PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

INFORME DE EJECUCIÓN

POA 2025
2DO. TRIMESTRE
ABRIL - JUNIO

PLAN OPERATIVO ANUAL 2025

INFORME DE EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2025, 2DO TRIMESTRE

Elaborado por:

Verioska Terrero
Técnico de Planifiicación y Desarrollo

Revisado por:

Anthony Chávez
Director Interino de Planifiicación y Desarrollo

Aprobado por:

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

ÍNDICE

1 **INTRODUCCIÓN** 5
Marco Estratégico Institucional 6
Nivel de Ejecución General 7

2 **DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA** 8

3 **DEPARTAMENTO FINANCIERO** 10

4 **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO** 12
División de Servicios Generales 14
División de Archivo y Correspondencia 16
División de Transporte 18
División de Compras y Contrataciones Públicas 20

5 **DEPARTAMENTO PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO** 22
Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión 24
Departamento de Planes, Proyectos y Monitoreo 26
Cooperación Internacional 28

6 **DEPARTAMENTO RECURSOS HUMANOS** 30

DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES 32
División de Publicaciones 34

7 **DIRECCIÓN DE JURÍDICA** 36
División de Litigios 38

8 **DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES** 40
División de Operaciones 42

9 **DEPARTAMENTO BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES** 44

10 **DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA** 46

11 **DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL USUARIO** 48

12 **DEPARTAMENTO DE EDUACIÓN AL CONSUMIDOR** 50
División de Fomento de Asociaciones 52

13 **LABORATORIO** 54

14 **ANÁLISIS DE PUBLICIDAD Y PRECIOS** 56

15 **CONCILIACIÓN** 58
División de Análisis Preliminar de Reclamaciones 60

16 **COORDINACIÓN PROVINCIAL** 62

17 **OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN** 64

18 **OFICINA DE MEGACENTRO** 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 primer 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

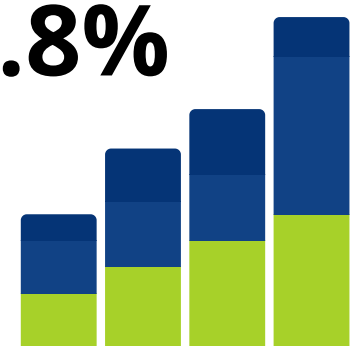
Valores que nos definen

NIVEL DE EJECUCIÓN GENERAL

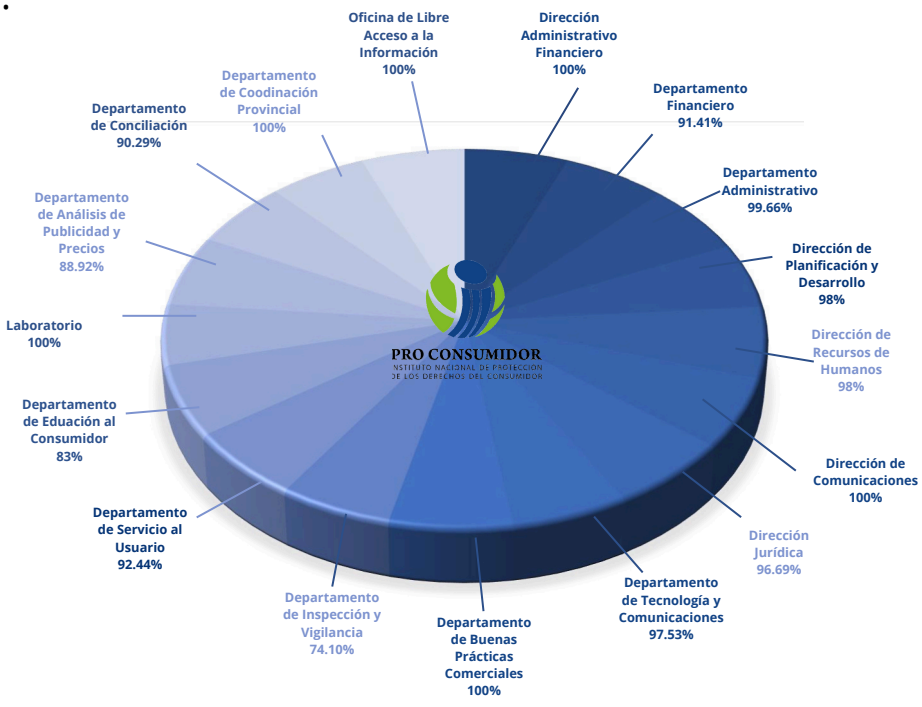
POA 2025
2DO. TRIMESTRE (ABRIL-JUNIO)

El nivel de cumplimiento de las metas pautadas por la institución correspondiente al segundo trimestre **abril - junio** 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 95.8% de ejecución respecto a las metas programadas.

95.8%



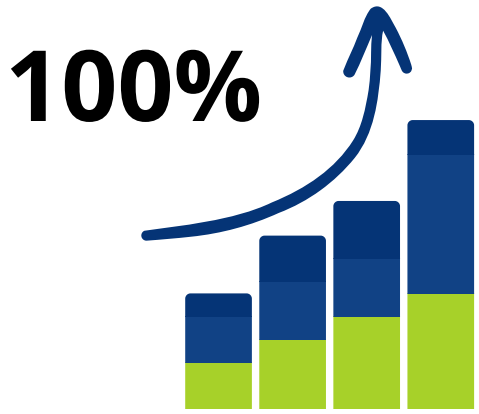
En el siguiente gráfico se muestra, de manera desagregada, el nivel de ejecución de los distintos distintos departamentos, sin sus divisiones.



NIVEL DE EJECUCIÓN DE LOS DEPARTAMENTOS Y SUS DIVISIONES PLAN OPERATIVO ANUAL - 2DO. TRIMESTRE 2025

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

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



Niverl 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 abril-junio, 2025:

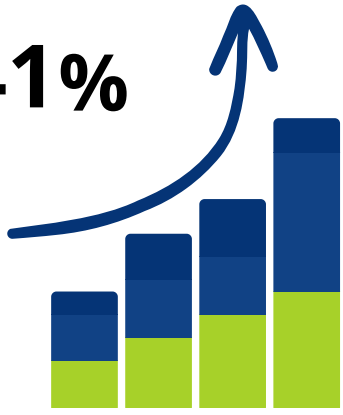
TABLA No . 1
EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DAF
2DO. TRIMESTRE 2025

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
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.	100%	100%
Revisión y firma libramientos de fondos	100%	100%
Autorización de viáticos	100%	100%
Formalizadas reuniones concernientes a la Dirección Ejecutiva y Dirección Administrativa Financiera	100%	100%
Encuesta interdepartamental	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.

91.41%



Nivel de cumplimiento del Depto. Financiero

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

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 abril-junio, 2025:

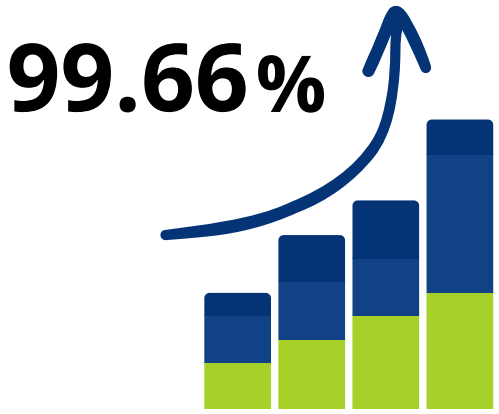
TABLA No . 2
EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEPTO.FINANCIERO
2DO. TRIMESTRE 2025

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Gestionada la ejecución presupuestaria	100%	92%
Informes de estados financieros	100%	100%
Informe de cumplimiento ICI (Indice de Control Interno)	100%	97%
Gestionado el pago de los viáticos institucionales	100%	100%
Gestionado el anticipo financiero	100%	100%
Realización de auditoría financiera	100%	100%
Encuesta interdepartamental	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 99%, aumentando en relación al trimestre pasado.



Nivel de cumplimiento del Depto. Administrativo

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 abril-junio, 2025:

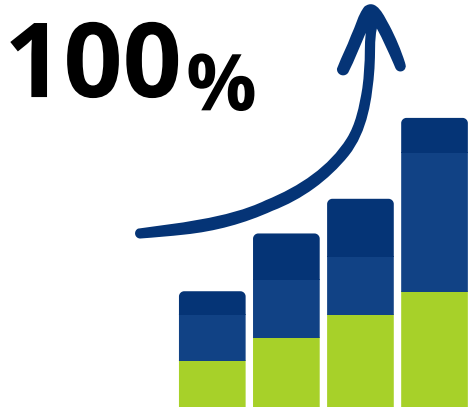
TABLA No . 5
EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEPTO. ADMINISTRATIVO
2DO. TRIMESTRE 2025

PRODCUTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Verificada y custodiada la caja chica de la institución	100%	100%
Gestionados y administrados los recursos en el tiempo establecido (combustible, flotas, luz, agua, routers de internet, teléfono, basura, pólizas de seguro).	100%	99%
Gestionados los contratos interinstitucionales	100%	100%
Encuesta interdepartamental	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.



Nivel de cumplimiento de la división de servicios generales

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

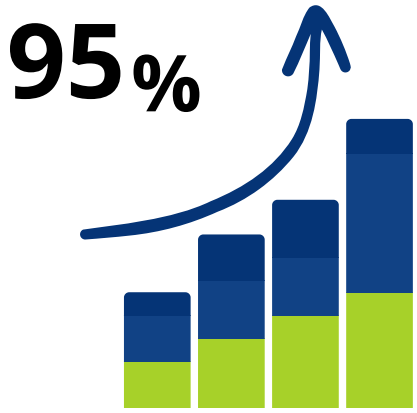
A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo abril-junio, 2025:

TABLA No . 6
EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES 2DO. 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%	100%
Evaluadas las condiciones físicas mobiliarias de trabajo	100%	100%
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 correspondecia.

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

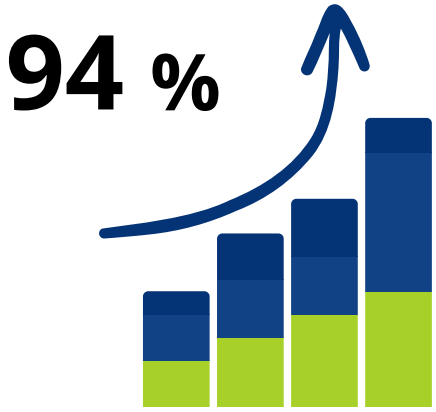
A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo abril-junio, 2025:

TABLA No . 7
EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DIVISIÓN DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA
2DO. TRIMESTRE 2025

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Atendidas las correspondencias de departamento internos a externos	100%	81%
Atendidas las correspondencias externas a departamento internos	100%	100%
Reestructuración y organización del área física del archivo	100%	100%
Encuesta interdepartamental	100%	100%

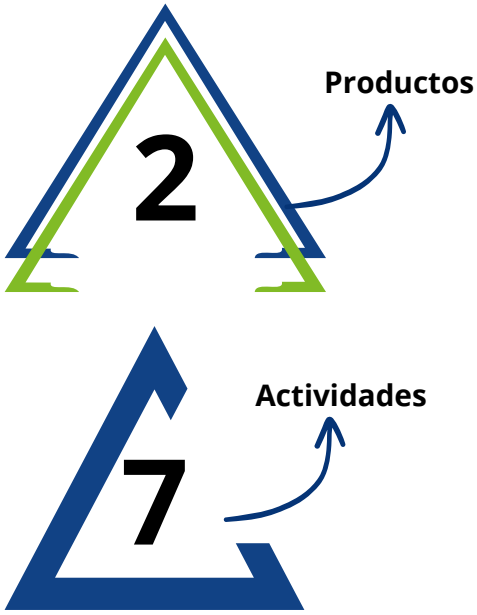
División de Transporte

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



Nivel de cumplimiento de la división de transporte.

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



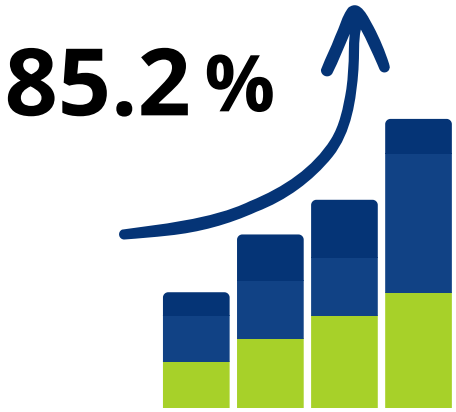
A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo abril-junio, 2025:

TABLA No . 8
EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DIVISIÓN DE TRANSPORTE
2DO. TRIMESTRE 2025

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Atendidas las solicitudes de servicio de transporte	**100%**	**100%**
Programas de mantenimientos para vehículos	**100%**	**82%**
Encuesta interdepartamental	**100%**	**100%**

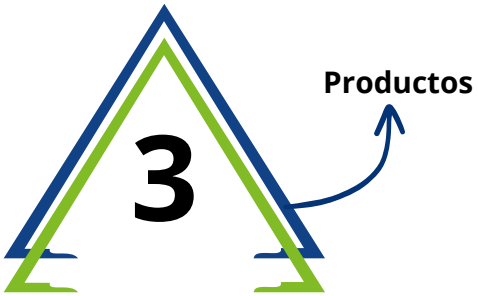
División de Compras y Contrataciones Públicas

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 80%.



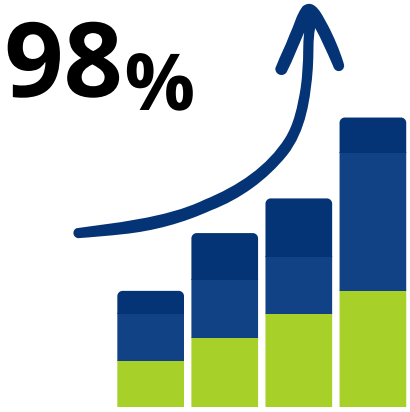
A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo abril-junio, 2025:

TABLA No . 9
EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DIVISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIONES PÚBLICAS
2DO. TRIMESTRE 2025

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Gestion de los recursos y Calidad de gastos (SIS COMPRAS)	**100%**	**78%**
Realizada evaluación de proveedores	**100%**	63%
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.



Nivel de cumplimiento del Depto. Planificación y Desarrollo

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

El Departamento de Planificación y Desarrollo, está conformado a su vez por cuatro 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 abril-junio, 2025:

TABLA No . 10
EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
2DO. TRIMESTRE 2025

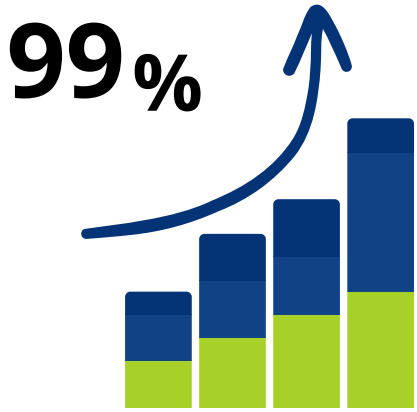
PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Elaborado Plan Operativo Anual 2024	100%	N/A
Monitoreada y evaluada la Planificación Operativa Anual 2025	100%	100%
Implementación de medidas de ahorro energético	100%	100%
Gestión de los Productos Físicos Registrados en DIGEPRES (SIGEF)	100%	92%
Informe de cumplimiento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

A partir de este año 2025, el producto Elaboracion de Memoria Institucional, que anteriormente pertenecía al área de calidad, se agregó al POA de planificación y Desarrollo, el cúal 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%.

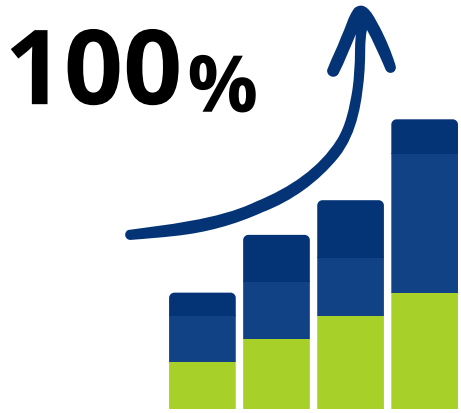
A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo abril-junio, 2025:

TABLA No . 11
EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN 2DO. TRIMESTRE 2025

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META ANUAL
Aprobada Carta de Compromiso al Ciudadano	100%	N/A
Implementado Sistemas de Gestión de Calidad. (ISO 9001-2015, ISO 37001-2016 e ISO 19600-2014)	N/A	100%
Adecuación de documentos y procedimientos a formato institucional	100%	100%
Revisado sistema de documentación	100%	100%
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.	100%	94%
Encuesta interdepartamental	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%.

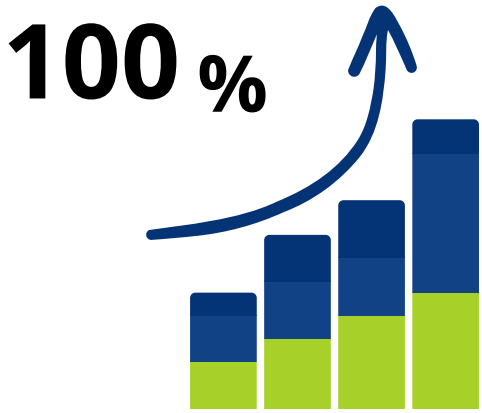
A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo abril-junio, 2025:

TABLA No . 12
EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEPARTAMENTO DE PLANES, PROYECTOS Y MONITOREO
2DO. TRIMESTRE 2025

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Apertura de oficinas y/o reestructuración de las existentes	100%	100%
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 100%.

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

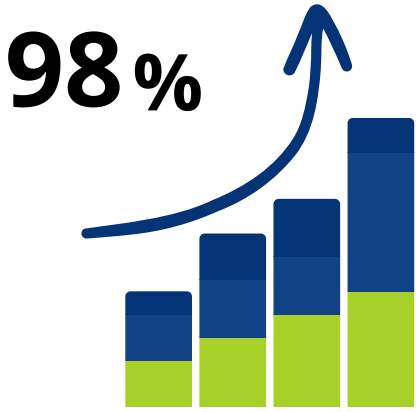
TABLA No . 13
EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEPARTAMENTO DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL
2DO. TRIMESTRE 2025

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%	100%
Realizados eventos (Congresos, foros y seminarios)	100%	100%
Realizados intercambios de información con instituciones internacionales sobre temas de consumo.	100%	100%
Encuesta interdepartamental	100%	100%

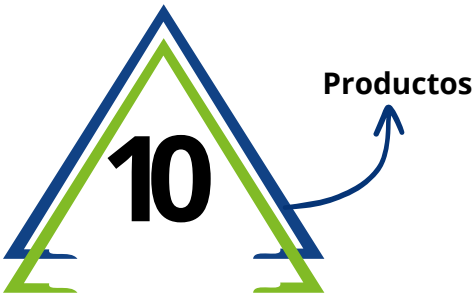
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

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.

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



Nivel de cumplimiento de la Dirección de Recursos Humanos



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

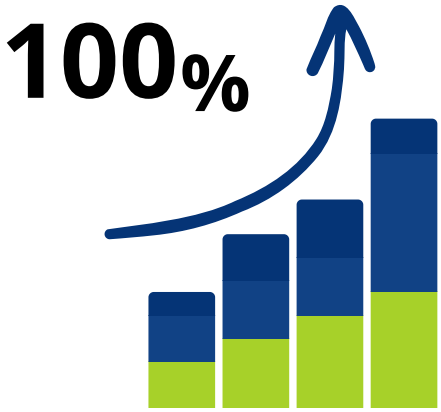
TABLA No . 14
EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
2DO. TRIMESTRE 2025

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Capacitaciones al personal	100%	100%
Evaluación de desempeño	100%	N/A
Seguridad de salud en el trabajo	100%	N/A
Reclutamiento y selección del personal	100%	100%
Compensación y beneficios	100%	100%
Registro y control	100%	100%
Gestionado el pago de nóminas institucionales	100%	100%
Actividades conmemorativas anuales	100%	100%
EDI Profesionalizacion de la funcion publica (SISMAP GESTION PUBLICA 1.0)	100%	78%
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.

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



Nivel de cumplimiento de la Dirección de Comunicaciónes.

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 abril-junio, 2025:

TABLA No . 15
EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DE LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES
2DO. TRIMESTRE 2025

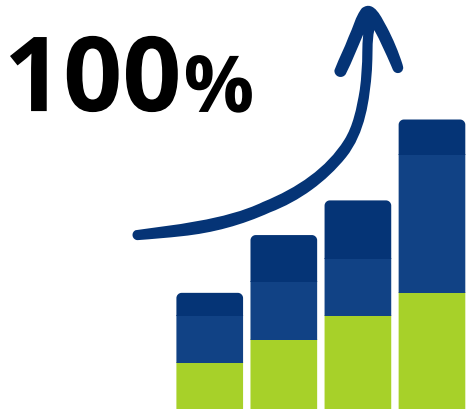
PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Realizadas campañas de comunicación de un tema específico relativo al quehacer institucional en los medios de comunicación	100%	100%
Realizadas notas de prensa relativas al quehacer institucional	100%	100%
Brindada asistencia protocolar a eventos internos o externos.	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 100%.



Nivel de cumplimiento de la 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 abril-junio, 2025:

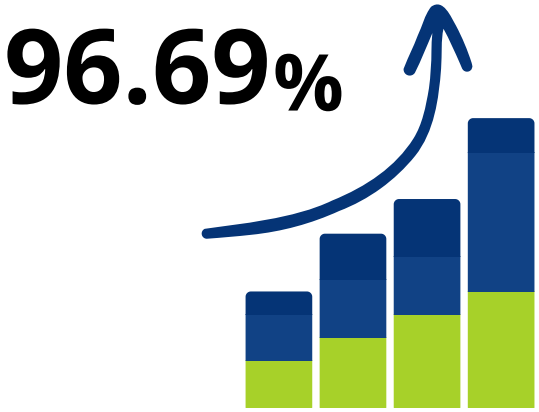
TABLA No . 16
EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DE LA DIVISIÓN DE PUBLICACIONES
2DO. TRIMESTRE 2025

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Formulados y emitidos boletines internos de Pro Consumidor	100%	100%
Redes sociales	100%	89%
Obtenida la NORTIC E1	100%	N/A
Ejecutadas estrategias de aumento del impacto de la Página Web institucional	100%	N/A
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.

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



Nivel de cumplimiento de la Dirección Jurídica.

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 abril-junio, 2025:

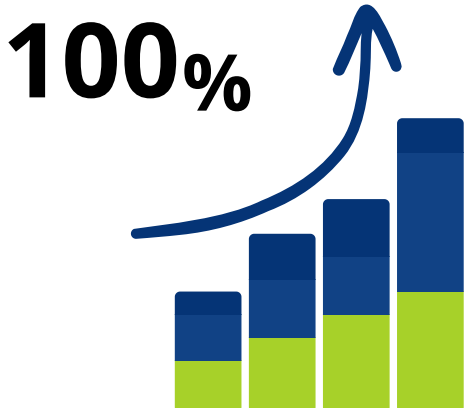
TABLA No . 17
EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA
2DO. TRIMESTRE 2025

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%	89%
Gestionadas sanciones por no conformidades de vigilancia de mercado	100%	100%
Cumplimiento de plazos establecidos para tramitación de procedimiento sancionador	100%	93%
Registrados contratos de adhesión de proveedores	100%	94%
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%	100%
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.

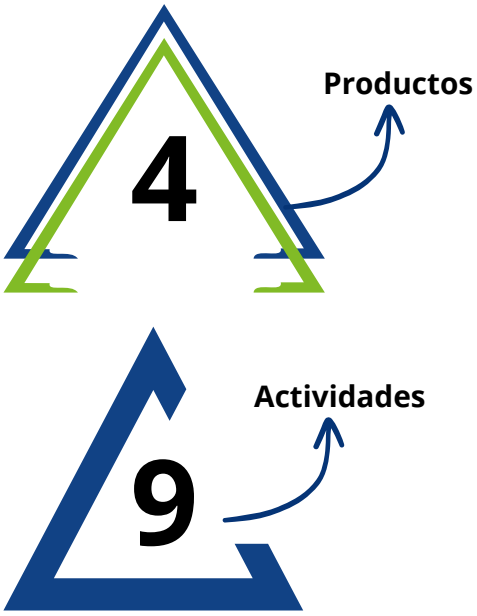
División de Litigios

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



Nivel de cumplimiento de la División de Litigios.

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



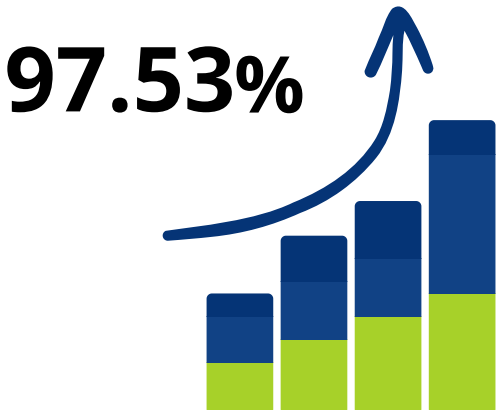
A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo abril-junio, 2025:

TABLA No . 18
EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA
2DO. TRIMESTRE 2025

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Realizada representación legal ante tribunales	100%	100%
Tiempo oportuno para realizar escritos de defensa	100%	100%
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%	100%
Realizadas emisiones de certificaciones y copias de expedientes	100%	100%
Encuesta Interdepartamental	100%	100%

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 tecnólogicos 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 Teconología y Comunicaciones, está conformado a su vez por una divisione:

- **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 abril-junio, 2025:

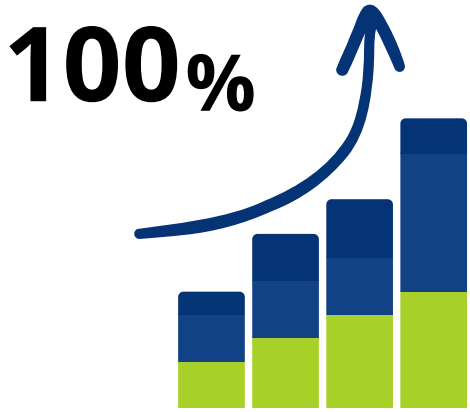
TABLA No . 20
EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES
2DO. TRIMESTRE 2025

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%	100%
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%.

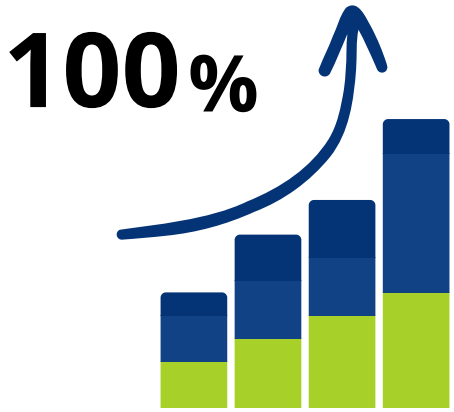
A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo abril-junio, 2025:

TABLA No . 20
EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEL DEPARTAMENTO DE LA DIVISIÓN DE OPERACIONES
2DO. 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

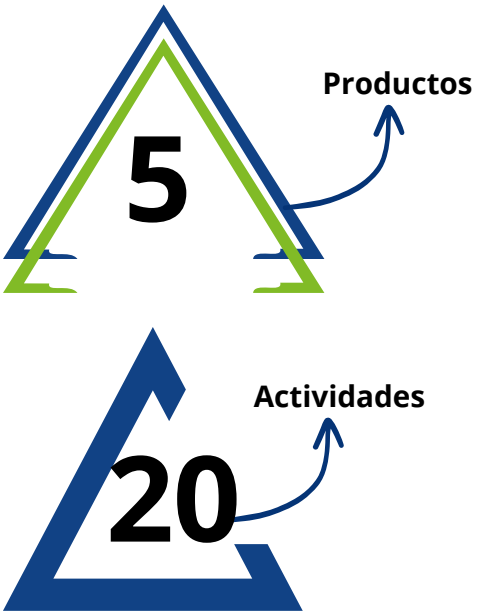
DEPARTAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES

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 abril-junio, 2025:

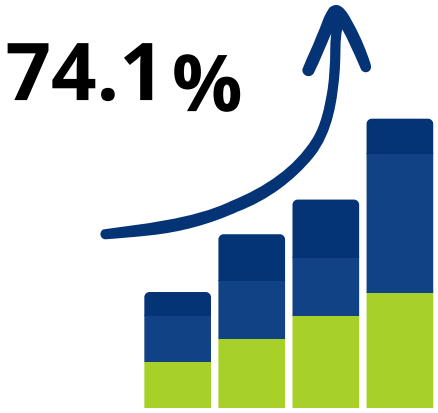
TABLA No . 21
EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEL DEPARTAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES
2DO. TRIMESTRE 2025

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 bajo para este trimestre.



Nivel de cumplimiento del Departamento de Tecnología y Comunicaciones.

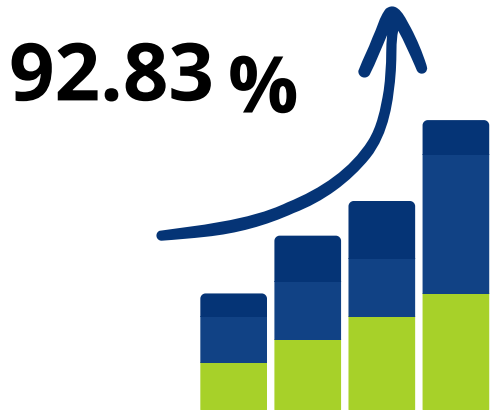
A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo abril-junio, 2025:

TABLA No . 22
EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEL DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA
2DO. TRIMESTRE 2025

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Realizadas las inspecciones para el buen cumplimiento de las normativas correspondientes y vigentes	3,300	68%
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%	13%
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%

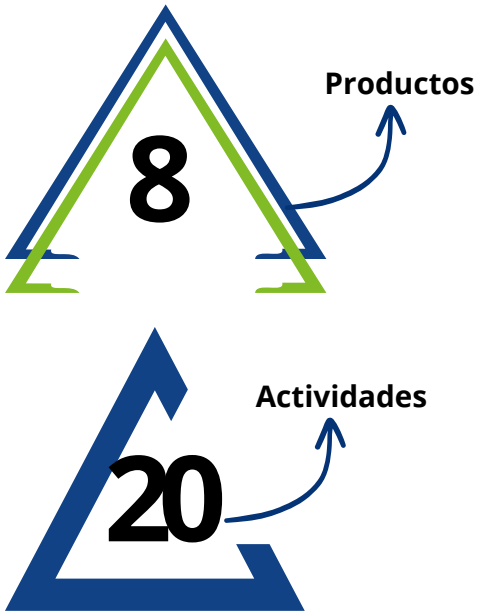
DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL USUARIO

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..



Nivel de cumplimiento del Departamento de Servicio al Usuario.

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



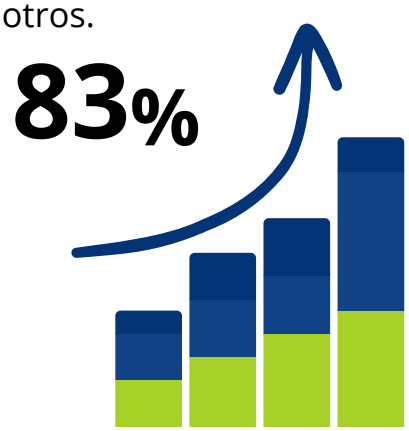
A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo abril-junio, 2025:

TABLA No . 23
EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL USUARIO
2DO. TRIMESTRE 2025

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Mejorada la calidad de la atención integral del servicio brindado al usuario.	100%	79%
Digitalización de proceso de encuestas	100%	100%
Tiempo oportuno al ser atendido para realizar reclamaciones	100%	67%
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.



Nivel de cumplimiento del Departamento de Educacción al Consumidor.

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

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 abril-junio, 2025:

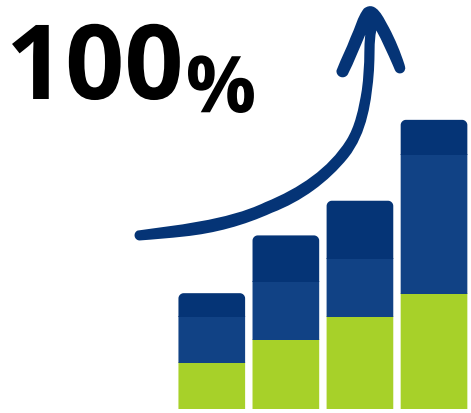
TABLA No . 24
EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR
2DO. TRIMESTRE 2025

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Personas impactadas en charlas, jornadas y conferencias educativas impartidas sobre protección de los derechos del consumidor	5000	100%
Propuesta talleres sobre protección de los derechos del consumidor	5	100%
Realizados conversatorios Universitarios	3	100%
Jornada Nacional de Concientización y Promoción de los Derechos Del Consumidor	12	50%
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 un 100%.

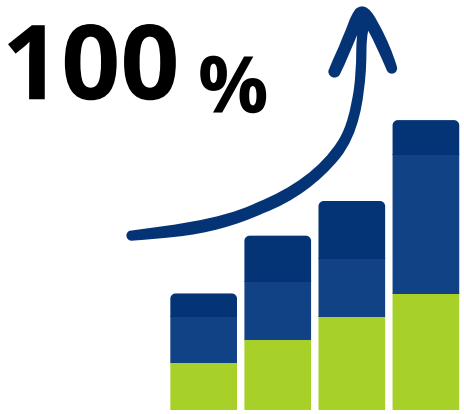
A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo abril-junio, 2025:

TABLA No . 25
EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DIVISIÓN DE FOMENTO DE ASOCIACIONES
2DO. TRIMESTRE 2025

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Implementado programa de Formación de Asociación de Consumidores	100%	100%
Realizado monitoreos de las Asociaciones de Consumidores	100%	100%
Promovida la existencia de Asociaciones de Consumidores a Nivel Nacional	100%	100%
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	N/A
Encuesta interdepartamental	100%	N/A

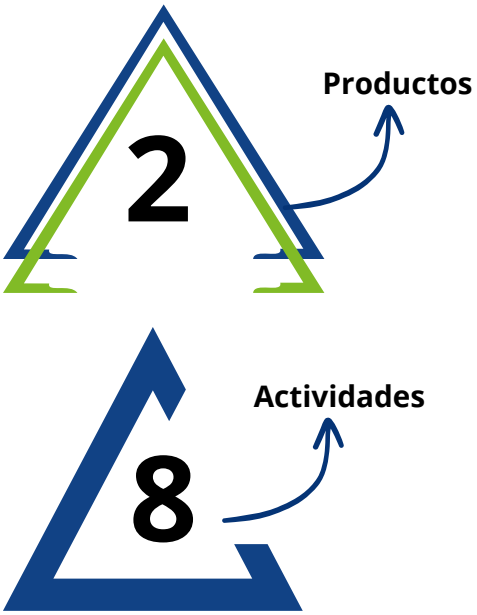
DIVISIÓN DE LABORATORIO

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 abril-junio, 2025:

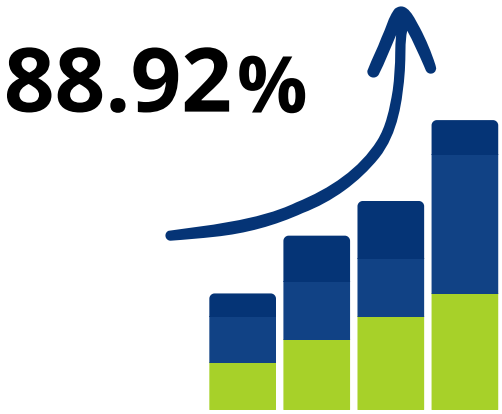
TABLA No . 27
EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DIVISIÓN DE ORIENTACIÓN A LOS CONSUMIDORES
2DO. TRIMESTRE 2025

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 Publicidads y Precios, se encarga de monitorear los precios de los productos en los establecimientos comerciales de las diferentes zonas del país.

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



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

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

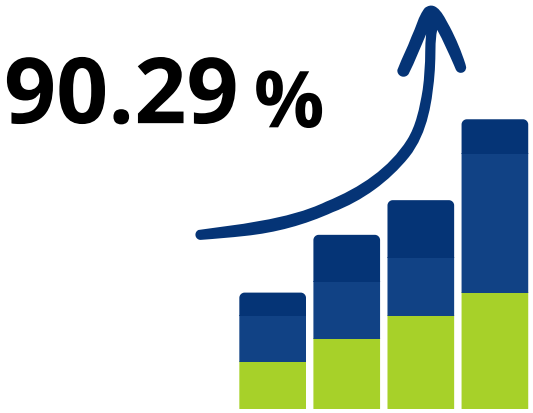
TABLA No . 28
EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE PUBLICIDAD Y PRECIOS 2DO. TRIMESTRE 2025

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%**	**21%**
Analizados los anuncios publicitarios en medios de comunicación local	**100%**	**96%**
Actualizado en el tiempo pautado el Sistema Dominicano de Información de Precios (SIDIP)	**5390**	**100%**
	180	**100%**
	56	**100%**
	24	**100%**
	12	**N/A**
	28	**100%**
	84	**50%**
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.

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



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 abril-junio, 2025:

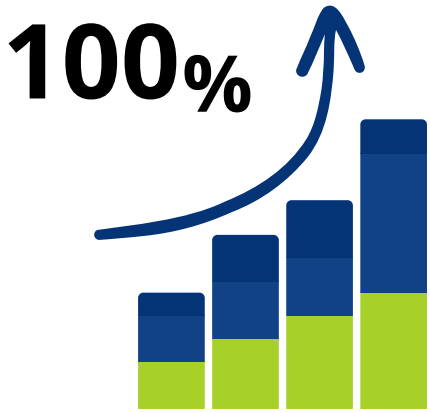
TABLA No . 29
EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
2DO. TRIMESTRE 2025

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Atendidos los conflictos entre proveedores y consumidores	100%	80%
Promoción de solución de conflictos entre consumidores y proveedores de Pro Consumidor	100%	91%
Tiempo oportuno al tramitar expedientes	100%	90%
Digitalización de proceso deconciliación	100%	100%
Realizadas encuestas a proveedores y consumidores	100%	N/A
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 abril-junio, 2025:

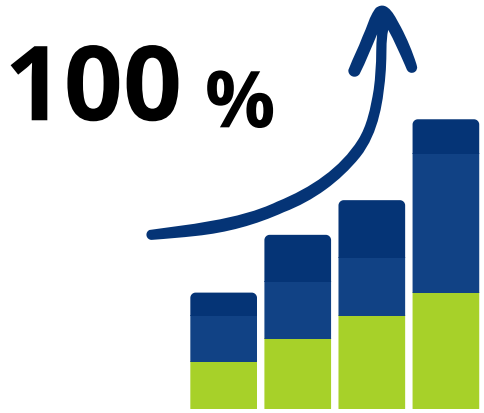
TABLA No . 30
EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE PRELIMINAR DE RECLAMACIONES
2DO. TRIMESTRE 2025

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 cumplimento con los tiempos establecidos para la evaluación y análisis de reclamaciones, según legislación	**100%**	**100%**
Reinicio de la comercialización	**100%**	**100%**
Contratos de adhesión sometidos a análisis	**100%**	**100%**
Análisis 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%**	**100%**

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 100%.



Nivel de cumplimiento del Departamento de Coodinación Provincial

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

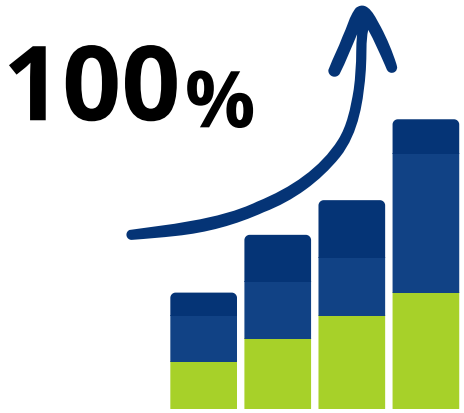
TABLA No . 31
EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN PROVINCIAL
2DO. TRIMESTRE 2025

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

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



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 abril-junio, 2025:

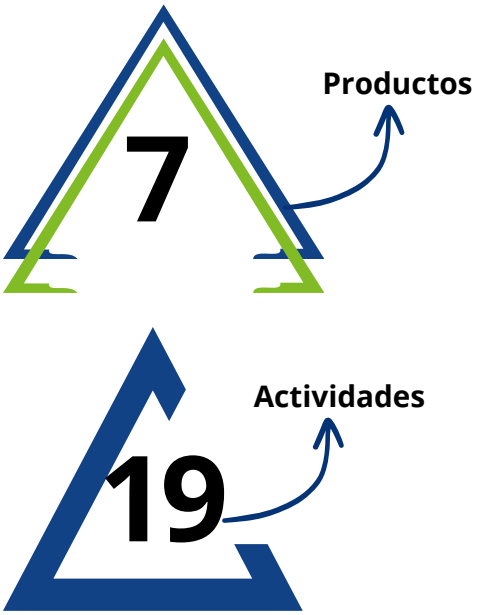
TABLA No . 32
EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DE LA OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN 2DO. TRIMESTRE 2025

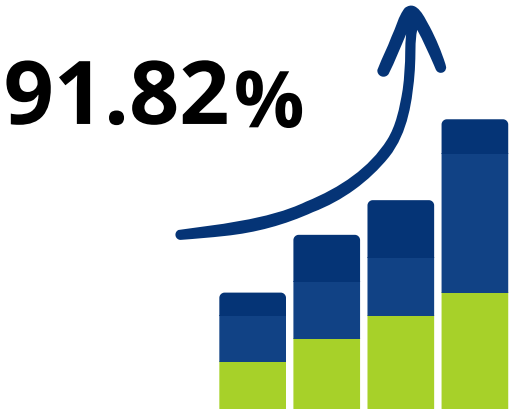
PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Gestionados los requerimientos de información del ciudadano	100%	100%
Cumplimiento de plazos establecidos por ley para dar respuesta a ciudadanos	100%	100%
Cumplimiento de la Ley 200-04 de actualización de subpórtales de transparencia	100%	100%
Socializados los reportes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

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





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 abril-junio, 2025:

TABLA No . 33
EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DE LA OFICINA DE MEGACENTRO
2DO. 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%	84%
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%**	59%
Encuesta interdepartamental	100%	N/A