



**PRO CONSUMIDOR**

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN  
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Pro Con  
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

# INFORME DE EJECUCIÓN

POA 2025  
4to. TRIMESTRE  
OCTUBRE -DICIEMBRE

**PLAN OPERATIVO  
ANUAL  
2025**



**INFORME DE EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2025, 4TO TRIMESTRE**

**Elaborado por:**



**Verioska Terrero**  
**Técnico de Planificación y Desarrollo**

**Revisado por:**



**Anthony Chávez**  
**Director Interino de Planificación y Desarrollo**



**Aprobado por:**



**Eddy Alcántara**  
**Director Ejecutivo del Instituto de Protección de los Derechos del Consumidor**



# ÍNDICE

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	5
	Marco Estratégico Institucional	6
	Nivel de Ejecución General	7
<b>2</b>	<b>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA</b>	8
<b>3</b>	<b>DEPARTAMENTO FINANCIERO</b>	10
<b>4</b>	<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO</b>	12
	División de Servicios Generales	14
	División de Archivo y Correspondencia	16
	División de Transporte	18
	División de Compras y Contrataciones Públicas	20
<b>5</b>	<b>DEPARTAMENTO PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO</b>	22
	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	24
	Departamento de Planes, Proyectos y Monitoreo	26
	Cooperación Internacional	28
<b>6</b>	<b>DEPARTAMENTO RECURSOS HUMANOS</b>	30
	<b>DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES</b>	32
	División de Publicaciones	34
<b>7</b>	<b>DIRECCIÓN DE JURÍDICA</b>	36
	División de Litigios	38

<b>8</b>	<b>DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES</b>	40
	División de Operaciones	42
<b>9</b>	<b>DEPARTAMENTO BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES</b>	44
<b>10</b>	<b>DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA</b>	46
<b>11</b>	<b>DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL USUARIO</b>	48
<b>12</b>	<b>DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR</b>	50
	División de Fomento de Asociaciones	52
<b>13</b>	<b>LABORATORIO</b>	54
<b>14</b>	<b>ANÁLISIS DE PUBLICIDAD Y PRECIOS</b>	56
<b>15</b>	<b>CONCILIACIÓN</b>	58
	División de Análisis Preliminar de Reclamaciones	60
<b>16</b>	<b>COORDINACIÓN PROVINCIAL</b>	62
<b>17</b>	<b>OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>	64
<b>18</b>	<b>OFICINA DE MEGACENTRO</b>	66

## INTRODUCCIÓN:

El Instituto Nacional de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor), presenta de manera consolidada el desempeño obtenido en el Plan Operativo Anual (POA) , durante el cuarto trimestre del año 2025, el cual tiene en detalle los productos y actividades con sus porcentajes, de cada una de las áreas que conforman nuestro instituto.

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 2024- 2028, las prioridades de la gestión y articulado con el presupuesto asignado para el año 2025.

Así mismo es el referente para realizar el seguimiento trimestral durante el año.

Este se realiza a través de informes de evaluación que muestran el nivel de cumplimiento de las metas programadas por cada área de la institución. Estos informes detallan el porcentaje de cumplimiento, los indicadores y los productos, así como el análisis de la desviación de cada producto, garantizando la obtención de los resultados esperados.



## Marco Estratégico Institucional



### Misión

Proteger a los consumidores y usuarios de bienes y servicios, mediante la aplicación de las normas jurídicas establecidas.



### Visión

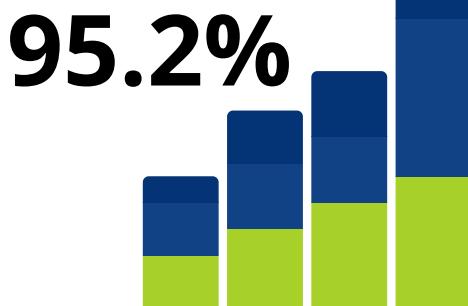
Ser reconocida, a nivel nacional e internacional, por su efectiva labor en la protección de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, promoviendo el consumo sustentable e inteligente

### Valores que nos definen

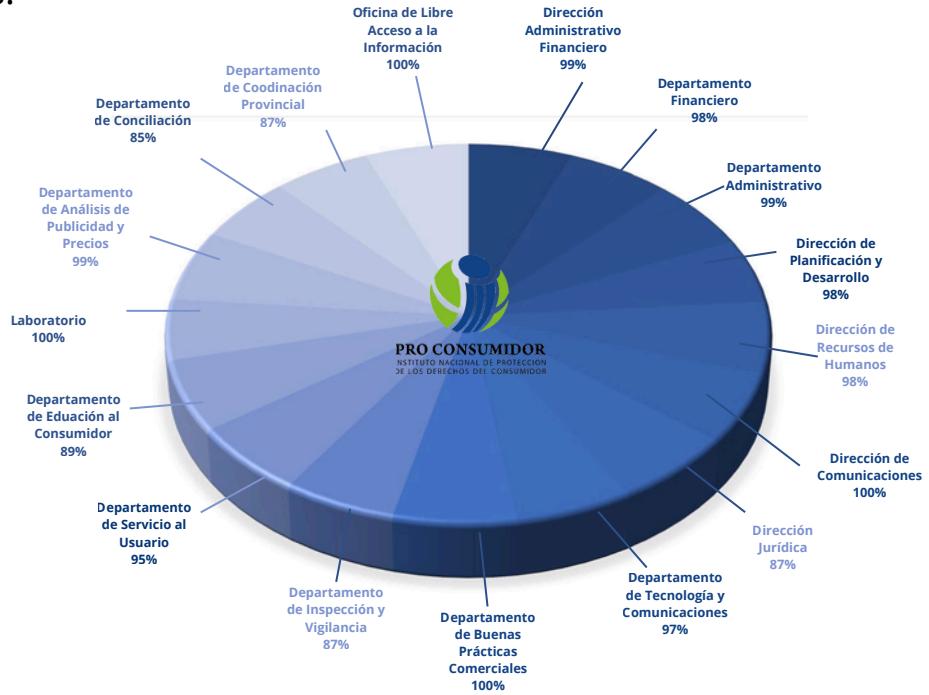


## NIVEL DE EJECUCIÓN GENERAL POA 2025 4TO. TRIMESTRE (OCTUBRE-DICIEMBRE)

El nivel de cumplimiento de las metas pautadas por la institución correspondiente al cuarto trimestre **octubre - diciembre** del año 2025, correspondiente a 179 productos de 30 áreas, fue bastante prospero. En ese sentido, el promedio general de cumplimiento dentro del Plan Operativo de la institución durante este período, 2025, corresponde a un 95.2% de ejecución respecto a las metas programadas.



En el siguiente gráfico se muestra, de manera desagregada, el nivel de ejecución de los distintos distintos departamentos, sin sus divisiones.



## NIVEL DE EJECUCIÓN DE LOS DEPARTAMENTOS Y SUS DIVISIONES PLAN OPERATIVO ANUAL - 4TO. TRIMESTRE 2025

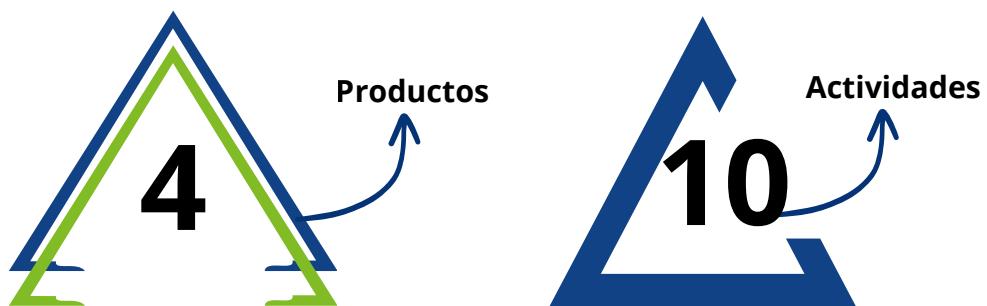
### DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

La **Dirección Administrativa Financiera (DAF)**, es el ente encargado de planificar, organizar, controlar y supervisar las actividades administrativas y financieras de todas las áreas que forman la institución.



Nivel de cumplimiento del DAF

**Cantidad de productos logrados** con un nivel de ejecución completo de un 100%.



A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo octubre-diciembre, 2025:

**TABLA No . 1  
EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DAF  
4TO. TRIMESTRE 2025**

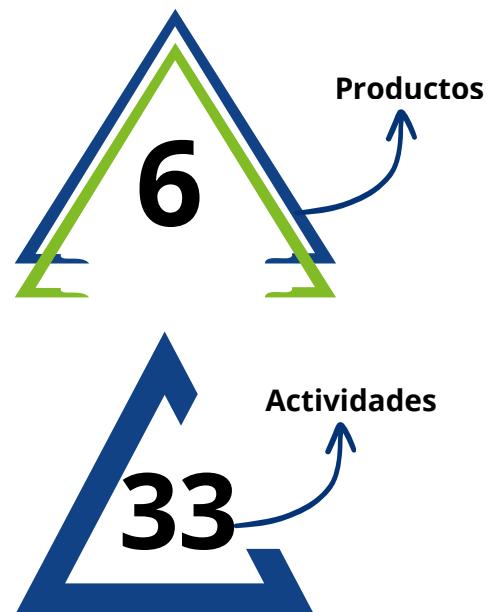
PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
<b>Garantizar todo el cumplimiento de las normas y procedimientos para las operaciones de compras y contrataciones que establece la ley y la Dirección General de Contrataciones de Bienes, Obras, Servicios Concesiones, en su condición de órgano rector.</b>	100%	100%
<b>Revisión y firma libramientos de fondos</b>	100%	100%
<b>Autorización de viáticos</b>	100%	100%
<b>Formalizadas reuniones concernientes a la Dirección Ejecutiva y Dirección Administrativa Financiera</b>	100%	100%
<b>Encuesta interdepartamental</b>	N/A	N/A

## DEPARTAMENTO FINANCIERO

El **Departamento Financiero**, es el responsable de dirigir los procesos de presupuesto, nómina y contabilidad del presupuesto que tiene la institución, procurando una gestión interna oportuna, efectiva y transparente.



**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución de más de un 95%.



El **Departamento Financiero**, está conformado por dos divisiones:

- **División de Presupuesto**
- **División de Contabilidad**

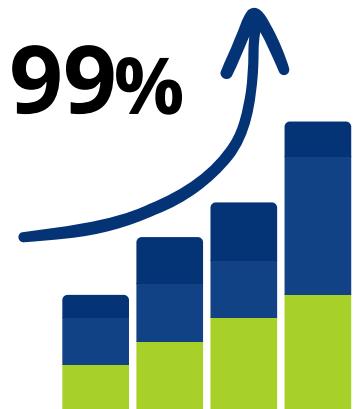
A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo octubre-diciembre, 2025:

**TABLA No . 2**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEPTO.FINANCIERO**  
**4TO. TRIMESTRE 2025**

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
<b>Gestionada la ejecución presupuestaria</b>	100%	91%
<b>Informes de estados financieros</b>	100%	100%
<b>Informe de cumplimiento ICI (Indice de Control Interno)</b>	100%	91%
<b>Gestionado el pago de los viáticos institucionales</b>	100%	100%
<b>Gestionado el anticipo financiero</b>	100%	100%
<b>Realización de auditoría financiera</b>	100%	100%
<b>Encuesta interdepartamental</b>	N/A	N/A

## DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

El **Departamento Administrativo**, es el ente responsable de planificar y ejecutar las tareas administrativas de la institución.



**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución de más de un 90%.



El **Departamento Administrativo**, está conformado por cuatro divisiones:

- **División de Servicios Generales**
- **División de Archivo y Correspondencia**
- **División de Transporte**
- **División de Compras y Contrataciones Públicas**

A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo octubre-diciembre, 2025:

**TABLA No . 5**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEPTO. ADMINISTRATIVO**  
**4TO. TRIMESTRE 2025**

PRODCUTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
<b>Verificada y custodiada la caja chica de la institución</b>	100%	100%
<b>Gestionados y administrados los recursos en el tiempo establecido (combustible, flotas, luz, agua, routers de internet, teléfono, basura, pólizas de seguro).</b>	100%	97%
<b>Gestionados los contratos interinstitucionales</b>	100%	100%
<b>Encuesta interdepartamental</b>	100%	100%

A continuación, se muestra de manera separada, el nivel de ejecución logrado por las distintas áreas organizacionales que conforman el Departamento Administrativo.

## División de Servicios Generales

**Nivel de cumplimiento** logrado por el área organizacional durante el periodo evaluativo.



**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución de un 95%.



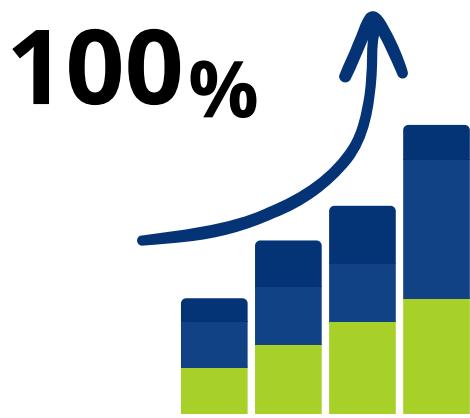
A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo octubre-diciembre, 2025:

**TABLA No . 6**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES**  
**4TO. TRIMESTRE 2025**

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Implementado programa de mantenimiento (planta física, ascensor, planta eléctrica, aire, plomería, cerrajería, herrería, albañilería, etc.)	100%	100%
Mantenimiento de la institución libre de plagas	100%	N/A
Evaluadas las condiciones físicas mobiliarias de trabajo	100%	95%
Atendidas las demandas de suministros de materiales.	100%	100%
Encuesta interdepartamental	100%	100%

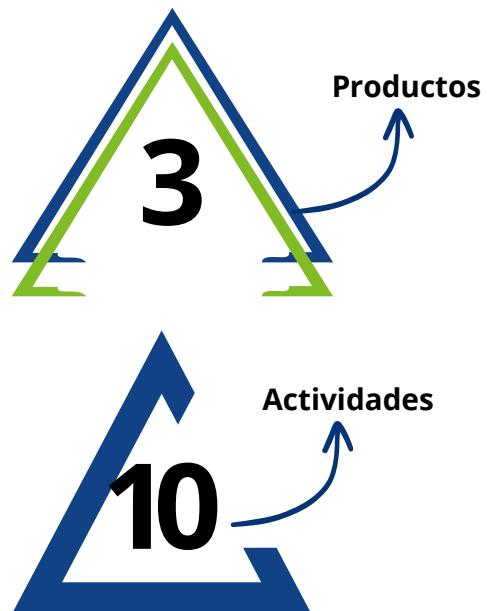
## División de Archivo y Correspondencia

**Nivel de cumplimiento** logrado por el área organizacional durante el periodo evaluativo.



**Nivel de cumplimiento** de la división de archivo y correspondencia.

**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución de un 100%.



A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo octubre-diciembre, 2025:

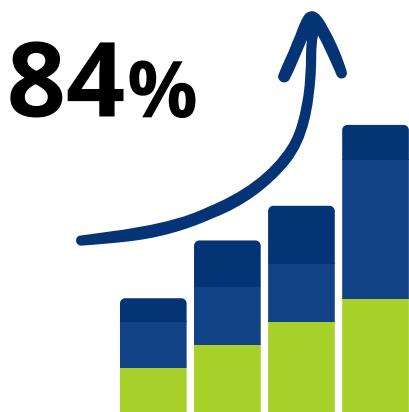
**TABLA No . 7**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DIVISIÓN DE**  
**ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA**  
**4TO. TRIMESTRE 2025**

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Atendidas las correspondencias de departamento internos a externos	100%	100%
Atendidas las correspondencias externas a departamento internos	100%	100%
Reestructuración y organización del área física del archivo	100%	N/A
Encuesta interdepartamental	100%	100%

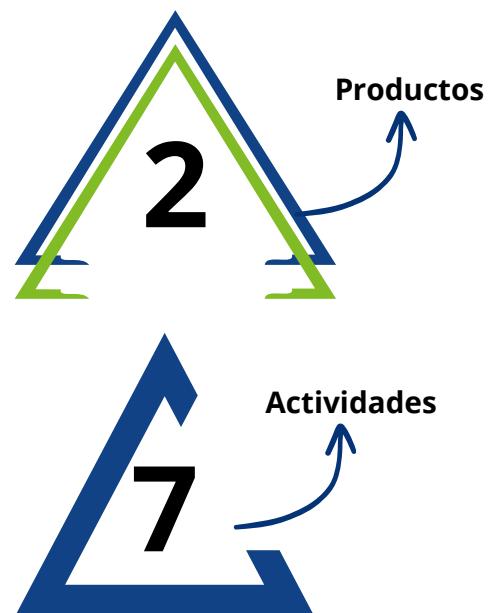
## División de Transporte

**Nivel de cumplimiento** logrado por el área organizacional durante el periodo evaluativo.

**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución mejor al trimestre pasado.



**Nivel de cumplimiento** de la división de transporte.



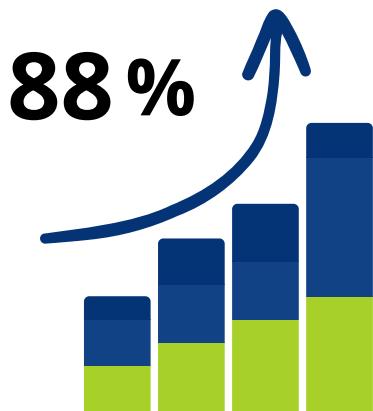
A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo octubre-diciembre, 2025:

**TABLA No . 8**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DIVISIÓN DE TRANSPORTE**  
**4TO. TRIMESTRE 2025**

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Atendidas las solicitudes de servicio de transporte	100%	100%
Programas de mantenimientos para vehículos	100%	53%
Encuesta interdepartamental	100%	100%

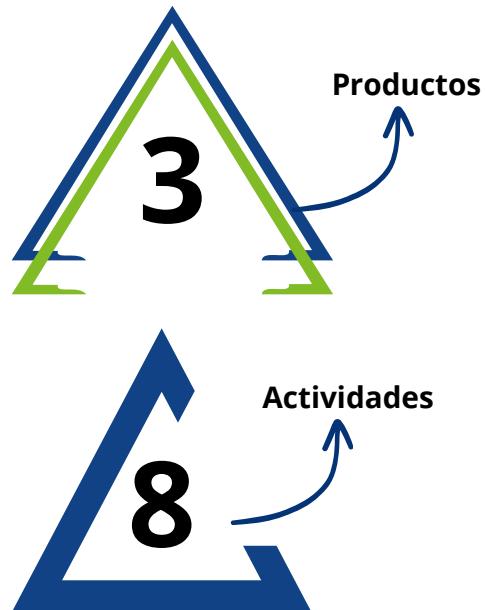
## División de Compras y Contrataciones Públicas

**Nivel de cumplimiento** logrado por el área organizacional durante el periodo evaluativo.



**Nivel de cumplimiento** de la división de compras y contrataciones públicas.

**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución de más de un 85%.



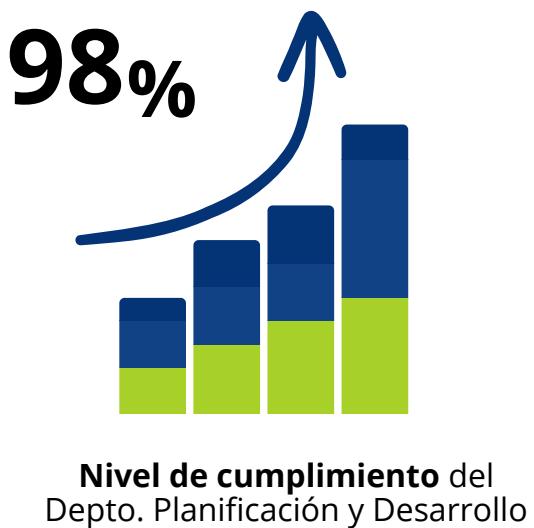
A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo octubre-diciembre, 2025:

**TABLA No . 9**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DIVISIÓN DE COMPRAS Y**  
**CONTRATACIONES PÚBLICAS**  
**4TO. TRIMESTRE 2025**

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Gestion de los recursos y Calidad de gastos (SIS COMPRAS)	100%	72%
Realizada evaluación de proveedores	100%	79%
Transparencia en las compras realizadas	100%	100%
Encuesta interdepartamental	100%	100%

## DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

El **Departamento de Planificación y Desarrollo**, es el responsable de asesorar a la máxima autoridad de la administración general en materia de planes, programas y proyectos de la institución.



**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución de más de un 95%.



El **Departamento de Planificación y Desarrollo**, está conformado a su vez por tres departamentos:

- **Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión**
- **Departamento de Planes, Proyectos y Monitoreo**
- **Cooperación Internacional**

A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo octubre-diciembre, 2025:

**TABLA No . 10**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEPARTAMENTO DE**  
**PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**  
**4TO. TRIMESTRE 2025**

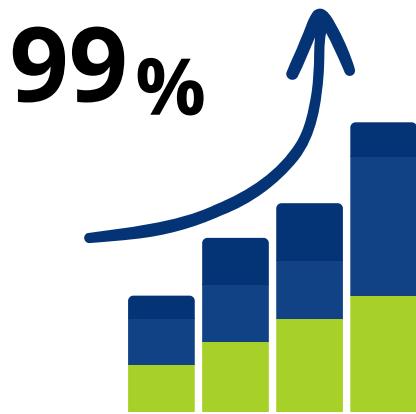
PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Elaborado Plan Operativo Anual 2024	100%	N/A
Monitoreada y evaluada la Planificación Operativa Anual 2025	100%	100%
Implementación de medidas de ahorro energético	100%	100%
Gestión de los Productos Físicos Registrados en DIGEPRES (SIGEF)	100%	91%
Informe de cumplimiento ICI (Indice de Control Interno)	100%	92%
Elaboración Memoria Institucional	100%	100%
Elaboración Plan anual de Compras	100%	100%
Informes de estadísticas institucionales	100%	100%
Equidad de Género	100%	N/A
Encuesta interdepartamental	100%	100%

A partir de este año 2025, el producto Elaboración de Memoria Institucional, que anteriormente pertenecía al área de calidad, se agregó al POA de planificación y Desarrollo, el cual es la división encargada del mismo.

A continuación, se muestra de manera separada, el nivel de ejecución logrado por las distintas áreas organizacionales que conforman el Departamento de Planificación y Desarrollo.

## Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

**Nivel de cumplimiento** logrado por el área organizacional durante el periodo evaluativo.



**Nivel de cumplimiento** del departamento de desarrollo institucional y calidad en la gestión..

**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución de más de un 95%.



A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo octubre-diciembre, 2025:

**TABLA No . 11**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEPARTAMENTO DE**  
**DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN**  
**4TO. TRIMESTRE 2025**

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META ANUAL
<b>Aprobada Carta de Compromiso al Ciudadano</b>	100%	100%
<b>Implementado Sistemas de Gestión de Calidad. (ISO 9001-2015, ISO 37001-2016 e ISO 19600-2014)</b>	N/A	100%
<b>Adecuación de documentos y procedimientos a formato institucional</b>	100%	100%
<b>Revisado sistema de documentación</b>	100%	100%
<b>Realizada la encuesta institucional de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios públicos, que alimentará los indicadores 1.6 y 1.7 del SISMAP.</b>	100%	95%
<b>Encuesta interdepartamental</b>	100%	N/A

## Departamento de Planes, proyectos y monitoreo

**Nivel de cumplimiento** logrado por el área organizacional durante el periodo evaluativo.



**Nivel de cumplimiento** del departamento de planes, proyectos y monitoreo.

**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución de un 100%.



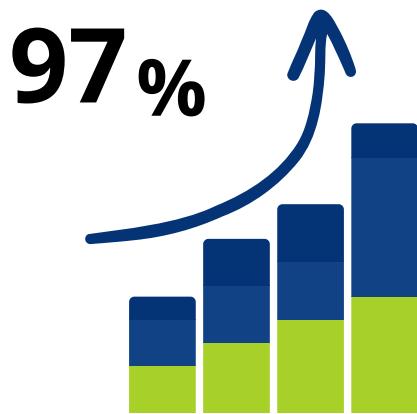
A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo octubre-diciembre, 2025:

**TABLA No . 12**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEPARTAMENTO DE**  
**PLANES, PROYECTOS Y MONITOREO**  
**4TO. TRIMESTRE 2025**

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Apertura de oficinas y/o reestructuración de las existentes	100%	N/A
Formulación , evaluación y seguimiento de los planes, programas y proyectos de la institución ya sean estos interinstitucionales , nacionales e internacionales	100%	100%
Encuesta interdepartamental	100%	N/A

## Departamento de Cooperación Internacional

**Nivel de cumplimiento** logrado por el área organizacional durante el periodo evaluativo.



**Nivel de cumplimiento** del departamento de cooperación internacional.

**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución de un 97%.



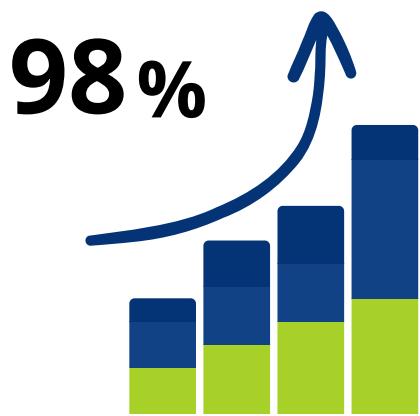
A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo octubre-diciembre, 2025:

**TABLA No . 13**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEPARTAMENTO DE**  
**COOPERACIÓN INTERNACIONAL**  
**4TO. TRIMESTRE 2025**

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Identificar y formular programas y proyectos de cooperación internacional no reembolsables con agencias u organismos internacionales	100%	100%
Gestionados benchmarkings con homólogos internacionales.	100%	90%
Realizados eventos (Congresos, foros y seminarios)	100%	N/A
Realizados intercambios de información con instituciones internacionales sobre temas de consumo.	100%	100%
Encuesta interdepartamental	100%	N/A

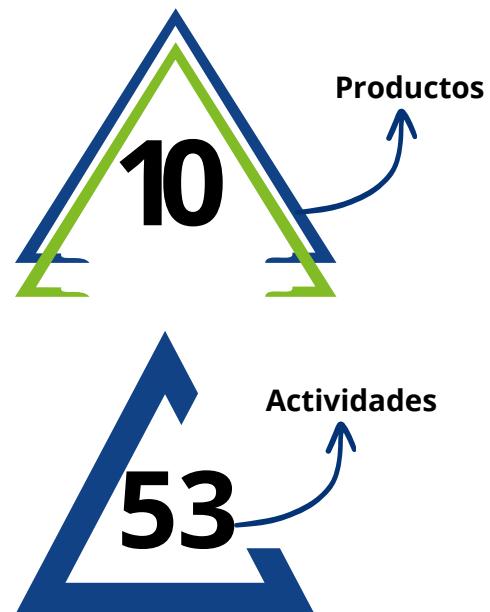
## DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

**La Dirección de Recursos Humanos**, es el ente responsable de seleccionar y capacitar al personal que trabaja y trabajará en la institución, con el objetivo de alcanzar la eficiencia y productividad máxima.



**Nivel de cumplimiento** de la Dirección de Recursos Humanos

**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución de más de un 95%.



A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo octubre-diciembre, 2025:

**TABLA No . 14**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DE LA DIRECCIÓN DE**  
**RECURSOS HUMANOS**  
**4TO. TRIMESTRE 2025**

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Capacitaciones al personal	100%	N/A
Evaluación de desempeño	100%	N/A
Seguridad de salud en el trabajo	100%	N/A
Reclutamiento y selección del personal	100%	N/A
Compensación y beneficios	100%	100%
Registro y control	100%	100%
Gestionado el pago de nóminas institucionales	100%	100%
Actividades conmemorativas anuales	100%	100%
EDI Profesionalización de la función pública (SISMAP GESTIÓN PÚBLICA 1.0)	100%	80%
Realizada revisión de estructura organizacional, manual de funciones y cargos de la institución	100%	100%
Encuesta interdepartamental	100%	100%

## DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES

**La Dirección de Comunicaciones**, se encarga de desarrollar e implementar las estrategias de comunicación de la institución, para difundir las acciones de la misma, garantizando la transparencia y la accesibilidad a la ciudadanía, de manera que fortalezcan la imagen pública de la institución.



**Nivel de cumplimiento** de la Dirección de Comunicaciones.

**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución de un 100%.



**La Departamento de Comunicaciones**, está conformado por una división:

- **División de Publicaciones**

A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo octubre-diciembre, 2025:

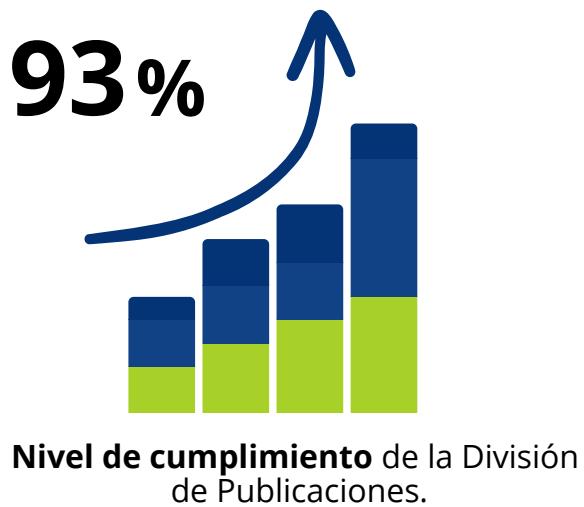
**TABLA No . 15**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DE LA DIRECCIÓN DE**  
**COMUNICACIONES**  
**4TO. TRIMESTRE 2025**

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Realizadas campañas de comunicación de un tema específico relativo al quehacer institucional en los medios de comunicación	100%	100%
Realizadas notas de prensa relativas al quehacer institucional	100%	100%
Brindada asistencia protocolar a eventos internos o externos.	100%	100%
Atendidas las solicitudes de diseño y diagramación	100%	100%
Encuesta Interdepartamental	100%	N/A

A continuación, se muestra de manera separada, el nivel de ejecución logrado por las distintas áreas organizacionales que conforman la Dirección de Comunicaciones.

## División de Publicaciones

**Nivel de cumplimiento** logrado por el área organizacional durante el periodo evaluativo.



**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución de un 90%.



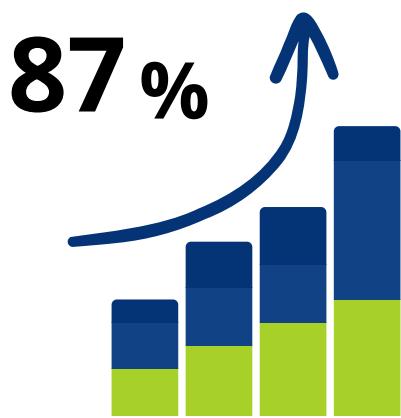
A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo octubre-diciembre, 2025:

**TABLA No . 16**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DE LA DIVISIÓN DE**  
**PUBLICACIONES**  
**4TO. TRIMESTRE 2025**

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Formulados y emitidos boletines internos de Pro Consumidor	100%	100%
Redes sociales	100%	57%
Obtenida la NORTIC E1	100%	N/A
Ejecutadas estrategias de aumento del impacto de la Página Web institucional	100%	100%
Encuesta Interdepartamental	100%	N/A

## DIRECCIÓN JURÍDICA

**La Dirección Jurídica**, se encarga de representar a los consumidores sobre acciones legales, de acuerdo a las reclamaciones presentadas contra los diferentes establecimientos comerciales, de acuerdo a las leyes y disposiciones jurídicas vinculadas a la institución.



**Nivel de cumplimiento** de la Dirección Jurídica.

**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución más de un 80%.



**La Dirección Jurídica**, está conformado a su vez por dos divisiones:

- **División de Litigios**
- **División de Elaboración de Documentos Legales**

A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo octubre-diciembre, 2025:

**TABLA No . 17**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA**  
**4TO. TRIMESTRE 2025**

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Realizadas resoluciones dirimentes por no acuerdo o no comparecencia	100%	100%
Cumplimiento de plazos establecidos para tramitación de expedientes	100%	48%
Gestionadas sanciones por no conformidades de vigilancia de mercado	100%	100%
Cumplimiento de plazos establecidos para tramitación de procedimiento sancionador	100%	37%
Registrados contratos de adhesión de proveedores	100%	100%
Cumplimiento de plazos establecidos para tramitación de contratos de adhesión (80 días).	100%	100%
Registrados concursos, rifas y sorteos de proveedores	100%	93%
Cumplimiento de plazos establecidos para tramitación de concursos, rifas y sorteos (15 días).	100%	100%
Gestión de contratos de servicios	100%	100%
Gestión de acuerdos interinstitucional y análisis realizados	100%	100%
Asistencia a la dirección ejecutiva como secretaria del consejo directivo	100%	67%
Mejorada la calidad de la atención integral del servicio brindado de reclamaciones	100%	N/A
Mejorada la calidad de la atención integral del servicio Contratos de adhesión	100%	N/A
Mejorada la calidad de la atención integral del servicio Concursos rifas y sorteos	100%	N/A
Encuesta interdepartamental	100%	100%

A continuación, se muestra de manera separada, el nivel de ejecución logrado por las distintas áreas organizacionales que conforman la Dirección Jurídica.

## División de Litigios

**Nivel de cumplimiento** logrado por el área organizacional durante el periodo evaluativo.



**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución de más de un 90%.



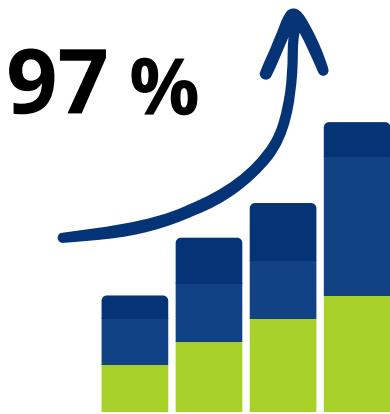
A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo octubre-diciembre, 2025:

**TABLA No . 18**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA**  
**4TO. TRIMESTRE 2025**

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Realizada representación legal ante tribunales	100%	100%
Tiempo oportuno para realizar escritos de defensa	100%	86%
Dar seguimiento al cumplimiento de las resoluciones y acuerdos emitidos por el instituto, lo que incluye accionar ante los organismos correspondientes para que estos sean ejecutados.	100%	45%
Realizadas emisiones de certificaciones y copias de expedientes	100%	100%
Encuesta Interdepartamental	100%	N/A

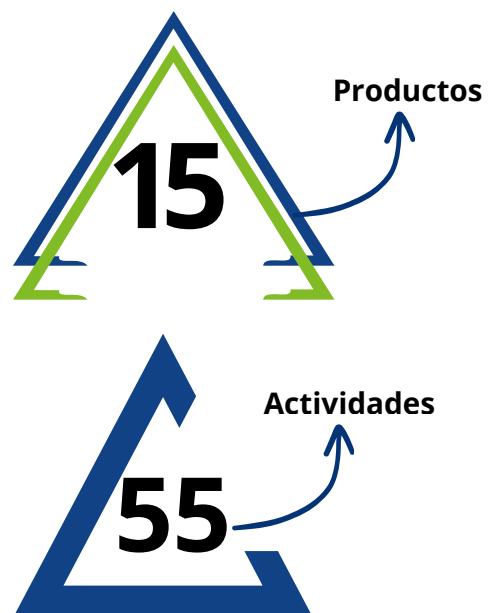
## DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES

**La Departamento de tecnología y comunicaciones**, se encarga de analizar, implementar y dar mantenimiento a la base de datos, definiendo estrategias que garanticen eficientemente los riesgos tecnológicos a los que puede enfrentarse la institución.



**Nivel de cumplimiento** del Departamento de Tecnología y Comunicaciones.

**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución de más de un 95%. Aumentando la puntuación ITge (Gobierno Electrónico).



**El Departamento de Tecnología y Comunicaciones**, está conformado a su vez por una división:

- **División de Operaciones**

A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo octubre-diciembre, 2025:

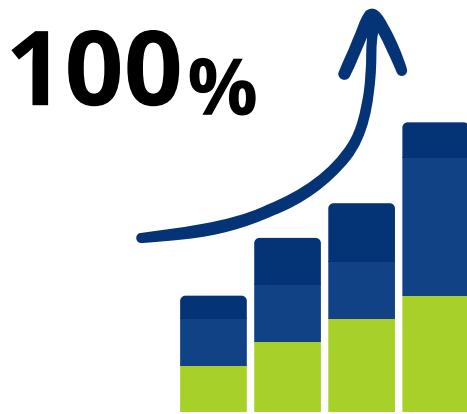
**TABLA No . 20**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEL DEPARTAMENTO DE**  
**TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES**  
**4TO. TRIMESTRE 2025**

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Obtenida la Nortic A1	100%	N/A
Obtenida la Nortic A2		100%
Obtenida la Nortic A3	100%	100%
Obtenida la Nortic A4	100%	100%
Obtenida la Nortic A6	100%	N/A
Obtenida la Nortic A7	100%	N/A
Obtenida la Nortic B1	100%	N/A
Obtenida la Nortic B2	100%	N/A
Configuración e instalación de nuevos equipos y softwares adquiridos	100%	100%
Implementación de ITge (Gobierno Electrónico)	100%	73%
Atendidas las solicitudes de nuevos proyectos TIC acorde a lo planificado	100%	100%
Renovación de los servicios tecnológicos	100%	100%
Creación de sistema de registro de contrato para el Departamento Jurídico	100%	100%
Implementación de libro de reclamación digital	100%	N/A
Implementación de firmas digitales para la institución	100%	100%
Encuesta Interdepartamental	N/A	100%

A continuación, se muestra de manera separada, el nivel de ejecución logrado por las distintas áreas organizacionales que conforman el Departamento de Tecnología y Comunicaciones.

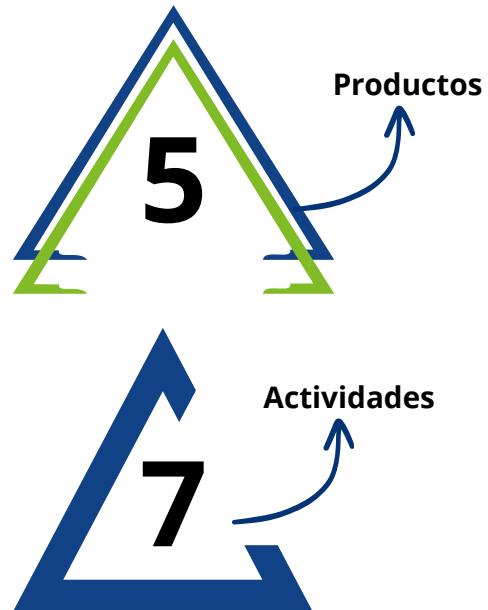
## División de Operaciones

**Nivel de cumplimiento** logrado por el área organizacional durante el periodo evaluativo.



**Nivel de cumplimiento** de la División de Operaciones.

**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución de un 100%.



A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo octubre-diciembre, 2025:

**TABLA No . 20**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEL DEPARTAMENTO DE LA**  
**DIVISIÓN DE OPERACIONES**  
**4TO. TRIMESTRE 2025**

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Diseñado y ejecutado programa de mantenimiento preventivo a equipos tecnológicos	100%	100%
Atendidas las solicitudes de soportes TICs a clientes internos	100%	100%
Implementación de herramientas de monitoreo de equipos TIC	100%	100%
Implementación de servidor de backup para información interna de la institución	100%	100%
Virtualización del sistema de la institución	100%	100%
Encuesta interdepartamental	100%	N/A

## DEPARTAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES

**La Departamento de Buenas Prácticas Comerciales**, se encarga de que se cumplan los criterios y requisitos necesarios que deben adoptar los proveedores para la comercialización adecuada de los bienes y servicios, garantizando con ello la calidad, seguridad y demás condiciones de la oferta de productos y servicios a los consumidores y usuarios.



**Nivel de cumplimiento** del Departamento de Buenas Prácticas Comerciales.

**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución de un 100%.



A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo octubre-diciembre, 2025:

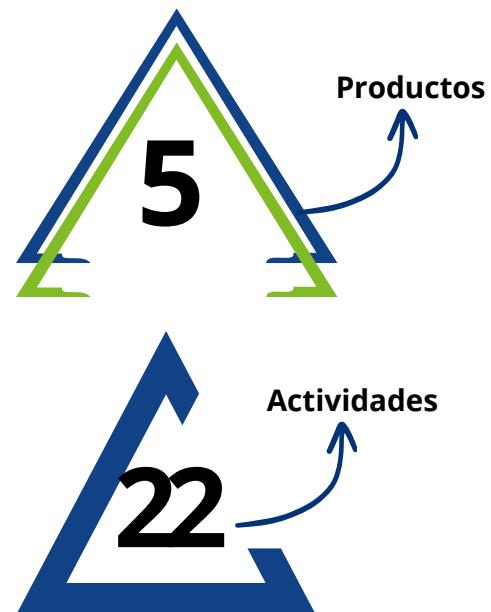
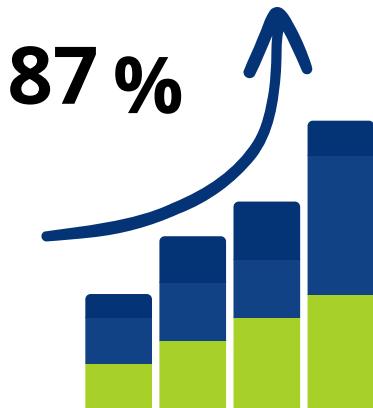
**TABLA No . 21**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEL DEPARTAMENTO DE BUENAS**  
**PRÁCTICAS COMERCIALES**  
**4TO. TRIMESTRE 2025**

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Formalizada mesa de trabajo con Federaciones y Asociaciones de Comerciantes	100%	100%
Realizadas capacitaciones de Buenas Prácticas Comerciales de sectores priorizados (alimentos, bebidas y agua)	100%	100%
Realizadas participaciones en Comités de Normas y Reglamentos Técnicos	100%	100%
Verificado el cumplimiento de Buenas Prácticas Comerciales en comercios	100%	100%
Atención a los proveedores	100%	100%
Encuesta Interdepartamental	100%	N/A

## DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA

**La Departamento de Inspección y Vigilancia**, se encarga de realizar las actividades de la evaluación a la conformidad o no conformidad, en todo el territorio nacional, según lo establecido en la ley 358-05, sobre la Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de bienes y servicios, los reglamentos de la ley, los procedimientos internos y las leyes complementarias.

**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución mayor de un 85%..



**Nivel de cumplimiento** del Departamento de Tecnología y Comunicaciones.

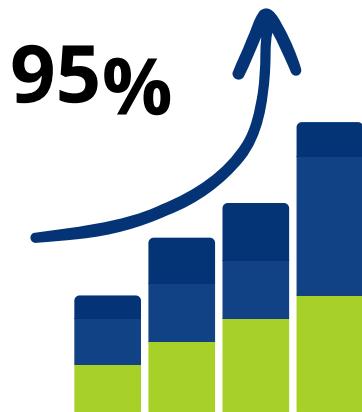
A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo octubre-diciembre, 2025:

**TABLA No . 22**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEL DEPARTAMENTO DE**  
**INSPECCIÓN Y VIGILANCIA**  
**4TO. TRIMESTRE 2025**

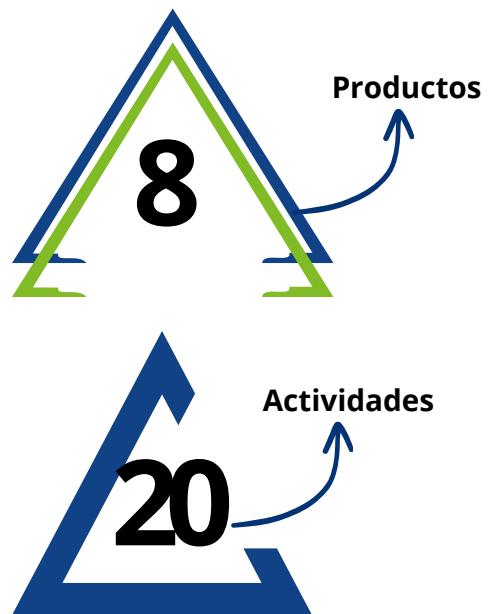
PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Realizadas las inspecciones para el buen cumplimiento de las normativas correspondientes y vigentes	3,300	55%
Realizadas las inspecciones para defensa directa a consumidores para el buen cumplimiento de las normativas correspondientes y vigentes (Inspecciones de reclamaciones)	100%	100%
Realizadas las inspecciones registradas por Servicios al Usuario y Acceso a la Información para el buen cumplimiento de las normativas correspondientes y vigentes (Inspecciones de denuncias)	100%	100%
Realizadas las incineraciones de los productos decomisados en los tiempos establecidos.	100%	92%
Preparación para la ampliación de alcance de acreditación de organismo de inspección (Construcción)	100%	100%
Encuesta interdepartamental	100%	100%

## DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL USUARIO

**La Departamento de Servicio al Usuario**, es el responsable de atender y responder las reclamaciones, denuncias y orientaciones de los consumidores, así como respecto al procedimiento de reclamo y los plazos que disponen para la formalización de estos..



**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución de un 95%.



**Nivel de cumplimiento** del Departamento de Servicio al Usuario.

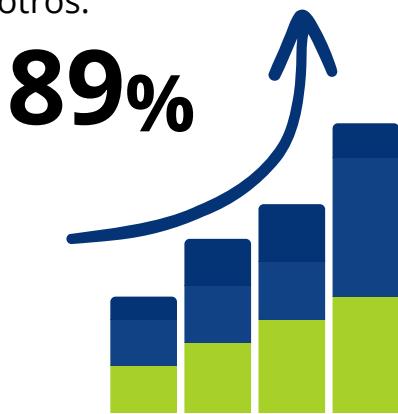
A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo octubre-diciembre, 2025:

**TABLA No . 23**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEL DEPARTAMENTO DE**  
**SERVICIO AL USUARIO**  
**4TO. TRIMESTRE 2025**

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Mejorada la calidad de la atención integral del servicio brindado al usuario.	100%	30%
Digitalización de proceso de encuestas	100%	100%
Tiempo oportuno al ser atendido para realizar reclamaciones	100%	100%
Tiempo oportuno al ser atendido para realizar denuncias	100%	100%
Atendidas las solicitudes de Reclamaciones de Consumidores o Usuarios	100%	100%
Atendidas las solicitudes de Denuncias de Consumidores o Usuarios	100%	100%
Orientación a los consumidores a favor de sus derechos	100%	100%
Tiempo oportuno al tramitar expedientes	100%	100%
Encuesta interdepartamental	100%	100%

## DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR

**La Departamento de Educación al Consumidor**, es el responsable de coordinar programas de charlas educativas sobre los derechos de los consumidores y usuarios sobre temas relativos a derechos de los consumidores, consumo responsable, publicidad engañosa, contrato de adhesión, registrar reclamación, queja o denuncia, garantías, finanzas personales, entre otros.



**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución de más de un 85%.



**Nivel de cumplimiento** del Departamento de Educación al Consumidor.

**El Departamento de Educación al Consumidor**, está conformado a su vez por dos divisiones:

- **División de Fomento de Asociaciones**
- **División de Orientación a los Consumidores**

A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo octubre-diciembre, 2025:

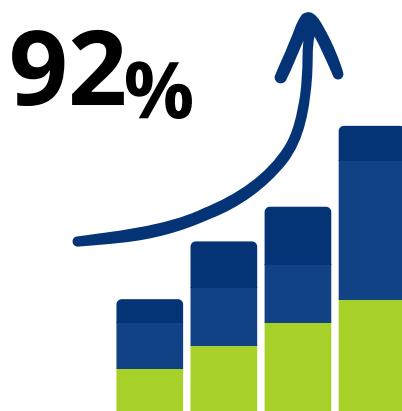
**TABLA No . 24**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEL DEPARTAMENTO DE**  
**EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR**  
**4TO. TRIMESTRE 2025**

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Personas impactadas en charlas, jornadas y conferencias educativas impartidas sobre protección de los derechos del consumidor	3900	100%
Propuesta talleres sobre protección de los derechos del consumidor	3	100%
Realizados conversatorios Universitarios	1	100%
Jornada Nacional de Concientización y Promoción de los Derechos Del Consumidor	6	80%
Realizados contenido de orientación a consumidores	3	67%
Encuesta interdepartamental	100%	N/A

A continuación, se muestra de manera separada, el nivel de ejecución logrado por las distintas áreas organizacionales que conforman el Departamento de Educación al Consumidor.

## División de Fomento de Asociaciones

**Nivel de cumplimiento** logrado por el área organizacional durante el periodo evaluativo.



**Nivel de cumplimiento** de la División de Fomento de Asociaciones.

**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución de más de un 90%.



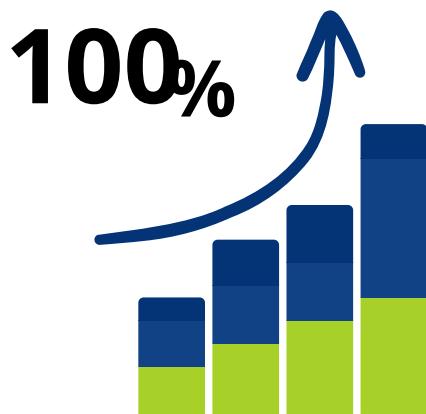
A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo octubre-diciembre, 2025:

**TABLA No . 25**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DIVISIÓN DE FOMENTO**  
**DE ASOCIACIONES**  
**4TO. TRIMESTRE 2025**

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Implementado programa de Formación de Asociación de Consumidores	100%	50%
Realizado monitoreos de las Asociaciones de Consumidores	100%	100%
Promovida la existencia de Asociaciones de Consumidores a Nivel Nacional	100%	N/A
Sistematización de los expedientes de las asociaciones	100%	100%
Publicación de informaciones en la sección de FOMENTO DE ASOCIACIONES del Portal Institucional	100%	100%
Coordinación y logística de la Asamblea de Consumidores 2025 (Elección de los dos representantes de las Asociaciones de Consumidores ante el consejo 2025-2027)	N/A	100%
Encuesta interdepartamental	100%	N/A

## DIVISIÓN DE LABORATORIO

**La División de Laboratorio**, se encarga de realizar pruebas y estudios a los insumos de manera que se demuestre que sean actos para el consumo humano.



**Nivel de cumplimiento** de la División de Laboratorio.

**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución de un 100%.



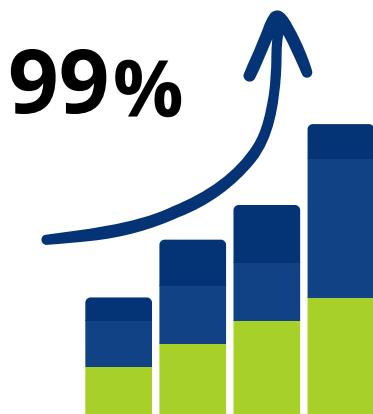
A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo octubre-diciembre, 2025:

**TABLA No . 27**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DIVISIÓN DE**  
**ORIENTACIÓN A LOS CONSUMIDORES**  
**4TO. TRIMESTRE 2025**

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Desarrollados estudios técnicos en productos realizado	100%	100%
Verificados instrumentos de pesos y medidas	100%	100%
Encuesta interdepartamental	100%	N/A

## DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE PUBLICIDAD Y PRECIOS

**El Departamento de Análisis de Publicidades y Precios**, se encarga de monitorear los precios de los productos en los establecimientos comerciales de las diferentes zonas del país.



**Nivel de cumplimiento** de l Departamento de Análisis de Publicidad y precios.

**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución mayor en comparación al trimestre pasado.



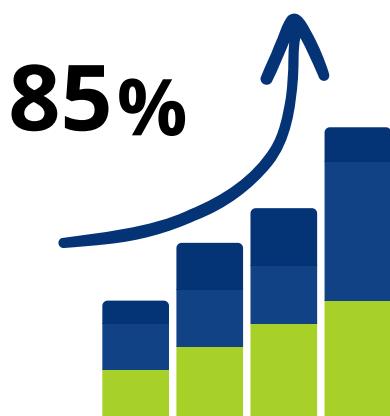
A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo octubre-diciembre, 2025:

**TABLA No . 28**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS**  
**DE PUBLICIDAD Y PRECIOS**  
**4TO. TRIMESTRE 2025**

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Realización de operativos preventivos en épocas estacionales y verificación de la veracidad de la publicidad	100%	100%
Verificación de las prácticas comerciales implementadas por proveedores de bienes y servicio (verificación de publicidad).	100%	100%
Analizados los anuncios publicitarios en medios de comunicación local	100%	90%
	5390	98%
	180	100%
Actualizado en el tiempo pautado el Sistema Dominicano de Información de Precios (SIDIP)	56	100%
	24	100%
	12	N/A
	28	100%
	84	100%
Realizado análisis de producto del mes para orientación al consumidor	100%	100%
Realización de sondeos de productos a CONCADECO	100%	100%
Encuesta interdepartamental	100%	N/A

## DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

**La Departamento de Conciliación**, es el encargado de buscar la solución a controversias que puedan producirse entre consumidores y proveedores, con el objetivo de lograr acuerdos que favorezcan a ambas partes, conforme a lo establecido en la Ley 358-05 de Protección al Consumidor.



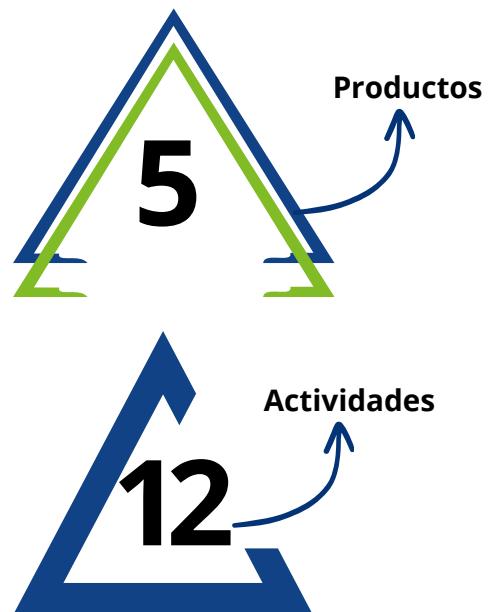
**Nivel de cumplimiento** del Departamento de Conciliación

**El Departamento de Conciliación**, está conformado a su vez por una división:

- **División de Análisis Preliminar de Reclamaciones**

A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo octubre-diciembre, 2025:

**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución de más de un 80%.



**TABLA No . 29**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEPARTAMENTO**  
**DE CONCILIACIÓN**  
**4TO. TRIMESTRE 2025**

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Atendidos los conflictos entre proveedores y consumidores	100%	100%
Promoción de solución de conflictos entre consumidores y proveedores de Pro Consumidor	100%	90%
Tiempo oportuno al tramitar expedientes	100%	100%
Digitalización de proceso deconciliación	100%	100%
Realizadas encuestas a proveedores y consumidores	100%	54%
Encuesta interdepartamental	100%	N/A

A continuación, se muestra de manera separada, el nivel de ejecución logrado por las distintas áreas organizacionales que conforman el Departamento de Análisis Preliminar de Reclamaciones.

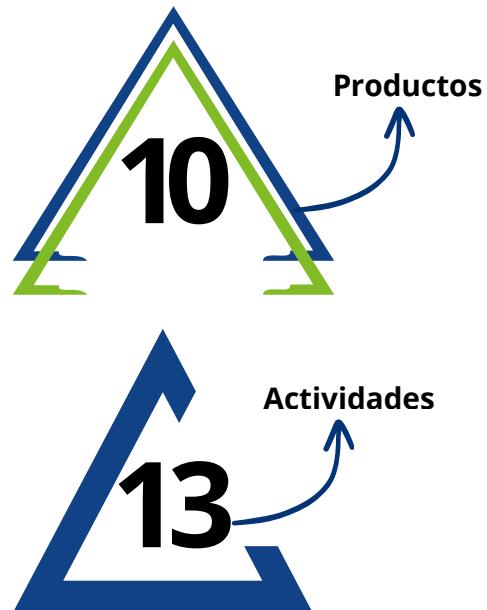
## División de Análisis Preliminar de Reclamaciones

**Nivel de cumplimiento** logrado por el área organizacional durante el periodo evaluativo.



**Nivel de cumplimiento** de la División de Análisis Preliminar de Reclamaciones.

**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución de un 100%.



A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo octubre-diciembre, 2025:

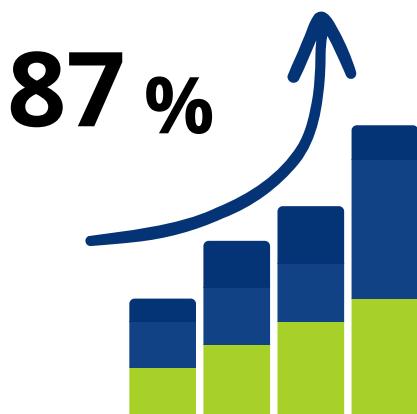
**TABLA No . 30**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS**  
**DE PRELIMINAR DE RECLAMACIONES**  
**4TO. TRIMESTRE 2025**

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
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 improcedencia.	100%	100%
Elaboración de resolución de improcedencias	100%	100%
Efectuar el análisis de las 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.	100%	100%
Asegurar el cumplimiento con los tiempos establecidos para la evaluación y análisis de reclamaciones, según legislación	100%	100%
Reinicio de la comercialización	100%	N/A
Contratos de adhesión sometidos a análisis	100%	100%
Ánalysis y revisión de resoluciones	100%	100%
Sanción y cierre de comercialización	100%	100%
Suspensión y sanción de comercios	100%	100%
Concursos	100%	100%
Encuesta interdepartamental	100%	N/A

## DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN PROVINCIAL

La Departamento de Coordinación Provincial, es el encargado de coordinar el desarrollo y el buen funcionamiento de las oficinas de la institución en las diferentes provincias del país.

Cantidad de productos y actividades logrados con un nivel de ejecución de un 87%.



**Nivel de cumplimiento** del Departamento de Coordinación Provincial

A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo octubre-diciembre, 2025:



**TABLA No . 31**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEPARTAMENTO**  
**DE COORDINACIÓN PROVINCIAL**  
**4TO. TRIMESTRE 2025**

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
<b>Gestionada la apertura de oficinas provinciales en el interior del País</b>	100%	N/A
<b>Realizadas supervisiones trimestrales a las oficinas provinciales</b>	100%	8%
<b>Verificación de las Reclamaciones de Consumidores o Usuarios, dirigidas a las oficinas provinciales</b>	100%	100%
<b>Gestionadas las solicitudes administrativas y misionales que realicen las oficinas provinciales a SEDE</b>	100%	100%
<b>Realizado seguimiento a cumplimiento del POA oficinas provinciales</b>	100%	100%
<b>Seguimiento a buzones de sugerencias</b>	100%	100%
Encuesta interdepartamental	100%	N/A

## OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN

**La Oficina de Libre Acceso a la Información,** contiene información sobre el departamento a través del cual se ejerce el derecho de acceso a la información pública, su misión, funciones, manual de organización, procedimientos y formas de contacto.



**Nivel de cumplimiento** del la Oficina de Libre Acceso a la Información.

A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo octubre-diciembre, 2025:

**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución de un 100%.

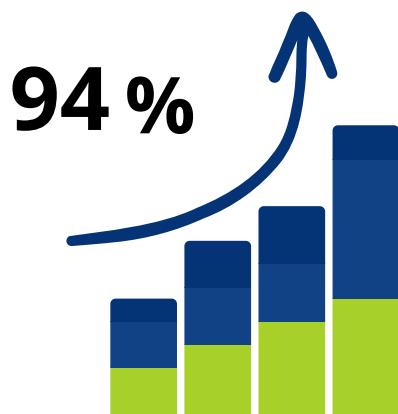


**TABLA No . 32**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DE LA OFICINA**  
**DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN**  
**4TO. TRIMESTRE 2025**

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
<b>Gestionados los requerimientos de información del ciudadano</b>	100%	100%
<b>Cumplimiento de plazos establecidos por ley para dar respuesta a ciudadanos</b>	100%	100%
<b>Cumplimiento de la Ley 200-04 de actualización de subpórtales de transparencia</b>	100%	100%
<b>Socializados los reportes de evaluación.</b>	100%	100%
<b>Asistencia a Mesas temáticas de diálogo DIGEIG</b>	100%	100%
<b>Encuesta interdepartamental</b>	100%	N/A

## OFICINA MEGACENTRO

**La Oficina Megacentro**, es una sucursal de Pro Consumidor, en la cual se miden todos los procesos de manera independiente, para al final enviarlos a la sede principal.



**Nivel de cumplimiento** del la Oficina de Libre Acceso a la Información.

A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo octubre-diciembre, 2025:

**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución de más de un 90%.



**TABLA No . 33**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DE LA OFICINA**  
**DE MEGACENTRO**  
**4TO. TRIMESTRE 2025**

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Atendidas las solicitudes de Reclamaciones de Consumidores o Usuarios	100%	100%
Orientación a los consumidores a favor de sus derechos	100%	100%
Atendidos los conflictos entre proveedores y consumidores	100%	64%
Promoción de solución de conflictos entre consumidores y proveedores de Pro Consumidor	100%	100%
Tiempo oportuno al tramitar expedientes	100%	100%
Digitalización de proceso de conciliación	100%	100%
Realizadas encuestas a proveedores y consumidores	100%	N/A
Encuesta interdepartamental	100%	N/A