras, Dorielis Rodríguez, Betty Santos, Wendy Lopez y Alexander Germán.		100%				
	Ejercer las acciones judiciales y contencioso-administrativas que competen a la institución y para el beneficio de ésta.	Seguimiento de los expedientes		100%	100%	Reportes	Dirección Jurídica, División de Litigios	100%	<ul style="list-style-type: none"> *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. 				100%					
	Realizar cualquier función afín y complementaria que le se a asignada por su superior inmediato	Emisión de certificaciones		100%	100%	<ul style="list-style-type: none"> - Acuse de certificaciones entregadas. - Cuadro control de certificaciones emitidas. 	Dirección Jurídica, División de Litigios	100%	2 Certificaciones solicitadas y realizadas			Hemos recibido y realizado 1 copia de expediente			Francisco Balbuena, Diana Mateo, Frederick Ferreras, Dorielis Rodríguez, Betty Santos, Wendy Lopez y Alexander Germán.		100%	
		Emisión de copias de expedientes							<ul style="list-style-type: none"> - Acuse de copias expedientes entregados. - Cuadro control de copias de expedientes emitidas. 									



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024
Detalle por Departamento

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

Responsable **Encargado/a**

Trimestre **4to. Trimestre**

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

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

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral
										Inicio	Fin				
	Elaborar, analizar, gestionar y dar seguimiento a los convenios, contratos y actas propias a las necesidades de la institución.	Contratos elaborados e informes	Cantidad de Informes	100%	100%	Informes realizados	Dirección Jurídica, División de Elaboración de Documentos Legales.	100%				\$0.00	Laury Coco		100%
	Garantizar el análisis legal de los expedientes de solicitudes de registro de contrato de adhesión, rifas y concursos, de acuerdo con los procedimientos establecidos para dichos fines.	Revisar y analizar los contratos, rifas y concursos	Cantidad de elaboración de procedimiento	100%	100%	Procedimiento aprobado registro de contratos	Dirección Jurídica, División de Elaboración de Documentos Legales.	100%				\$0.00	Laury Coco		100%
	Analizar los actos administrativos, correspondientes a las reclamaciones interpuestas por los consumidores	Analizar actos	Cantidad de reclamaciones evaluadas	100%	100%	Informe estadístico	Dirección Jurídica, División de Elaboración de Documentos Legales.	100%				\$0.00	Laury Coco		100%



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora **DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES**

Responsable **Encargado/a**

Trimestre **4to. Trimestre**

Calificación	97%
0-39	
40-79	
80-100	

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

Articulación Estratégica

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual	
										Inicio	FIN						
	Obtenida la Nortic A2	Documentación de la norma	Porcentaje de avance	100%	100%	Verificación del sello de la Norma en nuestro Portal Web y el reconocimiento físico	Departamento de Tecnología y Comunicaciones	100%	Solicitud de recertificación realizada y a la espera del procedimiento correspondiente por parte de OGTC	OCTUBRE	DICIEMBRE	0	Encargado de Tecnología	revisión enlace de la Ogtic	100%		
		Cumplimiento de conformidades															
		Requisición y evaluación de la norma															
		Corrección															
	Obtenida la Nortic A5	Obtención del certificado	Porcentaje de avance	100%	100%	Equipos nuevos adquiridos. Softwares originales implementados	Departamento de Tecnología y Comunicaciones	100%	solicitud tramitada, instalación e implementación ejecutada	OCTUBRE	DICIEMBRE	\$ 4,200,000.00	Departamento de Tecnología		100%		
Hacer orden de compras para licitar software y equipos informáticos																	
		Instalar equipos y softwares	Porcentaje de equipos en actualizados en todas las áreas														
	ITge	Cumplir los requerimientos que exige la OPTIC para aumentar el porcentaje de cumplimiento del SISTICGE	Porcentaje de avance	100%	100%	Porcentaje de cumplimiento verificable en el portal de SISTICGE de la OPTIC	Departamento de Tecnología y Comunicaciones	64.55%	adquisición de la Nortic, virtualización de servicios tecnológicos y organización interna de inventarios tecnológicos	OCTUBRE	DICIEMBRE	0	Encargado de Tecnología		64.55%		
		Someter requerimientos a aprobación de la OPTIC	Porcentaje de ejecución del programa de mantenimiento a equipos tecnológicos														
		Seguimiento de cumplimiento de los requerimientos	Programa elaborado														
	Atendidas las solicitudes de nuevos proyectos TIC acorde a lo planificado	Recepción de solicitud por las vías definidas correspondientes.	Porcentaje de implementación de interconexión	100%	100%	Reporte de proyectos realizados	Departamento de Tecnología y Comunicaciones	100%	Creados todos los proyectos solicitados por los distintos departamentos.	OCTUBRE	DICIEMBRE	0	Departamento de Tecnología		100%		
		Analizar y evaluar la solicitud, con el fin de determinar si procede o no.	Porcentaje de solicitudes atendidas en los tiempos requeridos (1 hora)														
		Informar al área correspondiente los resultados de evaluación.															
		Definir perfil de proyecto.															
		Proceder a la realización del proyecto															
Realizar reporte de proyecto.	Porcentaje de solicitudes atendidas																
	Renovación de los servicios tecnológicos	Cumplimiento de conformidades	Porcentaje de solicitudes para licencia renovadas	100%	100%	Reporte de lo renovado	Departamento de Tecnología y Comunicaciones	100%	Solicitud de renovación de servicios tecnológicos	OCTUBRE	DICIEMBRE	0	Compras, Administrativo, Financiero, Dirección Ejecutiva y Jurídica		100%		
	Obtenida la Nortic A3	Documentación de la norma	Porcentaje de avance			100%		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		100%		Encargado de Tecnología
		Cumplimiento de conformidades															
		Requisición y evaluación de la norma															
		Corrección															
	Obtenida la Nortic A4	Documentación de la norma	Porcentaje de avance	100%	100%	Verificación del sello de la norma en nuestro Portal Web y el reconocimiento físico	100%	Verificación del sello de la Norma en nuestro Portal Web y el reconocimiento Físico	100%	Encargado de Tecnología	OCTUBRE	DICIEMBRE	0	Encargado de Tecnología		100%	
		Cumplimiento de conformidades															
		Requisición y evaluación de la norma															
		Corrección															
	Obtenida la Nortic E1	Documentación de la norma	Porcentaje de avance	100%	100%	Verificación del sello de la norma en nuestro Portal Web y el reconocimiento físico	100%	Verificación del sello de la Norma en nuestro Portal Web y el reconocimiento Físico	100%	Encargado de Tecnología	OCTUBRE	DICIEMBRE	0	Encargado de Tecnología		100%	
		Cumplimiento de conformidades															
		Requisición y evaluación de la norma															
		Corrección															
	Creación de sistema de registro de contrato para el Departamento Jurídico	Cumplimiento de conformidades	Porcentaje de avance	100%	100%	Reporte de avance	Departamento de Tecnología y Comunicaciones	100%	programado y desplegado la parte inicial del sistema	OCTUBRE	DICIEMBRE	0	Encargado de Tecnología		100%		
	Creación de sistema para los libros de reclamaciones	Cumplimiento de conformidades	Porcentaje de avance			100%		programado y desplegado la parte inicial del sistema	100%								Encargado de Tecnología

	Implementación de firmas digitales para la institución		Porcentaje de cumplimiento Plataformas y sistemas implementados	100%	100%	Screenshots de sistemas. Fotos de lanzamiento.	Departamento de Tecnología y Comunicaciones	100%	creado todos los usuarios del sistema, solicitud de certificados de la firma digital y proceso de acreditación por persona	0	Departamento de Tecnología	100%
	Implementación del nuevo sistema de reclamaciones de proconsumidor (PAC)							100%	Se completo la implementación del sistema	0	Compras, administrativo, Financiero, Dirección Ejecutiva y Jurídica	
	Libro de Reclamaciones digital	Elaboracion de informe trimestral de resultados obtenidos	Cantidad de informes y Porcentaje de avance	4		Revisión del informe		0			N/A	
Cantidad de establecimientos			N/A		Revisión del informe	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión, Departamento de TIC, Departamento de Buenas Practicas, Departamento de Inspeccion.	N/A	Se espera el lanzamiento oficial para poder proceder con los informes	N/A			



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024
Detalle por División

Unidad Ejecutora	DIVISIÓN DE OPERACIONES	Responsable	Encargado/a	Calificación	100%
		Trimestre	4to. Trimestre		
PEI	2021-2024			0-39	
Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional			40-79	
Articulación Estratégica	3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.			80-100	
Lineamientos					
Objetivos	Eficienciar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional.				

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	FIN					
	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	100%	100%	Informe de ejecución de mantenimiento a equipos	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones					N/A				
	Atendidas las solicitudes de soportes TICs a clientes internos	Cumplimiento de conformidades	Porcentaje de solicitudes atendidas en los tiempos requeridos (1hora)	100%	100%		Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones	100%				0	Gabriel paulino		100%	
	Atendidas las solicitudes de nuevos proyectos TIC acorde a lo planificado	Cumplimiento de conformidades	Porcentaje de solicitudes por correo Porcentaje de solicitudes por impresora Porcentaje de solicitudes por actividad interna Porcentaje de solicitudes por teléfono	100%	100%	Reporte de proyectos realizados	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones	100%		OCTUBRE	DICIEMBRE	0	Gabriel paulino		100%	
	Implementación de herramientas de monitoreo de equipos TIC	Seguimiento de cumplimiento de los requerimientos	Porcentaje de implementación	100%	100%	Equipos monitoreados	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones	100%				0	Gabriel paulino		100%	
	Implementación de servidor de backup para información interna de la institución	Seguimiento de cumplimiento de los requerimientos	Porcentaje de implementación 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				



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora **DEPARTAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES**

Responsable **Encargado/a**

Trimestre **4to. Trimestre**

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

2021-2024
Eje Estratégico EJE 2 - Promover el desarrollo y conocimiento de las normativas de los derechos de los consumidores.
Lineamientos 3.5.2.4 Capacitar y entrenar a las empresas, al sector público y a los consumidores y usuarios en materia de control de calidad y cumplimiento de normas.
Objetivos Fomentar el empoderamiento de los consumidores sobre sus derechos.

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

	Implementación Plan Nacional Vigilancia sobre Etiquetado general para los alimentos previamente envasados cumplimiento de la NORDOM 53	Ejecución del plan, Resolución 1579 - 22	Porcentaje de cumplimiento	25%	100%	Informes	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Jurídica, Dirección de Comunicaciones, Dirección de RRRH, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de Planes y Proyectos, Departamento de Educación al Consumidor, Departamento de Coordinación Provincial, Sección de Transportación	N/A	N/A
	Implementación y certificación de las Normas ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad, ISO 37001:2016 Requisitos para Sistema de Gestión Antisuborno e ISO 37301:2021 "Requisitos para Sistema de Gestión de Cumplimiento."	Elaboración de diagnóstico Identificación de riesgos y oportunidades Mapeo y caracterización de los procesos Auditoría interna del sistema de gestión Revisión de cuentas de mejoras	Porcentaje de implementación	25%	100%	Informes, levantamiento de datos	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Comunicaciones, Dirección Jurídica, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de Conciliación, Departamento de Servicio al Usuario, División de Compras y Contrataciones	N/A	N/A
	Libro de Reclamaciones digital	Elaboración de informe trimestral de resultados obtenidos	Cantidad de informes y Porcentaje de avance	N/A		Revisión del informe	0	N/A	N/A
			Cantidad de establecimientos	N/A		Revisión del informe	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión, Departamento de TIC, Departamento de Buenas Prácticas, Departamento de Inspección.		



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA

Responsable Encargado/a

Trimestre 4to. Trimestre

Calificación	97%
0-39	
40-79	
80-100	

Eje Estratégico	2024-2024 3.3 Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado nacional
Lineamientos	3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.
Objetivos	Fortalecer los mecanismos de vigilancia de la oferta, promoción y publicidad en el mercado nacional.

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Trimestral	META ANUAL	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin					
	Realizadas las inspecciones para el buen cumplimiento de las normativas correspondientes y vigentes	Organizar y planificar las inspecciones	Cantidad de inspecciones	800.00	12,073	Actas de inspección	Departamento de Inspección y Vigilancia	980		OCTUBRE	DICIEMBRE		DEPARTAMENTO DE INSPECCION	Impresoras portátiles • Tablets nuevas • Inversores portátiles • Tones y líneas para impresoras	100%	
		Preparar las inspecciones														
		Ejecutar las inspecciones														
		Tramitar actas según resultados de inspección	Porcentaje de Cumplimiento													
		Evaluar el cumplimiento														
	Realizadas las incineraciones de los productos decomisados en los tiempos establecidos.	Realizar solicitud de compras destinada a la contratación de servicios de incineración con empresa que ofrezca esos servicios.	Cantidad de incineraciones semanales ejecutadas en los tiempos establecidos	100%	100%	Fotografías de incineraciones, registros de incineraciones, órdenes de compras para incineraciones	Departamento de Inspección y Vigilancia	90%		OCTUBRE	DICIEMBRE		DEPARTAMENTO DE INSPECCION		90%	
		Coordinar logística de transporte y traslado de productos decomisados hacia destino.														
		Registrar en base de datos de productos incinerados y realizar informe.														
	Ampliado alcance de acreditación de organismo de inspección (Construcción)	Realizar diagnóstico	Porcentaje de Cumplimiento	25%	100%	Informes de ejecución	Departamento de Inspección y Vigilancia			OCTUBRE	DICIEMBRE		DEPARTAMENTO DE INSPECCION		100%	
		Elaborar el plan de acción														
		Ejecutar el plan de acción														
	Implementación Plan Nacional Vigilancia sobre Etiquetado general para los alimentos previamente envasados cumplimiento de la NORDOM 53	Ejecución del plan , Resolución 1579 - 22	Porcentaje de Cumplimiento	25%	100%	Informes, actas de inspección, informes de laboratorio	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Jurídica, Dirección de Comunicaciones, Dirección de RRHH, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, , Departamento de Planes y Proyectos, Departamento de Educación al Consumidor, Departamento de Coordinación Provincial, Sección de Transportación	N/A	N/A				N/A			
	Implementación y certificación de las Normas ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad, ISO 37001:2016 Requisitos para Sistema de Gestión Antisoborno e ISO 37301:2021 " Requisitos para Sistema de Gestión de Cumplimiento.	Elaboración de diagnóstico	Porcentaje de implementación	25%	100%	Informes, levantamiento de datos	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Comunicaciones, Dirección Jurídica, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de Conciliación, Departamento de Servicio al Usuario, División de Compras y Contrataciones	N/A	N/A				N/A			
		Identificación de Riesgos y Oportunidades														
		Mapeo y caracterización de los procesos														
		Auditoría interna del Sistema de Gestión														
		Revisión de cuentas de mejoras														
	Libro de Reclamaciones digital	Elaboración de informe trimestral de resultados obtenidos	Cantidad de informes y Porcentaje de avance	4		Revisión del informe	0	N/A	N/A				N/A			
			Cantidad de establecimientos	N/A		Revisión del informe	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión, Departamento de TIC, Departamento de Buenas Prácticas, Departamento de Inspección.	N/A	N/A				N/A			



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora **DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS ECONOMICOS**

Responsable **Encargado/a**

Trimestre **4to. Trimestre**

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

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

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



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR

Responsable Encargado/a

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

PEI	2021-2024
Eje Estratégico	EJE 2 - Promover el desarrollo y cumplimiento de las normativas de los derechos de los consumidores.
Lineamientos	3.1.1.5 Realizar campañas de concientización a los consumidores sobre sus derechos y los mecanismos para ejercerlos.
Objetivos	Fomentar el empoderamiento de los consumidores sobre sus derechos.

Articulación Estratégica

Trimestre 4to. Trimestre

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	TRIMESTRE	META ANUAL	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin				
	Impartidas charlas sobre protección de los derechos del consumidor	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar programa de charlas sobre protección de los derechos del consumidor Coordinar con sectores identificados para impartir charlas para calendarizar actividades Coordinar logística de apoyo Cantidad de charlas y participantes Evaluar charla y orientador Elaborar y remitir informe 	Cantidad de charlas educativas (SIGEF)	2,000.00	17,000.00	Informe de actividades, reportes de asistencia, fotos.	Departamento de Educación al Consumidor	3,952					Todos los colaboradores del departamento de educación(Wendy, Mercedes, Sandra, Catalina, Jenny, carne n, sindy, arenida pablo)	100%	
	Propuesta talleres sobre protección de los derechos del consumidor	<ul style="list-style-type: none"> Selección Asesor para desarrollo talleres. Coordinar capacitación y asesoría a los orientadores. Elaborar materiales sobre el tema específico del taller a impartir. Coordinar logística de apoyo Elaborar programa de talleres sobre protección de los derechos del consumidor Remitir proyecto a D.E para aprobación. Ejecutar prueba piloto de talleres. Elaborar y remitir informe 	<ul style="list-style-type: none"> Elaborado taller de derecho de consumo Elaborado taller de inocuidad de alimentos en el hogar Elaborado taller de finanzas personales Elaborado taller de publicidad responsable Elaborado taller de comercio electrónico Elaborado taller de Liderazgo Elaborado taller de comunicación efectiva Elaborado taller de trabajo en equipo 	1%	12	Informe de actividades, reportes de asistencia, fotos	Departamento de Educación al Consumidor	N/A	Se llevaron a cabo las gestiones para el cumplimiento de la meta en el proximo trimestre Taller de finanzas personales, liderazgo, motivación y derecho del consumidor	OCTUBRE	DICIEMBRE		Todos los colaboradores del departamento de educación(Wendy, Mercedes, Sandra, Catalina, Jenny, carne n, sindy, arenida pablo)	N/A	
	Realizados conversatorios Universitarios	<ul style="list-style-type: none"> Realizar levantamiento sobre posibles universidades a realizar conversatorio Coordinar con universidades para impartir conversatorio Coordinar logística de apoyo Realizar conversatorio Elaborar y remitir informe 	Cantidad de eventos realizados		5	Fotos, informe.	Departamento de Educación al Consumidor	N/A					Departamento de educación Y Coordinación Provincial(Wendy, Mercedes mateo y Griselda San quintín)	N/A	
	Jornada Nacional de Concientización y Promoción de los Derechos Del Consumidor	<ul style="list-style-type: none"> Definir presupuesto para realización de eventos Elaborar plan de jornada nacional Definir temas a concientizar Calendarizar los eventos 	Número de eventos	5	15	Fotos, informe.	Departamento de Educación al Consumidor	10					Departamento de educación Y Coordinación Provincial(Wendy, Mercedes mateo y Griselda San quintín)	100%	

		Ejecutar eventos																		
Realizados contenido de orientación a consumidores		Elaborar plan de contenido de educativo.	Porcentaje de implementación	2	14	Publicación en redes y medios de comunicación.	Departamento de Educación al Consumidor	1											Todos los colaboradores del departamento de educación(Wendy, Mercedes, Sandra, Catalina, Jenny, carne n, sindy, seneida pablo)	100%
		Remitir a D.E. para aprobación.																		
		Remitir aprobados a Depto. Comunicación																		
		Publicar en todas las redes sociales y medios de comunicación.																		
Implementación Plan Nacional Vigilancia sobre Etiquetado general para los alimentos previamente envasados cumplimiento de la NORDOM 53		Ejecución del plan, Resolución 1579 - 22	Porcentaje de cumplimiento	25%	100%	Informes	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Jurídica, Dirección de Comunicaciones, Dirección de RRHH, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de Planes y Proyectos, Departamento de Educación al Consumidor, Departamento de Coordinación Provincial, Sección de Transportación			N/A										
Hoja de ruta de Consumo Sostenible		Crear programa de capacitación sobre producción	Numero de personas																	
		Desarrollar campanas en centros educativos sobre sostenibilidad a mediano plazo con temas, objetivos áreas y niveles de alcance definidos en base a normas internacionales	Numero de empresas, asociaciones o instituciones publicas realizando programas de capacitación)																	



INSTITUTO NACIONAL

Unidad Ejecutora	DIVISIÓN DE FOMENTOS DE ASOCIACIONES
PEI	2021-2024
Eje Estratégico	EJE 2 - Promover el desarrollo y conocimiento de las normativas de los derechos de los consumidores.
Lineamientos	3.1.1.5 Realizar campañas de concientización a los consumidores sobre sus derechos y los mecanismos para ejercerlos.
Objetivos	Fomentar el empoderamiento de los consumidores sobre sus derechos.

**Plan Operativo Anual 2024
Detalle por Departamento**

Responsable	Encargado/a
Trimestre	4to. Trimestre

Calificación	99%
0-39	[Red Bar]
40-79	
80-100	[Green Bar]

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

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

OCTUBRE

DICIEMBRE



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Unidad ejecutora: **DIVISION DE ORIENTACION A LOS CONSUMIDORES**

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

Plan Operativo Anual 2024

Detalle por Departamento

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		Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin				
	Hoja de ruta de Consumo Sostenible	Crear programa de capacitación sobre producción	Numero de empresas, 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
		Desarrollar campanas en centros educativos sobre sostenibilidad a mediano plazo con temas, objetivos áreas y niveles de alcance definidos en base a normas internacionales													
	Realizados contenido de orientación a consumidores	Elaborar plan de contenido de educativo.	Porcentaje de implementación		14	Publicación en redes y medios de comunicación.	DIVISION DE ORIENTACION A LOS CONSUMIDORES	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
		Remitir a D.E. para aprobación.													
		Publicar en todas las redes sociales y medios de comunicación.													



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024
por División

Detalle

Unidad Ejecutora **DIVISIÓN DE LABORATORIO**

P.E	2021-2024
Eje Estratégico	Eje 3 - Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado nacional
Lineamientos	3.5.2 Crear la infraestructura (física e institucional) de normalización, metrología, reglamentación técnica y acreditación, que garantice el cumplimiento de los requisitos de los mercados globales y un compromiso con la excelencia.
Objetivos	Fortalecer los mecanismos de vigilancia de la oferta, promoción y publicidad en el mercado nacional

Responsable **Encargado/a**

Trimestre **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		Presupuesto	Responsables Involucrados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin				
	Desarrollados estudios técnicos en productos realizado	Elaborar perfiles de proyectos	Cantidad de estudios de alimentos y bebidas no alcohólicas	100%	25%	Reporte remitidos a la Subdirección Técnica y/o D.E.	División de Laboratorio	0%		OCTUBRE	DICIEMBRE			N/A	
		Realizar plan de muestreo	Cantidad de estudios de muestras pesadas de distintas marcas de snack	100%	N/A										
		Ejecutar plan de muestreo	Cantidad de estudios de diferentes marcas de caldos de pollos deshidratados y sopas	100%	N/A										
		Analizar los resultados	Cantidad de estudios de agua y hielo	100%	10%										
		Publicar los resultados	Cantidad de estudios de verificaciones de etiquetado de productos preenvasados (snack, pollo, sopa)	100%	N/A										
		Elaborar perfil de proyecto		100%	N/A										
	Verificados instrumentos de pesos y medidas	Ejecutar el proyecto	Cantidad de instrumentos de pesaje verificados	100%	100%	Informe de establecimientos verificados	División de Laboratorio	0%		OCTUBRE	DICIEMBRE			100%	
		Analizar resultados													
	Implementación y certificación de las Normas ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad, ISO 37001:2016 Requisitos para Sistema de Gestión Antisoborno e ISO 37301:2021 "Requisitos para Sistema de Gestión de Cumplimiento."	Elaboración de diagnóstico	Porcentaje de implementación	100%	100%	Informes, levantamiento de datos	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Comunicaciones, Dirección Jurídica, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de Conciliación, Departamento de Servicio al Usuario, División de Compras y Contrataciones	N/A				N/A			
		Identificación de riesgos y oportunidades													
		Mapeo y caracterización de los procesos													
		Auditoría interna del Sistema de Gestión													
		Revisión de cuentas de mejoras													



DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE PUBLICIDAD Y PRECIO	
2021-2024	
Eje Estratégico	EJE 3 - Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado nacional.
Lineamientos	3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.
Objetivos	Fortalecer los mecanismos de vigilancia de la oferta, promoción y publicidad en el mercado nacional

Responsable	Encargado/a
Trimestre	4to. Trimestre

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

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

	Actualizado en el tiempo pautado el Sistema Dominicano de Información de Precios	Procesamiento de la data.	Precios (SIDIP)			enviados	Publicidad y Precios		precio articulos de construccion.	OCTUBRE	DICIEMBRE			100%	
		Envio de la data al Departamento de Tecnología.													
		Elaboración de los formularios	Publicación en Sistema Dominicano de Información de Precios (SIDIP).	10	10	Número de formularios de articulos 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%
		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).	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.						
		Elaboración de los formularios													
		Levantamiento de los precios.													
		Procesamiento de la data.	Publicación en Sistema Dominicano de Información de Precios (SIDIP).	3	12	Número de formularios de articulos de la higiene enviados	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	15	Formularios levantados articulos de la higuene						
		Envio de la data al Departamento de Tecnología.													
		Elaboración de los formularios													
		Levantamiento de los precios.	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						
		Procesamiento de la data.													
		Envio de la data al Departamento de Tecnología.													
		Levantamiento de los precios.	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						
Procesamiento de la data.															
Envio de la data al Departamento de Tecnología.															
5	Expandido el alcance del SIDIP	Cantidad de boletines de precios promedios en supermercados grandes y pequeños 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 almacenes agregados al SIDIP		12	48			12	Realización de Sondeo de Precios						
		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	Realizado análisis de compras inteligentes para orientación al consumidor	Realizacion sondeo de precios	Cantidad de análisis de productos del mes	3	12	Numero de capsulas elaboradas y enviadas a comunicación	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	3	Reporte realizado y colgado en pagina web			\$300,000.00		100%	
		Elaboracion de informe deprecios													
		Selección del producto													
		Elaboracion de informe													

7	Realización de sondeos de productos farmacéuticos. CONCADECO	Análisis de reportes de la investigación de precios.											
8	Realización de sondeos de precios de los productos de la canasta básica rural y urbana	Elaboración de reporte de la investigación de precios de medicamentos, canasta básica alimentaria rural y urbana	Informe de investigación publicados en CONCADECO	1	4	Número de Informes	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	1	Reporte realizado y enviado a Cooperación Internacional			100%	
9	Realización de reuniones con representantes de los proveedores.	Convocatoria y realización de la reunión. Elaboración de reportes de acuerdos.	Porcentaje de acuerdos logrados, en caso que aplique.	7	90%	Minutas de reuniones, listado de asistencia, informes de acuerdos.	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	0	Las reuniones se realizan en función de las desviaciones que se detecten en el comportamiento de precios	\$0.00		N/A	



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024

Detalle por

Departamento

Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Responsable Encargado/a

Trimestre 4to. Trimestre

Calificación	98%
0-39	
40-79	
80-100	

	2021-2024
Eje Estratégico	EJE 3 - Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado nacional
Lineamientos	3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.
Objetivos	Fortalecer los mecanismos de vigilancia de la oferta, promoción y publicidad en el mercado nacional.

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	TRIMESTRAL	Meta Anual	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual			
										Inicio	Fin							
	Solucionados los conflictos entre proveedores y consumidores	Realizar análisis previo del asunto en conflicto	Porcentaje de casos conciliados	100%	100%	Screenshot de conciliación por Pro Concilia, actas de conciliación	Departamento de Conciliación, Departamento de Servicio al Usuario	94%	Recibimos 921 reclamaciones de las cuales aún se están trabajando en carpeta 334, por lo 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)	OCTUBRE	DICIEMBRE			98%				
Explorar posibilidades objetivas de acuerdo entre las partes.																		
Inicio de acuerdos conciliatorios (citas adicionales)		Porcentaje de casos trabajados respecto a reclamaciones recibidas en el área en el tiempo establecido (30 días) a excepción de casos que requieran visitas de inspección.	100%					100%	Screenshot de conciliación por Pro Concilia, actas de conciliación							Departamento de Conciliación, Departamento de Servicio al Usuario	100%	En los casos presentados en la institución en sede, periodo Julio-septiembre 2024 alcanzando 550 Acuerdos, 86 No Acuerdos, 44 Desistimientos, 0 Improcedencias, 47 Desinterés, 517 No Comparecencias, de un total de 921 Reclamaciones recibidas.
Firma de acuerdos conciliados																		
Confirmación del cumplimiento de los acuerdos hechos en la conciliación.		Porcentaje de casos conciliados a través de Pro Concilia.	100%					100%	Screenshot de conciliación por Pro Concilia, actas de conciliación							Departamento de Conciliación, Departamento de Servicio al Usuario	100%	Recibimos 168 reclamaciones de los cuales fueron celebradas y 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 %.
Archivo de expediente.																		
	Implementación y certificación de las Normas ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad, ISO 37001:2016 Requisitos para Sistema de Gestión Antisoborno e ISO 37301:2021 "Requisitos para Sistema de Gestión de Cumplimiento.	Elaboración de diagnóstico	Porcentaje de cumplimiento			100%	Informes, levantamiento de datos	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Comunicaciones, Dirección Jurídica, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de Conciliación, Departamento de Servicio al Usuario, División de Compras y Contrataciones			N/A							
Identificación de riesgos y oportunidades																		
Mapeo y caracterización de los procesos																		
Auditoría interna del Sistema de Gestión																		
Revisión de cuentas de mejoras																		



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024

Detalle por

Departamento

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

Responsable **Encargado/a**

Trimestre **4to. Trimestre**

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

	2021-2024
Eje Estratégico	EJE 3 - Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado nacional
Lineamientos	3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.
Objetivos	Fortalecer los mecanismos de vigilancia de la oferta, promoción y publicidad en el mercado nacional.

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Trimestral	Meta Anual	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin				
	Efectuar el análisis de las reclamaciones y denuncias interpuestas ante proconsumidor por parte de consumidores y usuarios a fin de determinar si existen elementos probatorios que evidencien faltas atribuibles a proveedores y recomendar su procedencia o improcedencia.	Analizar las denuncias y reclamaciones	100%	25%	100%	Informes, levantamiento de datos, revisión, gestión telefónica, consulta, análisis, entrevistas y citaciones	Departamento de Conciliación, División de Análisis Preliminar de Reclamaciones	1,260 total de reclamaciones recibidas durante el trimestre, Octubre - Diciembre	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		100.0%	
		Determinar a que área corresponde	100%												
	Asegurar el cumplimiento con los tiempos establecidos para la evaluación y análisis de reclamaciones, según legislación	Llevar control del tiempo requerido en 2 días	100%	25%	100%	Informes, levantamiento de datos, revisión, gestión telefónica, consulta, análisis, entrevistas y citaciones	Departamento de Conciliación, División de Análisis Preliminar de Reclamaciones	100%	Análisis de las Reclamaciones, Realización de Improcedencia, Citaciones, Gestión Telefónica, Consulta, Entrevista a Proveedores y Consumidores			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, 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%	
	Análisis y revisión	Revisión y corrección de expediente para ser sometido a la firma	100%			Informes, levantamiento de datos, revisión, gestión telefónica, consulta, análisis, entrevistas y citaciones	Departamento de Conciliación, División de Análisis Preliminar de Reclamaciones	175 para el trimestre	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%	
		Revisión y corrección para ser sometido a la firma													
		Revisión, corrección, orientación y análisis con los abogados encargados de los expedientes													
		Revisión y análisis para ser sometido a la firma													
		Revisión y análisis para ser sometido a la firma													

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

