

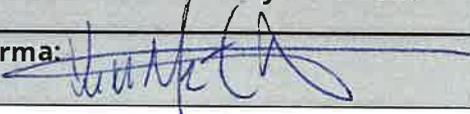
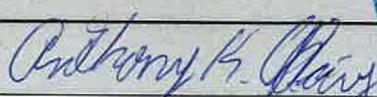
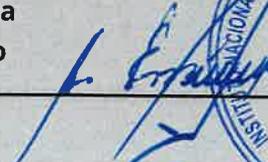
PLAN OPERATIVO ANUAL 2025



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>	
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>	
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!

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

Eje Estratégico
Lineamientos

Objetivos

2025-2026
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/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#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	Observaciones
					Meta trimestral	Cálculo de	Calificación	Meta trimestral	Cálculo de	Calificación	Meta trimestral	Cálculo de	Calificación	Meta trimestral	Cálculo de	Calificación						
1	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/0!	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	Sistema de reclamaciones	Verloska Terrero		Conciliación		
		Determinar procedencia	Reclamaciones analizadas		1,500																	Informe de entregables POA
2	Elaboración de resolución de improcedencias	Elaboración de resolución de improcedencia	Resoluciones realizadas	100%	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	Informe de entregables POA	Karina Mateo		Archivo y Correspondencia		
		Remisión de resolución	Cantidad de improcedencias																			Informe de entregables POA
3	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/0!	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	Sistema de reclamaciones	Verloska Terrero		Inspección y Vigilancia		
		Determinar procedencia	Denuncias analizadas																			Informe de entregables POA
4	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				
5	Reinicio de la comercialización	Revisión, corrección, orientación y análisis con los abogados encargados de los expedientes	Cantidad de expedientes recibidos	100%	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	Informe de entregables POA	Karina Mateo		Dirección Jurídica		
			Cantidad de expedientes analizados																			Remisión de expedientes del departamento jurídico
6	Contratos de adhesión sometidos a análisis	Revisión y corrección para ser sometido a la firma	Cantidad de contratos recibidos	100%	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	Informe de entregables POA	Karina Mateo		Dirección Jurídica		
			Cantidad de contratos analizados																			Remisión de contratos del departamento jurídico
7	Análisis y revisión de resoluciones	Revisión y corrección para ser sometido a la firma	Cantidad de contratos recibidos	100%	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	Informe de entregables POA	Karina Mateo		Dirección Jurídica		
			Cantidad de contratos analizados																			Remisión de contratos del departamento jurídico
8	Sanción de comercialización	Revisión y corrección para ser sometido a la firma	Cantidad de contratos recibidos	100%	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	Informe de entregables POA	Karina Mateo		Dirección Jurídica		
			Cantidad de contratos analizados																			Remisión de contratos del departamento jurídico
9	Suspensión y sanción de comercios	Revisión, corrección, orientación y análisis con los abogados encargados de los expedientes	Cantidad de expedientes recibidos	100%	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	Informe de entregables POA	Karina Mateo		Dirección Jurídica		
			Cantidad de expedientes																			Remisión de expedientes del departamento jurídico



INSTITUTO

Unidad Ejecutora	DIVISIÓN DE FOMENTOS DE ASOCIACIONES
PEI	2025-2028
Eje Estratégico	EJE 2 - Promover el desarrollo y conocimiento de las normativas de los derechos de los consumidores.
Lineamientos	3.3.1.5 Realizar campañas de concienciación a los consumidores sobre sus derechos y los mecanismos para ejercerlos.
Objetivos	Fomentar el empoderamiento de los consumidores sobre sus derechos.

Plan Operativo Anual 2025
Detalle por Departamento

Responsable	Encargado/a
Trimestre	1er. Trimestre

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

Calificación final por trimestre		
Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre
# VALOR!	# VALOR!	# VALOR!

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																	
					Meta trimestral	Cálculo de calificación	Calificación	Meta trimestral	Cálculo de calificación	Calificación	Meta trimestral	Cálculo de calificación	Calificación	Meta trimestral	Cálculo de calificación	Calificación																					
1	Implementado programa de Formación de Asociación de Consumidores	Elaborar Programa de Formación de Asociación de Consumidores	Porcentaje de programa realizado / Cantidad de Asociaciones Formadas a través del Programa	100%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	0%	Programa de formación de asociaciones de consumidores	Johanny Ramírez		Educación al consumidor																		
		Remitir a la D.E. para fines de aprobación														Listados de asistencia, Fotografías de capacitación	Johanny Ramírez		Departamento Administrativo																		
		Coordinar con todas las Asociaciones vigentes que aún no se hayan formalizado en Pro Consumidor a que se incluyan en el programa de formación.																	Compras																		
		Ejecutar programa																	Comunicaciones																		
		Elaborar y remitir informe a la D.E.																																			
2	Realizado monitoreos de las Asociaciones de Consumidores	Elaborar reportes de monitoreo en base a las evidencias suministradas	Cantidad de reportes de monitoreo realizados a asociaciones de consumidores que reciben recursos económicos	100%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	Informe de monitoreo a asociaciones de consumidores que reciben recursos económicos	Johanny Ramírez		Financiero																			
		Remitir a la D.E. para aprobación.																																			
		Ejecutar acciones correctivas pautadas por la D.E.																																			
3	Promovida la existencia de Asociaciones de Consumidores a Nivel Nacional	Elaborar programa de promoción.	Ejecución de Programa de Promoción la existencia de Asociaciones de Consumidores a Nivel Nacional elaborado.	100%	100%	# VALOR!	100%	# VALOR!	100%	# VALOR!	100%	# VALOR!	100%	# VALOR!	# VALOR!	Programa de promoción de existencia de asociaciones de consumidores	Johanny Ramírez																				
		Remitir a la D.E. para fines de aprobación																																			
		Coordinar con el Departamento de Comunicaciones para difusión por todos los medios de comunicación vigentes.																																			
		Realizar todos los procesos vigentes con Asociaciones interesadas en ser formalizadas para fines de creación dentro de registros de Pro Consumidor																		Cantidad de Asociaciones registradas o reactivadas luego de lanzamiento del programa	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Certificado de habilitación de asociaciones de consumidores	Johanny Ramírez		Dirección Ejecutiva
		Elaborar y remitir informe a la D.E.																																			
Recibir solicitudes de apoyo por parte de las asociaciones																																					
Revisar y remitir las solicitudes de apoyo a asociaciones de consumidores																																					
4	Sistematización de los expedientes de las asociaciones	Seguimiento del avance del desarrollo del programa con TIC	Digitalización de los expedientes de las Asociaciones	100%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	0%	Captura de pantalla del sistema de expedientes de asociaciones de consumidores	Johanny Ramírez																				
		Reportes del seguimiento a D.E.																																			
		Reporte desarrollo del sistema a P.Y.D																																			
		Pruebas del Sistema Tecnológico de FAC																																			
		Sistematización de los expedientes																																			
	Publicación de informaciones en la sección de	Elaboración de contenido, actualización del listado de organizaciones a publicar													Captura de publicaciones en portal web	Johanny Ramirez																					



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Unidad Ejecutora	DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA
Eje Estratégico	2025-2028 3.3 Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en 3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.
Lineamientos	Fortalecer los mecanismos de vigilancia de la oferta, promoción y publicidad en el mercado nacional.
Objetivos	

Plan Operativo Anual 2025
Detalle por Departamento

Responsable	Encargado/a
Trimestre	1er. Trimestre

Calificación
0-39
40-79
80-100

Calificación final por trimestre			
Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre
0.00%	0.00%	#DIV/0!	#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	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							
1	Realizadas las inspecciones para el buen cumplimiento de las normativas correspondientes y vigentes	Organizar y planificar las inspecciones (Programación semanal)	Cantidad de Inspecciones Alimentos	3,300.00																			
		Preparar las inspecciones			100%	750.00	0%	850.00	0%	850.00	0%	850.00	0%	850.00	0%	Listado de registro de inspecciones incluyendo número de acta de inspección, fecha, nombre del establecimiento, número de teléfono	Gabriel Ledesma		Transportación				
		Ejecutar las inspecciones	Cantidad de inspecciones No Alimentos (Cobros indebidos, Bienes defectuosos, Publicidad y Precios, Sistema de reclamaciones, Fechas estacionarias)	1,800.00													Listado de registro de inspecciones incluyendo número de acta de inspección, fecha, nombre del establecimiento, número de teléfono	Gabriel Ledesma		Seguridad militar			
		Tramitar actas según resultados de inspecciones			100%	375.00	0%	475.00	0%	475.00	0%	475.00	0%	475.00	0%								
2	Realizadas las inspecciones para defensa directa a consumidores para el buen cumplimiento de las normativas correspondientes y vigentes (Inspecciones de reclamaciones)	Organizar y planificar las inspecciones (Programación semanal)	Porcentaje de Cumplimiento de Inspecciones solicitadas	100%	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	Sistema de reclamaciones	Verisoka Terrero		Transportación				
		Preparar las inspecciones														Gabriel Ledesma		Seguridad militar					
		Ejecutar las inspecciones																Conciliación					
		Tramitar actas según resultados de inspección de reclamaciones																Dirección Jurídica					
3	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)	Organizar y planificar las inspecciones (Programación semanal)	Porcentaje de Cumplimiento de Inspecciones solicitadas	100%	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	Sistema de reclamaciones	Verisoka Terrero		Servicio al Usuario					
		Preparar las inspecciones													Gabriel Ledesma		Dirección Jurídica						
		Ejecutar las inspecciones															Transportación						
		Tramitar actas según resultados de inspección de denuncias															Seguridad militar						
4	Realizadas las incineraciones de los productos decomisados en los tiempos establecidos.	Realizar solicitud de compras destinada a la contratación de servicios de incineración con empresa que ofrezca esos servicios.	Cantidad de incineraciones semanales ejecutadas en los tiempos establecidos (Cada viernes)	100%	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	Documento de trámite para incineración que contenga fechas de incineraciones	Gabriel Ledesma		Transportación					
		Registrar en base de datos de productos incinerados y realizar informe.															Seguridad militar						
																	Oficina de libre acceso a la información						
5	Preparación para la ampliación de alcance de acreditación de organismo de inspección (Construcción)	Reuniones con instituciones involucradas con el sector	Reuniones con instituciones involucradas con el sector (20%)	100%	20%	N/A	40%	N/A	70%	N/A	100%	N/A	100%	N/A	Evidencias de listados de participación	Milainy Concepcion / Scarlet Jorge / Anthony Nuñez		Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión					
		Identificación de normas a ser acreditadas	Identificación de normas a ser acreditadas (20%)													Buenas prácticas comerciales							
		Capacitación de inspectores en normas identificadas	Capacitación de inspectores en normas identificadas (30%)													Recursos Humanos							
		Cumplimiento de sistema de gestión	Cumplimiento de sistema de gestión (30%)																				
3.3.1.4.5	Encuesta interdepartamental	Evaluación de departamentos que reciben productos de inspección	Porcentaje final de encuesta (Promedio entre todos los departamentos)	100%	100%	N/A									Encuestas de satisfacción interdepartamental								

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/01	Menor de 15 días	15.00	#/DIV/01	Menor de 15 días	15.00	#/DIV/01	Menor de 15 días	15.00	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/01	Menor de 30 días	30.00	#/DIV/01	Menor de 30 días	30.00	#/DIV/01	Menor de 30 días	30.00	Listado de contratos de bienes y servicios especificando fecha de solicitud	Fioralitzta Gonzalez	Compras y contrataciones/ Financiero
		Elaboración del documento																
		Gestión de firma y tramitación a contabilidad	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/01	Menor de 5 días	5.00	#/DIV/01	Menor de 5 días	5.00	#/DIV/01	Menor de 5 días	5.00	Listado de contratos de bienes y servicios especificando fecha de entrega	Fioralitzta Gonzalez	Archivo y correspondencia
		Obtención de certificación aprobada por contabilidad. Seguimiento														Listado de solicitudes documentos legales de compras especificando fecha de solicitud	Fioralitzta Gonzalez	Compras y contrataciones
11	Gestión de acuerdos interinstitucional y análisis realizados	Recepción de acuerdo																
		Recolección de requerimientos																
		Elaboración y/o revisión de propuesta de acuerdo	Cantidad de acuerdos trabajados respecto a recibidos	100%	100%		#/DIV/01	100%		#/DIV/01	100%		#/DIV/01	100%		Listado de solicitudes de acuerdos de especificando fecha de solicitud	Lisbeth Belizario	Dirección Ejecutiva
	Remisión al área correspondiente, gestión de firma y seguimiento a los compromisos asumidos														Listado de solicitudes de acuerdos de especificando fecha de solicitud	Lisbeth Belizario	Archivo y correspondencia	
12	Asistencia a la dirección ejecutiva como secretaria del consejo directivo	Convocatoria y gestión de celebración (agenda, informes, etc) de reunión ordinaria y extraordinarias del consejo directivo.																
		Elaboración de acta de cada sesión celebrada.	Cantidad de Reuniones consejo directivo (Al menos 1 al mes)	100%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	Listados de asistencia	Lisbeth Belizario	Dirección Ejecutiva	
		Elaboración de resolución de recursos jerárquicos decididos por el consejo directivo.																
		Notificar a las partes de los recursos jerárquicos decididos.																
13	Mejorará la calidad de la atención integral del servicio brindado de reclamaciones	Entrega de encuestas de satisfacción a usuarios servicio de atención a reclamaciones	Porcentaje de satisfacción de los usuarios	100%	100%	N/A		100%	N/A		100%	N/A		100%	N/A	Nota final encuesta de satisfacción	Kelwin Rondon	
14	Mejorará la calidad de la atención integral del servicio Contratos de adhesión	Entrega de encuestas de satisfacción a usuarios servicio registro de contratos de adhesión	Porcentaje de satisfacción de los usuarios	100%	100%	N/A		100%	N/A		100%	N/A		100%	N/A	Nota final encuesta de satisfacción	Kelwin Rondon	
15	Mejorará la calidad de la atención integral del servicio Concursos rifas y sorteos	Entrega de encuestas de satisfacción a usuarios servicio registro de concursos, rifas y sorteos	Porcentaje de satisfacción de los usuarios	100%	100%	N/A		100%	N/A		100%	N/A		100%	N/A	Nota final encuesta de satisfacción	Kelwin Rondon	
3.3.1.4.5	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

Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES

Articulación Estratégica

PEI 2021-2024
 Eje Estratégico EJE 4 - Eficiencia Operacional
 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, clara y oportuna sobre el contenido y características de estos.
 Lineamientos Eficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional.
 Objetivos

Calificación			
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 PDA	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
1	Cumplimiento con las Leyes Normas de Tecnología de la Información y Comunicación (INORTIC)	Obtenida la Norm. A1	Unidad	100%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	0	Yasser Matos					Contratación de programador
		Obtenida la Norm. A2	Unidad																
		Obtenida la Norm. A3	Unidad																
		Obtenida la Norm. A4	Unidad																
		Obtenida la Norm. A5	Unidad																
		Obtenida la Norm. A6	Unidad																
		Obtenida la Norm. A7	Unidad																
		Obtenida la Norm. B1	Unidad																
Obtenida la Norm. B2	Unidad																		
2	Configuración e instalación de nuevos equipos y softwares adquiridos	Recepción de equipos y software	Formularios	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%	Yasser Matos		Almacén		Disponibilidad presupuestaria	
		Instalación y configuración de equipos y softwares												Gabriel Paulino		Controlaría			
3	Implementación de Eje (Gobierno Electrónico)	Diseñar un plan de implementación en base a los estándares de gobierno electrónico	Porcentaje	100%	100%	N/A	100%	N/A	100%	N/A	100%	N/A	0						
		Cumplir los requerimientos que exige la OGTC para aumentar el porcentaje de cumplimiento del SISTICE																	
		Remeter requerimientos a aprobación de la OGTC																	
		Seguimiento de cumplimiento de los requerimientos																	
4	Atención de las solicitudes de nuevos proyectos TIC acorde a lo planificado	Recepción de solicitud por las vías definidas correspondientes.	Porcentaje de solicitudes atendidas en los tiempos requeridos	100%	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	0	Yasser Matos		Todas las áreas de la institución			Disponibilidad presupuestaria
		Anular 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.																			
5	Renovación de los servicios tecnológicos	Evaluación de los contratos actuales de servicios tecnológicos	Porcentaje de solicitudes para licencia renovadas	100%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	N/A	0	Gabriel Paulino	Compras, Administrativo, Financiero, Dirección Ejecutiva y Jurídica			Disponibilidad presupuestaria	
		Realizar solicitud para renovación en tiempo oportuno																	
6	Creación de sistema de registro de contratos para el Departamento Jurídico	Reunir requisitos con el Departamento Jurídico. (20%)	Porcentaje de avance	100%	A definir	N/A	A definir	N/A	A definir	N/A	A definir	N/A	A definir	Yasser Matos					
		Diseñar la arquitectura del sistema de registro. (50%)																	
7	Implementación de libro de reclamación digital	Desarrollar, probar e implementar el sistema. (80%)	Porcentaje de avance	100%	70%	N/A	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A						
		Capacitar a los usuarios en el uso de la nueva herramienta. (100%)																	
8	Implementación de firmas digitales para la institución	Capacitación a personal de Caja Sede (30%)	Porcentaje de implementación	100%	30%	N/A	60%	N/A	80%	N/A	100%	N/A	0			Departamento de Tecnología			
		Capacitación de las provinciales (40%)																	
		Verificación de implementación correcta (30%)																	
		Digitalización de formularios de solicitud recursos Humanos (20%)																	
		Capacitación en firma digital (10%)																	
Implementar Plan piloto con empleados con firma digital (30%)																			
3.1.1.4.3	Encuesta Interdepartamental	Integrar las firmas digitales en mitad los colaboradores de Pro Consumidor. (20%)	Porcentaje final de encuesta (Promedio entre todos los departamentos)	100%	100%	N/A													
		Integrar las firmas digitales en mitad los colaboradores de Pro Consumidor. (20%)																	



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
 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, clara y oportuna sobre el contenido y características de estos.
 Lineamientos Eficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional.
 Objetivos

Calificación			
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 PDA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta trimestral	Cálculo de calificación	Calificación	Meta trimestral	Cálculo de calificación	Calificación	Meta trimestral	Cálculo de calificación	Calificación	Medio de Verificación	Responsable	Presupuesto	Responsables Involucrados de otras áreas	Insumos Necesarios	Observaciones
	Desarrollado e Implementado Sistema de Documentación de Calidad	#REF!	Porcentaje de avance	100%										Plataforma y Sistema Implementados. Screenshots de Sistema. Fotos de Lanzamiento.	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones	0	Gabriel paulino		

Diseño y ejecución programa de mantenimiento preventivo a equipos tecnológicos	Crear un calendario de mantenimiento preventivo.	Porcentaje de ejecución del programa de mantenimiento a equipos tecnológicos	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																						
Atención de solicitudes de soporte TIC a clientes internos	Digitalización de formularios de solicitud recursos Humanos (20%)	Porcentaje de solicitudes atendidas en los tiempos requeridos (1 hora)	100%															Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones	0			Gabriel paulino	
Atención de las solicitudes de nuevos proyectos TIC acorde a lo planificado	Digitalización de formularios de solicitud recursos Humanos (20%)	Porcentaje de solicitudes por correo	100%															Reporte de proyectos realizados	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones	0			Gabriel paulino
		Porcentaje de solicitudes por impresora																					
		Porcentaje de solicitudes por actividad interna																					
		Porcentaje de solicitudes por teléfono																					
Implementación de herramientas de monitoreo de equipos TIC	Seguimiento de cumplimiento de los requerimientos	Porcentaje de implementación	100%															Equipos monitoreados	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones	0			Gabriel paulino
		Porcentaje de implementación	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%															Reporte de proyectos realizados	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones				

