

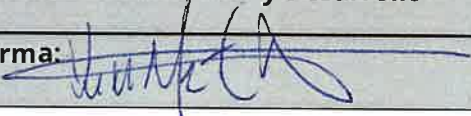

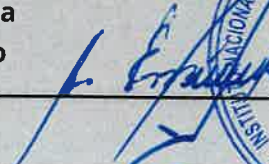
PLAN OPERATIVO ANUAL 2025



PRO CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

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





PRO CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)

2025

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, 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.

ÍNDICE DE CONTENIDO

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

CALIFICACIÓN	
0-39%	
40-79%	
80-100%	
SCORE TRIMESTRAL	#¡DIV/0!

El promedio general de cumplimiento dentro del Plan Operativo de la institución para el Tercer trimestre fue un 97% en 2024

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



Unidad Ejecutora: DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Eje Estratégico	2021-2024 EJE 3 - Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado nacional
Lineamientos	3.1.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos...
Objetivos	Fortalecer los mecanismos de vigilancia de la oferta, promoción y publicidad en el mercado nacional.

Calificación	
0-30	
31-40	
41-70	
71-100	
Calificación final por trimestre	
Primer Trimestre	Segundo Trimestre
Terceer Trimestre	Cuarto Trimestre
#(DV/01)	#(DV/01)
3000%	3000%

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Primer Trimestre		Segundo Trimestre		Tercer Trimestre		Cuarto Trimestre		Medio de Verificación	Responsable	Presupuesto	Responsables involucrados de otras áreas	Insumos Necesarios	% Avance Anual	Observaciones		
					Meta trimestral	Cálculo de calificación	Calificación	Meta trimestral	Cálculo de calificación	Calificación	Meta trimestral	Cálculo de calificación								Calificación	
1	Atendidos los conflictos entre proveedores y consumidores	Realizar análisis previo del asunto en conflicto	Porcentaje de casos trabajados	100%	100%	#(DV/01)	100%	#(DV/01)	100%	#(DV/01)	100%	#(DV/01)	Sistema de reclamaciones	Veroska Terrero		Servicio al Usuario					
		Explorar posibilidades objetivas de acuerdo entre las partes.											Informes mensuales departamento de conciliación	Pamela Rivas		Análisis preliminar de reclamaciones					
		Inicio de acuerdos conciliatorios (RIS adicionales)														Archivo y correspondencia					
		Firma de acuerdos conciliados														Inspección					
		Confirmación del cumplimiento de los acuerdos hechos en la conciliación.																			
2	Promoción de solución de conflictos entre consumidores y proveedores de Pro Consumidor	Conciliación entre las partes	Total de caso entrantes (Sin tomar en cuenta no comparecencias, desinterés, desestimientos, orientaciones)	100%	#(DV/01)	100%	#(DV/01)	100%	#(DV/01)	100%	#(DV/01)	Sistema de reclamaciones	Veroska Terrero		Archivo y correspondencia						
		Realización de acta de acuerdo o no acuerdo	Cantidad de acuerdos	85%								Informes mensuales departamento de conciliación.	Pamela Rivas		Recepción						
3	Tiempo oportuno al tramitar expedientes	Tiempo de tramitación de reclamaciones no mayor de 30 días	Promedio de tiempo de tramitación en atención al usuario	Menor de 30 días	Menor de 30 días	30.00	#(DV/01)	Menor de 30 días	30.00	#(DV/01)	Menor de 30 días	30.00	#(DV/01)	Menor de 30 días	30.00	#(DV/01)	Sistema de reclamaciones	Veroska Terrero		Archivo y correspondencia	
4	Digitalización de proceso de conciliación	Promoción de conciliaciones de forma virtual	Cantidad de conciliaciones virtuales	25% (25% a obtener a final de año)	N/A	N/A	N/A	15%			20%			25%							
		Programación de audiencias virtuales	Cantidad de conciliaciones totales																		
3.3.1.4.5	Encuesta interdepartamental	Evaluación de departamentos que reciben productos de conciliación	Porcentaje final de encuesta (Promedio entre todos los departamentos)	100%	100%	N/A															
5	Realizadas encuestas a proveedores y consumidores	Entrega de encuestas de satisfacción a usuarios luego de terminado el servicio	Porcentaje de encuestas en base a reclamaciones recibidas	50% (25% a obtener a final de año)	20%	#(DV/01)	30%	#(DV/01)	40%	#(DV/01)	50%	#(DV/01)	Encuestas de satisfacción Servicio al Usuario			Recepción					
													Cantidad de reclamaciones recibidas	Luís Gutierrez		Tecnología de la información					
6	Mejorada la calidad de la atención integral del servicio brindado al usuario.	Realización de encuestas	Porcentaje de satisfacción de los usuarios	60%	N/A		85%	N/A	85%	N/A	85%	N/A	Nota final encuesta de satisfacción	Kelwin Rondon							

Unidad Ejecutora

DIVISIÓN DE ANÁLISIS PRELIMINAR DE RECLAMACIONES

Eje Estratégico
Lineamientos

Objetivos

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

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

Calificación final por trimestre			
Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre
#/DIV/01	#/DIV/01	#/DIV/01	#/DIV/01

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Primer Trimestre			Segundo Trimestre			Tercer Trimestre			Cuarto Trimestre			Medio de Verificación	Responsable	Presupuesto	Responsables Involucrados de otras áreas	Insumos Necesarios	% Avance Anual
					Meta trimestral	Cálculo de	Calificación	Meta trimestral	Cálculo de	Calificación	Meta trimestral	Cálculo de	Calificación	Meta trimestral	Cálculo de	Calificación						
	Efectuar el análisis de las reclamaciones interpuestas ante proconsumidor por parte de consumidores y usuarios a fin de determinar si existen elementos probatorios que evidencien faltas atribuidas a proveedores y recomendar su procedencia o improcedencia.	Analizar las reclamaciones	Cantidad de reclamaciones	100%	100%		0%	100%		#/DIV/01	100%		#/DIV/01	100%		#/DIV/01	Sistema de reclamaciones	Verloska Terrero		Conciliación		
		Determinar procedencia	Reclamaciones analizadas		1,500																	Informe de entregables POA
	Elaboración de resolución de improcedencias	Elaboración de resolución de improcedencia	Resoluciones realizadas	100%	100%		#/DIV/01	100%		#/DIV/01	100%		#/DIV/01	100%		#/DIV/01	Informe de entregables POA	Karina Mateo		Archivo y Correspondencia		
		Remisión de resolución	Cantidad de improcedencias																	Coordinación Provincial	Dirección ejecutiva	
	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 atribuidas a proveedores y recomendar su procedencia o improcedencia.	Analizar las Denuncias	Cantidad de Denuncias	100%	100%		#/DIV/01	100%		#/DIV/01	100%		#/DIV/01	100%		#/DIV/01	Sistema de reclamaciones	Verloska Terrero		Inspección y Vigilancia		
		Determinar procedencia	Denuncias analizadas																	Informe de entregables POA	Servicio al Usuario	
	Asegurar el cumplimiento con los tiempos establecidos para la evaluación y análisis de reclamaciones, según legislación	Llevar control del tiempo requerido en 5 días laborables	10 reclamaciones superan tiempo límite de 5 días para trámite (90%) 20 reclamaciones superan tiempo límite de 5 días para trámite (80%) 30 reclamaciones superan tiempo límite de 5 días para trámite (70%) 40 reclamaciones superan tiempo límite de 5 días para trámite (60%) 50 reclamaciones superan tiempo límite de 5 días para trámite (50%) 60 reclamaciones superan tiempo límite de 5 días para trámite (40%) 70 reclamaciones superan tiempo límite de 5 días para trámite (30%)	100%	100%	N/A	100%	N/A	100%	N/A	100%	N/A	100%	N/A	100%	N/A	Sistema de reclamaciones	Verloska Terrero				
	Reinicio de la comercialización	Revisión, corrección, orientación y análisis con los abogados encargados de los expedientes	Cantidad de expedientes recibidos	100%	100%		#/DIV/01	100%		#/DIV/01	100%		#/DIV/01	100%		#/DIV/01	Informe de entregables POA	Karina Mateo		Dirección Jurídica		
			Cantidad de expedientes analizados																	Remisión de expedientes del departamento jurídico	Dirección ejecutiva	
	Contratos de adhesión sometidos a análisis	Revisión y corrección para ser sometido a la firma	Cantidad de contratos recibidos	100%	100%		#/DIV/01	100%		#/DIV/01	100%		#/DIV/01	100%		#/DIV/01	Informe de entregables POA	Karina Mateo		Dirección Jurídica		
			Cantidad de contratos analizados																	Remisión de contratos del departamento jurídico	Dirección ejecutiva	
	Análisis y revisión de resoluciones	Revisión y corrección para ser sometido a la firma	Cantidad de contratos recibidos	100%	100%		#/DIV/01	100%		#/DIV/01	100%		#/DIV/01	100%		#/DIV/01	Informe de entregables POA	Karina Mateo		Dirección Jurídica		
			Cantidad de contratos analizados																	Remisión de contratos del departamento jurídico	Dirección ejecutiva	
	Sanción de comercialización	Revisión y corrección para ser sometido a la firma	Cantidad de contratos recibidos	100%	100%		#/DIV/01	100%		#/DIV/01	100%		#/DIV/01	100%		#/DIV/01	Informe de entregables POA	Karina Mateo		Dirección Jurídica		
			Cantidad de contratos analizados																	Remisión de contratos del departamento jurídico	Dirección ejecutiva	
	Suspensión y sanción de comercios según legislación	Revisión, corrección, orientación y análisis con los abogados encargados de los expedientes	Cantidad de expedientes recibidos	100%	100%		#/DIV/01	100%		#/DIV/01	100%		#/DIV/01	100%		#/DIV/01	Informe de entregables POA	Karina Mateo		Dirección Jurídica		
			Cantidad de expedientes																	Remisión de expedientes del departamento jurídico	Dirección ejecutiva	



PRO CONSUMIDOR
 INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
 DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

No.	Producto POA	Actividad
	Formalizada mesa de trabajo con Federaciones y Asociaciones de Comerciantes	Identificar cronograma de trabajo. Identificar el universo.
	Realizadas capacitaciones de Buenas Prácticas Comerciales de sectores priorizados (alimentos, bebidas y agua)	Identificación de establecimientos a impartir capacitaciones Elaborar plan (diario, semanal, mensual) de capacitaciones Realización de visitas de diagnósticos Tabulación y análisis de datos Visitas de seguimiento Elaboración y remisión de informes para remitir a D.E.
	Realizadas participaciones en Comités de Normas y Reglamentos	Seguimiento de cronograma de comités técnicos de normas y reglamentación técnica

	Comités de Normas y Reglamentos Técnicos	Presentar informe de posición de Proconsumidor
		Informe
	Verificado el cumplimiento de Buenas Prácticas Comerciales en comercios	Realización de visitas de diagnósticos
		Tabulación y análisis de datos
		Visitas de seguimiento
		Elaboración y remisión de informes para remitir a D.E.
		Identificación de establecimientos a impartir capacitaciones
	Atención a los proveedores	Asistencia y recomendaciones a los establecimientos comerciales cerrados por inspección mediante reuniones presenciales, seguimiento vía telefónica y Whatsapp
		Remisión de los casos completo al Departamento de Inspección y Vigilancia para una posterior reinscripción
3.3.1.4.5	Encuesta interdepartamental	Evaluación de departamentos que reciben productos de conciliación

Unidad Ejecutora

Unidad de Medida	Meta Anual	Primer Trimestre			Meta Trimestral
		Meta Trimestral	Cálculo Calificación	Calificación	
A discutir a final de enero con cronograma realizado	100%				
Reuniones con plantas procesadoras de agua embotellada					
Reuniones con Federaciones de comerciantes					
Directivos de junta de vecinos					
Cantidad de proveedores impactados	1,712	100%	350	0%	100%
Porcentaje de participación en reuniones de comités	100%	100%		#:DIV/0!	100%

En reuniones de comités técnicos convocados	100%	100%		#¡DIV/0!	100%
Cantidad de establecimientos de expendio de alimentos verificados	2030	100%	500	0%	100%
Cantidad de establecimientos de expendio de no alimentos verificados	190		50		
Porcentaje de atención a proveedores	100%	100%		#¡DIV/0!	100%
Porcentaje final de encuesta (Promedio entre todos los departamentos)	100%	100%	N/A		



Segundo Trimestre		Tercer Trimestre			Cuarto Trimestre	
Cálculo Calificación	Calificación	Meta Trimestral	Cálculo Calificación	Calificación	Meta Trimestral	Cálculo Calificación
	0%	100.0000%		0%	100%	
475			550			337
	#:DIV/0!	100%		#:DIV/0!	100%	

	#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%	
530	0%	100%	500	0%	100%	500
50			50			30
	#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%	

CIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

DEPARTAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES

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

re	Medio de Verificación	Responsable	Presupuesto
Calificación			
	Informes y anexos	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales	
0%	Lista de asistencia	Ignacia Turbi	
	Informes y fotos	Ignacia Turbi	
#DIV/0!	Calendarización de comité técnicos	Ignacia Turbi	

#iDIV/0!			
6%	base de datos con los formularios de visitas realizadas	Ignacia Turbi	
#iDIV/0!	Escaneo de registro de asistencia para atención a proveedores	Gleni García / Ignacia Turbi / Raquel Fermín	



de las normativas de los
ores.

al sector público y a los
de calidad y cumplimiento

dores sobre sus derechos.

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

Calificación final por trimestre		
Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre
#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!

Responsables Involucrados de otras áreas	Insumos Ncesarios	% Avance Anual
1. Carlos Perez 2. Cristian González		
Transportación		
Tecnología de la información		
Transportación		

Transportación		
Recepción		100%

Cuarto Trimestre
#iDIV/0!

8	Cumplimiento de plazos establecidos para tramitación de concursos, rifas y sorteos (15 días).	Tiempo de tramitación de concursos, rifas y sorteos no mayor de 15 días	Promedio de tiempo de notificación de concursos, rifas y sorteos a proveedores y consumidores	Menor de 15 días	Menor de 15 días	15.00	#DIV/0!	Menor de 15 días	15.00	#DIV/0!	Menor de 15 días	15.00	#DIV/0!	Menor de 15 días	15.00	#DIV/0!	Listado de concursos, rifas y sorteos solicitados, especificando fecha de solicitud	Diana Luciano	Caja	
																	Listado de concursos, rifas y sorteos registrados, especificando fecha de registro	Diana Luciano	Archivo y correspondencia	
9	Gestión de contratos de servicios	Análisis del contrato	Cantidad de contratos de bienes y servicios elaborados en los tiempos establecidos en un máximo de 30 días	Menor de 30 días	Menor de 30 días	30.00	#DIV/0!	Menor de 30 días	30.00	#DIV/0!	Menor de 30 días	30.00	#DIV/0!	Menor de 30 días	30.00	#DIV/0!	Listado de contratos de bienes y servicios especificando fecha de solicitud	Fioralita Gonzalez	Compras y contrataciones/ Financiero	
		Elaboración del documento															Listado de contratos de bienes y servicios especificando fecha de entrega	Fioralita Gonzalez	Archivo y correspondencia	
		Gestión de firma y tramitación a contraloría	Porcentaje de documentos soporte de compras y contrataciones elaborados en un tiempo máximo de 5 días	Menor de 5 días	Menor de 5 días	5.00	#DIV/0!	Menor de 5 días	5.00	#DIV/0!	Menor de 5 días	5.00	#DIV/0!	Menor de 5 días	5.00	#DIV/0!	Listado de solicitudes documentos legales de compras especificando fecha de solicitud	Fioralita Gonzalez	Compras y contrataciones	
		Obtención de certificación aprobada por contraloría. Seguimiento															Listado de solicitudes documentos legales de compras especificando fecha de solicitud	Fioralita Gonzalez	Comité de compra	
11	Gestión de acuerdos interinstitucional y análisis realizados	Recepción de acuerdo															Listado de solicitudes de acuerdos de especificando fecha de solicitud	Lisbeth Bellizario	Dirección Ejecutiva	
		Recepción de requerimientos																		Archivo y correspondencia
		Elaboración y/o revisión de propuesta de acuerdo	Cantidad de acuerdos trabajados respecto a recibidos	100%	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	Listado de solicitudes de acuerdos de especificando fecha de solicitud	Lisbeth Bellizario		
12	Asistida la gestión de la secretaría de la D.E. del Consejo Directivo de Pro Consumidor	Recepcionar notificación de reunión del Consejo Directivo en la Institución.																		
		Gestionar reportes, informes, organización de reuniones y todo lo requerido para presentar ante el Consejo Directivo.	Cronograma de trabajo del Consejo Directivo																	
		Realizar reportes o minutas de lo llevado en el Consejo Directivo.																		
		Presentar.	Listados de asistencia reunion de consejo																	
13	Habilitación de instituciones sin fines de lucro																			
14	Mejora la calidad de la atención integral del servicio brindado al usuario.	Entrega de encuestas de satisfacción a usuarios servicio de atención a reclamaciones	Porcentaje de satisfacción de los usuarios	A definir	A definir	N/A		A definir	N/A		A definir	N/A		A definir	N/A		Nota final encuesta de satisfacción		Kevin Rondón	
15	Mejora la calidad de la atención integral del servicio brindado al usuario.	Entrega de encuestas de satisfacción a usuarios servicio registro de contratos de adhesión	Porcentaje de satisfacción de los usuarios	A definir	A definir	N/A		A definir	N/A		A definir	N/A		A definir	N/A		Nota final encuesta de satisfacción		Kevin Rondón	
16	Mejora la calidad de la atención integral del servicio brindado al usuario.	Entrega de encuestas de satisfacción a usuarios servicio registro de concursos, rifas y sorteos	Porcentaje de satisfacción de los usuarios	A definir	A definir	N/A		A definir	N/A		A definir	N/A		A definir	N/A		Nota final encuesta de satisfacción		Kevin Rondón	
17	Encuesta interdepartamental	Evaluación de departamentos que reciben productos de Dirección Jurídica	Porcentaje final de encuesta (Promedio entre todos los departamentos)	100%	100%	N/A											Encuestas de satisfacción interdepartamental			

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Unidad Ejecutora DIVISION DE LITIGIOS

Articulación Estratégica

PEI 2021-2024
Ej. Estratégico 3.3.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores el respeto de los derechos del consumidor en las normas y objetivos

Cálificación

D-39
40-79
80-100

100%

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Primer Trimestre			Segundo Trimestre			Tercer Trimestre			Cuarto Trimestre			Medios de verificación	Responsable	Presupuesto	Responsables involucrados de otras áreas	Insumos Necesarios	% Avance Anual	Observación	
					Meta trimestral	Cálculo de calificación	Calificación	Meta trimestral	Cálculo de calificación	Calificación	Meta trimestral	Cálculo de calificación	Calificación	Meta trimestral	Cálculo de calificación	Calificación								
	Realizada representación legal ante tribunales	Audiencias y vistas a los tribunales	Cantidad de audiencias realizadas	40.00	10.00		0%	10.00		0%	10.00		0%	10.00		0%	Excel con detalles de audiencias asistidas, nombre de recurrente, fecha de audiencia	Dorielis Rodríguez		Transportación				
		Depósito de escritos y documentos						10.00		10.00		10.00		10.00		10.00				Vehículos				
		Elaboración y presentación de escritos																		Alguaciles				
		Seguimiento de los expedientes	Cantidad de escritos de defensa realizados	140.00	35.00		0%	35.00		0%	35.00		0%	35.00		0%	Excel con detalles de escrito de defensa depositados, nombre de recurrente, fecha de depósito	Dorielis Rodríguez		Dirección Jurídica				
		Realización de escrito de defensa de recurso contencioso luego de que el tribunal notifica	Promedio de tiempo de realización de recurso contencioso	Menor de 30 días	Menor de 30 días		#DIV/0!	Menor de 30 días		#DIV/0!	Menor de 30 días		#DIV/0!	Menor de 30 días		#DIV/0!	Listado con escritos con fecha en que realizó el tribunal y fecha en que depositamos el escrito	Dorielis Rodríguez		Alguaciles				
																			Análisis Preliminar de Reclamaciones					



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Unidad Ejecutora DIVISIÓN DE LITIGIOS

Articulación Estratégica

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

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

Calificación final por trimestre			
Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre
#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Primer Trimestre			Segundo Trimestre			Tercer Trimestre			Cuarto Trimestre			Medios de verificación	Responsable	Presupuesto	Responsables involucrados de otras áreas	Insumos Necesarios	% Avance Anual	Observaciones	
					Meta trimestral	Cálculo de calificación	Calificación	Meta trimestral	Cálculo de calificación	Calificación	Meta trimestral	Cálculo de calificación	Calificación	Meta trimestral	Cálculo de calificación	Calificación								
3.3.1.4.1	Realizada representación legal ante tribunales	Audiencias y visitas a los tribunales	Cantidad de audiencias realizadas	40.00	10.00	10.00	0%	10.00	10.00	0%	10.00	10.00	0%	10.00	10.00	0%	Excel con detalles de audiencias asistidas, nombre de recurrente, fecha de audiencia	Dorielis Rodríguez		Transportación	Vehículos			
		Depósito de escritos y documentos				10.00						10.00												
		Elaboración y presentación de escritos	Cantidad de escritos de defensa realizados	140.00	35.00	35.00	0%	35.00	35.00	0%	35.00	35.00	0%	35.00	35.00	0%	Excel con detalles de escrito de defensa depositados, nombre de recurrente, fecha de depósito	Dorielis Rodríguez		Dirección Jurídica				
3.3.1.4.2	Tiempo oportuno para realizar escritos de defensa	Realización de escrito de defensa de recurso contencioso luego de que el tribunal notifica	Promedio de tiempo de realización de recurso contencioso	Menor de 30 días	Menor de 30 días	30.00	#DIV/0!	Menor de 30 días	30.00	#DIV/0!	Menor de 30 días	30.00	#DIV/0!	Menor de 30 días	30.00	#DIV/0!	Listado con escritos con fecha en que notificó el tribunal y fecha en que depositamos el escrito	Dorielis Rodríguez		Alguaciles	Análisis Preliminar de Reclamaciones	Dirección Jurídica/Dirección Ejecutiva/RRHH		
		Realización de escrito de defensa de recurso casación luego de que el tribunal notifica	Promedio de tiempo de realización de recurso casación	Menor de 20 días	Menor de 20 días	20.00	#DIV/0!	Menor de 20 días	20.00	#DIV/0!	Menor de 20 días	20.00	#DIV/0!	Menor de 20 días	20.00	#DIV/0!	Listado con escritos con fecha en que notificó el tribunal y fecha en que depositamos el escrito	Dorielis Rodríguez		Alguaciles	Análisis Preliminar de Reclamaciones	Dirección Jurídica/Dirección Ejecutiva/RRHH		
3.3.1.4.3	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.	Analizar los expedientes de las resoluciones y actos de acuerdo para tomar decisiones del lugar	Porcentaje de casos resueltos sobre recibidos en área de defensoría	100%	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	Listado de casos recibidos	Dorielis Rodríguez		Dirección Jurídica				
3.3.1.4.4	Realizadas emisiones de certificaciones y copias de expedientes	Emisión de certificaciones	Porcentaje de certificaciones sobre solicitudes en área de defensoría	100%	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	Listado de casos cerrados	Dorielis Rodríguez		Departamento de Conciliación				
		Emisión de copias de expedientes	Porcentaje de copias de expedientes sobre solicitudes en área de defensoría			#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!		Cuadro control de certificaciones emitidas.	Dorielis Rodríguez		Caja			
3.3.1.4.5	Encuesta interdepartamental	Evaluación de departamentos que reciben productos de conciliación	Porcentaje final de encuesta (Promedio entre todos los departamentos)	100%	100%	N/A											Cuadro control de copias de expedientes emitidas.	Dorielis Rodríguez		Archivo y Correspondencia	Servicio al usuario			
																	Encuestas de satisfacción interdepartamental							



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Unidad Ejecutora DIVISIÓN DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS LEGALES

Articulación Estratégica

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

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

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Presupuesto	Responsables involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral
	Elaborar, analizar, gestionar y dar seguimiento a los convenios, contratos y actas propias a las necesidades de la institución.	Contratos elaborados e informes	Cantidad de informes	100%				Informes realizados	Dirección Jurídica, División de Elaboración de Documentos Legales.	100%	\$0.00	Laury Coco		100%
	Garantizar el análisis legal de los expedientes de solicitudes de registro de contrato de adhesión, rifas y concursos, de acuerdo con los procedimientos establecidos para dichos fines.	Revisar y analizar los contratos, rifas y concursos	Cantidad de elaboración de procedimiento	100%				Procedimiento aprobado registro de contratos	Dirección Jurídica, División de Elaboración de Documentos Legales.	100%	\$0.00	Laury Coco		100%

	Analizar los actos administrativos, correspondientes a las reclamaciones interpuestas por los consumidores	Analizar actos	Cantidad de reclamaciones evaluadas	100%													Informe estadístico	Dirección Jurídica, División de Elaboración de Documentos Legales.	100%	50.00	Laury Coco			100%
--	--	----------------	-------------------------------------	------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---------------------	--	------	-------	------------	--	--	------



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES

Articulación Estratégica

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

Calificación			
0-39	40-79	80-100	
Calificación final por trimestre			
Primer Trimestre #DIV/0!	Segundo Trimestre #DIV/0!	Tercer Trimestre #DIV/0!	Cuarto Trimestre #DIV/0!

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Primer Trimestre			Segundo Trimestre			Tercer Trimestre			Cuarto Trimestre			Medio de Verificación	Responsable	Presupuesto	Responsables Involucrados de otras áreas	Insumos Necesarios	% Avance Anual
					Meta trimestral	Cálculo de calificación	Calificación	Meta trimestral	Cálculo de calificación	Calificación	Meta trimestral	Cálculo de calificación	Calificación	Meta trimestral	Cálculo de calificación	Calificación						
	Cumplimiento con las Ley, Normas de Tecnología de la Información y Comunicación (NORTIC)	Obtenida la NORTIC A1 Obtenida la NORTIC A2 Obtenida la NORTIC A3 Obtenida la NORTIC A4 Obtenida la NORTIC A5 Obtenida la NORTIC A6 Obtenida la NORTIC A7 Obtenida la NORTIC B1 Obtenida la NORTIC B2	Unidad	100%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	Certificado vigente Certificado vigente Certificado vigente Certificado vigente Certificado vigente Certificado vigente Certificado vigente Certificado vigente	Yasser Matos Yasser Matos Yasser Matos Yasser Matos Yasser Matos Yasser Matos Yasser Matos Yasser Matos			Contratación de programador Cableado estructurado			
	Configuración e instalación de nuevos equipos y softwares adquiridos	Recepción de equipos y software Instalación y configuración de equipos y softwares	Formularios	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%		Formularios de traslado de equipos o evidencia de configuración e instalación Solicitudes de usuarios	Yasser Matos Gabriel Paulino		Almacén Controlaría	Disponibilidad presupuestaria			
	Implementación de ITge (Gobierno Electrónico)	Diseñar un plan de implementación en base a los estándares de gobierno electrónico Cumplir los requerimientos que exige la OGTC para aumentar el porcentaje de cumplimiento del SISTICGE Someter requerimientos a aprobación de la OGTC Seguimiento de cumplimiento de los requerimientos	Porcentaje	100%	100%	N/A	100%	N/A	100%	N/A	100%	N/A	100%	N/A	Porcentaje de cumplimiento verificable en el portal de SISTICGE de la OGTC		0					
	Atendidas las solicitudes de nuevos proyectos TIC acorde a lo planificado	Recepción de solicitud por las vías definidas correspondientes. Analizar y evaluar la solicitud, con el fin de determinar si procede o no. Informar al área correspondiente los resultados de evaluación. Definir perfil de proyecto. Proceder a la realización del proyecto. Realizar reporte de proyecto.	Porcentaje de solicitudes atendidas en los tiempos requeridos	100%	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	Evidencias de solicitud de colaboración en proyectos (Ejemplo correos, comunicación de dirección ejecutiva ETC.) Evidencia de atención a solicitudes	Yasser Matos Gabriel Paulino	0	Todas las áreas de la institución	Disponibilidad presupuestaria			
	Renovación de los servicios tecnológicos	Evaluación de los contratos actuales de servicios tecnológicos Realizar solicitud para renovación en tiempo oportuno	Porcentaje de solicitudes para licencia renovadas	100%		A definir		A definir		A definir		A definir		Evaluación de servicios a renovar licencia Solicitud de renovación Reporte de avance	Gabriel Paulino Yasser Matos	0	Compras, Administrativo, Financiero, Dirección Ejecutiva y Jurídica	Disponibilidad presupuestaria				
	Creación de sistema de registro de contratos para el Departamento Jurídico	Reunir requisitos con el Departamento Jurídico. (20%) Diseñar la arquitectura del sistema de registro. (50%) Desarrollar, probar e implementar el sistema. (80%) Capacitar a los usuarios en el uso de la nueva herramienta. (100%)	Porcentaje de avance	100%	A definir	N/A	A definir	N/A	A definir	N/A	A definir	N/A	A definir	N/A								
	Implementación de libro de reclamación digital	Capacitación a personal de Caja Sede (30%) Capacitación de las provinciales (40%) Verificación de implementación correcta.(30%)	Porcentaje de avance	100%	70%	N/A	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A								
	Implementación de firmas digitales para la institución	Digitalización de formularios de solicitud recursos humanos (20%) Capacitación en firma digital (10%) Implementar Plan piloto con empleados con firma digital (30%) Integrar las firmas digitales en mitad los colaboradores de Pro Consumidor.(20%) Integrar las firmas digitales en mitad los colaboradores de Pro Consumidor.(20%)	Porcentaje de implementación	100%	30%	N/A	60%	N/A	80%	N/A	100%	N/A	100%	N/A			0	Departamento de Tecnología				
	Implementación del nuevo sistema de reclamaciones de proconsumidor																0	Compras, administrativo, Financiero, Recursos Humanos y Jurídico.				
3.3.1.4.5	Encuesta interdepartamental	Evaluación de departamentos que reciben productos de conciliación	Porcentaje final de encuesta (Promedio entre todos los departamentos)	100%	100%	N/A									Encuestas de satisfacción Interdepartamental							



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Unidad Ejecutora DIVISIÓN DE OPERACIONES

Articulación Estratégica

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

Calificación			
0-39	40-79	80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Primer Trimestre			Segundo Trimestre			Tercer Trimestre			Cuarto Trimestre			Medio de Verificación	Responsable	Presupuesto	Responsables Involucrados de otras áreas	Insumos Necesarios	% Avance Anual
					Meta trimestral	Cálculo de calificación	Calificación	Meta trimestral	Cálculo de calificación	Calificación	Meta trimestral	Cálculo de calificación	Calificación	Meta trimestral	Cálculo de calificación	Calificación						

	Desarrollado e implementado Sistema de Documentación de Calidad	#REF!	Porcentaje de avance	100%											100%	Plataformas y Sistemas Implementados. Screenshots de Sistemas. Fotos de Lanzamiento.	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones	0	Gabriel paulino		
	Diseñado y ejecutado programa de mantenimiento preventivo a equipos tecnológicos	Crear un calendario de mantenimiento preventivo.	Porcentaje de ejecución del programa de mantenimiento a equipos tecnológicos	100%											100%	Informe de ejecución de mantenimiento a equipos	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones				
Inspeccionar y realizar ajustes periódicos a los equipos.																					
Documentar los hallazgos y acciones tomadas en cada sesión de mantenimiento.																					
	Atendidas las solicitudes de soportes TIC a clientes internos	Digitalización de formularios de solicitud recursos Humanos (20%)	Porcentaje de solicitudes atendidas en los tiempos requeridos (1hora)	100%											100%		Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones	0	Gabriel paulino		
	Atendidas las solicitudes de nuevos proyectos TIC acorde a lo planificado	Digitalización de formularios de solicitud recursos Humanos (20%)	Porcentaje de solicitudes por correo																		
Porcentaje de solicitudes por impresora			100%												100%	Reporte de proyectos realizados	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones	0	Gabriel paulino		
Porcentaje de solicitudes por teléfono																					
	Implementación de herramientas de monitoreo de equipos TIC	Seguimiento de cumplimiento de los requerimientos	Porcentaje de implementación	100%											100%	Equipos monitoreados	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones	0	Gabriel paulino		
	Implementación de servidor de backup para información interna de la institución	Seguimiento de cumplimiento de los requerimientos	Porcentaje de implementación	100%											100%	Informe de resguardos	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones	0	Gabriel paulino		
Cantidad de áreas integradas al Mecanismo de resguardo																					
	Virtualización del sistema de la institución	Seguimiento de cumplimiento de los requerimientos	Porcentaje de implementación	100%											100%	Reporte de proyectos realizados	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones				



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora	OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN
Articulación Estratégica	
PE	2023-2024
Eje Estratégico	EE 4: Eficiencia Operacional
Lineamientos	3.3 Competitividad e innovación en un ambiente favorable a la cooperación y la responsabilidad social.
Objetivos	Eficiencia en la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional

Responsable	Encargado/A
Trimestre	1er Trimestre

Calificación			
0-39			
40-74			
80-100			
Calificación final por trimestre			
Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre
#(DIV)/0/	#(DIV)/0/	#(DIV)/0/	#(DIV)/0/

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Primer Trimestre		Segundo Trimestre		Tercer Trimestre		Cuarto Trimestre		Medios de Verificación	Responsable	Presupuesto	Responsables involucrados de otras áreas	% Avance Anual	Observaciones								
					Meta trimestral	Calificación	Meta trimestral	Calificación	Meta trimestral	Calificación	Meta trimestral	Calificación														
1	Gestionados los requerimientos de información del ciudadano	Solicitudes recibidas	Porcentaje de solicitudes de información SAIP tramitadas y respondidas		0.00		0.00		0.00		0.00		Captura de pantalla SAIP donde se muestre la cantidad de solicitudes totales versus las respondidas	Fany Javier / Lucía Céspedes		Todas las áreas de la institución										
		Enviar al área correspondiente, la solicitud de información recibida mediante comunicación.		0.00		0.00		0.00		0.00																
		Dar seguimiento de la solicitud de información al área donde fue enviada.	Porcentaje de demandas, sugerencias y quejas recibidas por la línea 311 atendidas en los tiempos establecidos	100%	100%		#(DIV)/0/	100%		#(DIV)/0/	100%								#(DIV)/0/	100%		#(DIV)/0/				
		Dar respuesta final al ciudadano a través de las diferentes plataformas	Porcentaje de solicitudes de información presenciales tramitadas y respondidas		0.00		0.00		0.00		0.00								0.00		0.00		0.00			
			Porcentaje de solicitudes de información por correo electrónico tramitadas y respondidas		0.00		0.00		0.00		0.00								0.00		0.00		0.00			
2	Cumplimiento de plazos establecidos por ley para dar respuesta a ciudadanos	Tiempo de respuesta de la solicitud no mayor de 15 días laborables	Porcentaje de solicitudes trabajadas en tiempo establecido	100.00%	100.00%		#(DIV)/0/	100.00%		#(DIV)/0/	100.00%		#(DIV)/0/	0.00%		#(DIV)/0/		Todas las áreas de la institución								
					15		15		15		15							Todas las áreas de la institución								
3	Cumplimiento de la Ley 200-04 de actualización de subportales de transparencia	Remitir recordatorio a las áreas sobre la información a ser colgada en el Portal de Transparencia y la fecha para poder subirla.	Cargas de documentos de compras y contrataciones										Portal de transparencia Pro Consumidor https://proconsumidor.gov.do/transparencia/index.php/p/oficina-de-libre-acceso-a-la-informacion-publica/index-de-transparencia-estandarizado.html	Fany Javier / Verloska Terrero	100%	Financiero / Presupuesto										
		Dar seguimiento a las áreas para cumplir con los plazos establecidos.	Cargas de documentos de departamento financiero y división de presupuesto																							
			Cargas de documentos de planificación (Evaluaciones POA, Autoevaluación Meta Física-financiera, Estadísticas trimestrales, Matriz trimestral de datos abiertos, Memoria institucional, Planificación estratégica institucional)																							
		Validar que la carga de información se realizó conforme los lineamientos de la DIGEIG.	Cargas de nómina de Recursos Humanos	100%	100%	N/A		100%		N/A		100%								N/A						
		Socializar con el capital humano procedimientos de solicitudes en el sistema SAIP y su funcionamiento	Oficina de Libre Acceso a la Información																							
		Publicar las informaciones en el portal de datos abiertos	Documentos Jurídicos (Ej: Resoluciones, base legal marco legal)																							
		Elaborar informe trimestral de evaluación sobre los resultados obtenidos y las mejoras identificadas.	Datos Abiertos																							
		Elaborar informe trimestral de la calidad de la información subida en el Portal de Transparencia.	Comisión de Integridad gubernamental																							
4	Socializados los reportes de evaluación.	Dar seguimiento a la evaluación de la OAI-Pro Consumidor, emitida por la DIGEIG.											Correos electrónicos o carta de remisión de los resultados obtenidos.	Fany Javier	100%											
		Identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades de mejora y recomendaciones de la evaluación.	Número de socializaciones realizadas sobre los reportes de evaluación.	100%	100%		#(DIV)/0/	100%		#(DIV)/0/	100%								#(DIV)/0/							
		Divulgar los resultados de evaluación a Pro Consumidor a los encargados a través del correo electrónico o de forma presencial.																								
5	Asistencia a Mesas temáticas de diálogo DIGEIG	Invitación de parte de la DIGEIG	Porcentaje de asistencia a mesas temáticas de diálogo de transparencia y datos abiertos		100%		#(DIV)/0/	100%		#(DIV)/0/	100%		#(DIV)/0/													
		Asistencia a mesas temáticas con relación a transparencia y datos abiertos. Realización de minutos																								
Plan del Trabajo 2025 Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo		Cultura de Integridad	Porcentaje de avance	100%									25%													
		Compromiso de Alta Dirección por la Integridad	Cantidad de avance	100%										1												
		Política Institucional de Integridad y Anticorrupción	Porcentaje de avance (1er trimestre)	100%										1												
		Plan de comunicación y capacitación		100%										100%												
	Modelo de Gestión de Riesgo	Cantidad de avance para (2-3 trimestre)	100%										25%													

Celda: G13
Comentario: Anthony Chávez:
Cantidad de Respuestas SAIP

Celda: J13
Comentario: Anthony Chávez:
Cantidad de Respuestas SAIP

Celda: M13
Comentario: Anthony Chávez:
Cantidad de Respuestas SAIP

Celda: P13
Comentario: Anthony Chávez:
Cantidad de Respuestas SAIP

Celda: G14
Comentario: Anthony Chávez:
Cantidad de solicitudes Recibidas SAIP

Celda: I14
Comentario: Anthony Chávez:
Cantidad de solicitudes Recibidas SAIP

Celda: M14
Comentario: Anthony Chávez:
Cantidad de solicitudes Recibidas SAIP

Celda: P14
Comentario: Anthony Chávez:
Cantidad de solicitudes Recibidas SAIP

Celda: G15
Comentario: Anthony Chávez:
Cantidad de Respuestas 311

Celda: J15
Comentario: Anthony Chávez:
Cantidad de Respuestas 311

Celda: M15
Comentario: Anthony Chávez:
Cantidad de Respuestas 311

Celda: P15
Comentario: Anthony Chávez:
Cantidad de Respuestas 311

Celda: G16
Comentario: Anthony Chávez:
Cantidad de solicitudes totales 311

Celda: J16
Comentario: Anthony Chávez:
Cantidad de solicitudes totales 311

Celda: M16
Comentario: Anthony Chávez:
Cantidad de solicitudes totales 311

Celda: P16
Comentario: Anthony Chávez:
Cantidad de solicitudes totales 311

Celda: G17
Comentario: Anthony Chávez:
Cantidad de Respuestas Presenciales

Celda: J17
Comentario: Anthony Chávez:
Cantidad de Respuestas Presenciales

Celda: M17
Comentario: Anthony Chávez:
Cantidad de Respuestas Presenciales

Celda: P17
Comentario: Anthony Chávez:
Cantidad de Respuestas Presenciales

Celda: G18
Comentario: Anthony Chávez:
Cantidad de solicitudes totales Presenciales

Celda: J18
Comentario: Anthony Chávez:
Cantidad de solicitudes totales Presenciales

Celda: M18
Comentario: Anthony Chávez:
Cantidad de solicitudes totales Presenciales

Celda: P18
Comentario: Anthony Chávez:
Cantidad de solicitudes totales Presenciales

Celda: G19
Comentario: Anthony Chávez:
Cantidad de Respuestas Correo electrónico

Celda: J19
Comentario: Anthony Chávez:
Cantidad de Respuestas Correo electrónico

Celda: M19
Comentario: Anthony Chávez:
Cantidad de Respuestas Correo electrónico

Celda: P19
Comentario: Anthony Chávez:
Cantidad de Respuestas Correo electrónico

Celda: G20
Comentario: Anthony Chávez:
Cantidad de solicitudes totales Correo electrónico

Celda: J20
Comentario: Anthony Chávez:
Cantidad de solicitudes totales Correo electrónico

Celda: M20
Comentario: Anthony Chávez:
Cantidad de solicitudes totales Correo electrónico

Celda: P20
Comentario: Anthony Chávez:
Cantidad de solicitudes totales Correo electrónico

Celda: G21
Comentario: Anthony Chávez:
Promedio días laborables para atención de Solicitudes

Celda: J21
Comentario: Anthony Chávez:
Promedio días laborables para atención de Solicitudes

Celda: M21
Comentario: Anthony Chávez:
Promedio días laborables para atención de Solicitudes

Celda: P21
Comentario: Anthony Chávez:
Promedio días laborables para atención de Solicitudes

Celda: G22
Comentario: Anthony Chávez:
Límite de días

Celda: J22
Comentario: Anthony Chávez:
Límite de días

Celda: M22
Comentario: Anthony Chávez:
Límite de días

Celda: P22
Comentario: Anthony Chávez:
Límite de días

Celda: R23
Comentario: Anthony Chávez:
Son las informaciones publicadas en el portal de transparencia, mismas sirven como soporte en las evaluaciones de cada mes.
Ver evidencias Screenshot SAP- anexos

Celda: H23
Comentario: Anthony Chávez:
Última calificación Índice de transparencia Estandarizado
<https://proconsumidor.gob.do/transparencia/index.php/oficina-de-libre-acceso-a-la-informacion-publica/indice-de-transparencia-estandarizado.html>

Celda: K23
Comentario: Anthony Chávez:
Última calificación Índice de transparencia Estandarizado
<https://proconsumidor.gob.do/transparencia/index.php/oficina-de-libre-acceso-a-la-informacion-publica/indice-de-transparencia-estandarizado.html>

Celda: N23
Comentario: Anthony Chávez:
Última calificación Índice de transparencia Estandarizado
<https://proconsumidor.gob.do/transparencia/index.php/oficina-de-libre-acceso-a-la-informacion-publica/indice-de-transparencia-estandarizado.html>

Celda: Q23
Comentario: Anthony Chávez:
Última calificación Índice de transparencia Estandarizado
<https://proconsumidor.gob.do/transparencia/index.php/oficina-de-libre-acceso-a-la-informacion-publica/indice-de-transparencia-estandarizado.html>

Celda: G31
Comentario: Anthony Chávez:
Cantidad de correos de socialización de notas enviados

Celda: J31
Comentario: Anthony Chávez:
Cantidad de correos de socialización de notas enviados

Celda: M31
Comentario: Anthony Chávez:
Cantidad de correos de socialización de notas enviados

Celda: P31
Comentario: Anthony Chávez:

Cantidad de correos de socialización de notas enviados

Celda: G33

Comentario: Anthony Chávez:

Cantidad meta de correos de socialización enviados

Celda: J33

Comentario: Anthony Chávez:

Cantidad meta de correos de socialización enviados

Celda: M33

Comentario: Anthony Chávez:

Cantidad meta de correos de socialización enviados

Celda: P33

Comentario: Anthony Chávez:

Cantidad meta de correos de socialización enviados

Celda: G35

Comentario: Anthony Chávez:

Asistencia a mesas temáticas

Celda: J35

Comentario: Anthony Chávez:

Asistencia a mesas temáticas

Celda: M35

Comentario: Anthony Chávez:

Asistencia a mesas temáticas

Celda: P35

Comentario: Anthony Chávez:

Asistencia a mesas temáticas

Celda: G36

Comentario: Anthony Chávez:

Cantidad de invitaciones

Celda: J36

Comentario: Anthony Chávez:

Cantidad de invitaciones

Celda: M36

Comentario: Anthony Chávez:

Cantidad de invitaciones

Celda: P36

Comentario: Anthony Chávez:

Cantidad de invitaciones

M35