

PLAN OPERATIVO ANUAL 2026



PRO CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y
DESARROLLO

Elabora:

Verioska Terrero
Técnico Planificación y Desarrollo

Firma:

Revisa:

Anthony Chávez
Director de Planificación y Desarrollo

Firma:

Aprueba:

Dr. Eddy Alcántara
Director Ejecutivo

Firma:



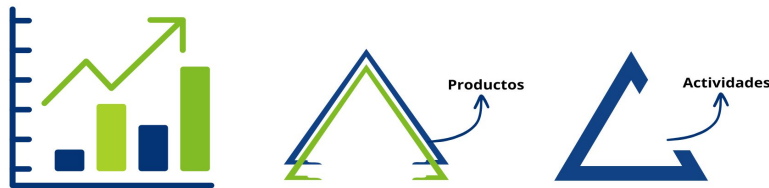
PRO CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)

2026

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 2026. 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.



ÍNDICE DE CONTENIDO

No.	ÁREAS	CALIFICACIÓN
1	<u>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA</u>	
2	<u>DEPARTAMENTO FINANCIERO</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>	
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>	
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>	
19	<u>OFICINA DE MEGACENTRO</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 Primer Trimestre fue un XX% en 2026

El nivel de cumplimiento de las metas pautadas por la institución correspondiente al XXX trimestre del año 2026, fue XXX. En ese sentido, el promedio general de cumplimiento Trimestral dentro del Plan Operativo de la institución para el año 2026.



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2026
Primer Trimestre

Calificación	
0-39	Red
40-79	Yellow
80-100	Green

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

[illegible]



DEPARTAMENTO FINANCIERO			
Articulación Estratégica	Eje Estratégico	2022-2028	
		EJE 4 - Eficiencia Operacional	
	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.	
		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					

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	Gestionada la ejecución presupuestaria	Realizar levantamiento de los insumos.	Cumplimiento del Presupuesto Financiero	100%	100%	N/A	100%	100%	N/A		100%	N/A		100%	N/A		Evaluación IGP2	Odaliza Baez / Katy Tavez		Planificación y Desarrollo		
		Elaborar informes de evaluación.																				
		Remitir a la Dirección Ejecutiva para aprobación y validación de ejecución a nivel compromiso	Cantidad de informes de ejecución presupuestaria (10 días después de haber finalizado el mes)	100%	100%	0%	100%	0.00	0%	100%	0.00	0%	Oficio de tramitación Dirección Ejecutiva con reporte de ejecución	Ódaliza Baez / Katy Tavez								
		Remitir modificaciones para validación a DIGEPRES.													1.00	1.00	1.00					
2	Informes de estados financieros	Analizar los registros contables.	Cantidad de estados financieros remitidos a la OAI en el tiempo establecido	100%	100%	N/A	100%	N/A		100%	N/A		100%	N/A		Informes de estados financieros	Katy Tavez / Pedro Jiménez		OAI			
		Actualizar los registros de inventario de activos fijos.														Informe de índice de transparencia estandarizado	Katy Tavez / Pedro Jiménez					
		Verificar la exactitud de las informaciones contables.																				
		Realizar los asientos de ajustes correspondientes, cuando sean requeridas.	Cumplimiento del indicador del SISAC NOC	100%	N/A	N/A	100%	N/A	N/A	100%	N/A	Informe de evaluación de la DIGECOG	Katy Tavez / Pedro Jiménez									
		Elaboración y socialización de los estados financieros.																				
3	Informe de cumplimiento ICI (Índice de Control Interno)	Publicación de arquesos (Antes del 25 de cada mes)	Porcentaje de cumplimiento de la correcta publicación	100%	100%	N/A	91%	100%	N/A		100%	N/A		100%	N/A	Calificaciones ICI	Katy Tavez / Pedro Jiménez		Unidad de Control Interno			
		Publicación de conciliaciones bancarias (Antes del 25 de cada mes)																				
		Publicación de informe de cierre de operaciones contables																				
		Publicación RI de ordenes de pago(Antes del 25 de cada mes)																				
4	Gestionado el pago de los viáticos institucionales	Recepcionar oficinas de solicitud con sus soportes.	Porcentaje de pago de viáticos institucionales (30 días después de recepcionado expediente de solicitud, sujeto a aplicación de procedimiento)	100%	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	Tabla de expedientes de pago de viáticos	Katy Tavez / Pedro Jiménez / Elizabeth Fabán		Todas las áreas						
		Realizar nomina de viáticos.																				
		Tramitar a la contraloría nómina de viáticos.																				
		Realizar ordenamientos de viáticos.																				
5	Gestionado el anticipo financiero	Confección de oficio	Enviada solicitud en el tiempo establecido del 20 a 30 de enero	100%	100%	100%	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Resolucion de anticipo financiero	Katy Tavez		Dirección ejecutiva	#DIV/0!		
		Tramitación al ME para la aprobación y firma																				
		Envío al Órgano Rector para aprobación																				
		Recepción de la resolución y confección del 1er. Traspaso de fondo																				
		Solicitud de transferencia																				
		Recepción de cheques a confeccionar	Porcentaje de regularización del anticipo en el tiempo establecido, luego de 6 regulaciones realizadas (15 días después)	100%	N/A	N/A	100%	4	0%	100%	3	0%	Reporte de regularizaciones en los anticipos	Yessenia Tejeda / Katy Tavez		Dirección ejecutiva / Unidad de auditoría						
		Tramitación para firma																				
		Cancelación de cheques																				
		Regularización en el SIGEF	Recepción de la solicitud	Atendidas las solicitudes de reposición de caja chica (en 4 días luego de recibida, en caso que haya disponibilidad)	100%	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	Listados de reposiciones de caja chica realizadas	Yessenia Tejeda / Katy Tavez / Elizabeth Fabán		Administrativo							
		Análisis de la solicitud	Solicitudes de reposición de caja Chica																			
		Remisión a autoridades correspondientes para firma.																				
Enviar solicitud firmada a Contraloría																						
Solicitud de auditoría	Porcentaje de cumplimiento de los planes de mejoras de las auditorías financieras	100%														100%	100%	N/A	100%	N/A	100%	N/A
Evaluación y adjudicación de la firma auditora			Peritaje y acta de adjudicación																			
Ejecución de auditoría			Contrato de ejecución																			
3.3.1.4.5	Encuesta interdepartamental	Evaluación de departamentos que reciben productos de financiero	Porcentaje final de encuesta (Promedio entre todos los departamentos)	100%	100%																	

 INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR		Unidad Ejecutora: DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO																					
		PEI 2025-2028																					
		Eje Estratégico 3.3.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos																					
		Objetivos Eficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional.																					
No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	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	Verificada y custodiada la caja chica de la institución	Solicitud de utilización de fondos de caja chica. Aprobación y asignación de fondos de caja chica para situación emergente. Reponer la caja chica. Informe de fondos utilizados y para los fines.	Arqueos mensuales realizados por la unidad de auditoría. (Contraloría)	100%	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	Arqueos semanales realizados por la unidad de auditoría	Erika Guerrero		Unidad de contraloría					
																		Departamento Financiero					
2	Gestionados y administrados los recursos en el tiempo establecido (combustible, fletes, luz, agua, routers de internet, teléfono, basura, pólizas de seguro)	Gestión de facturas Registro de cuentas por pagar Elaboración de solicitud de pago Remisión al departamento financiero	Servicios Fijos: Combustible (1 al mes), Claro (4 al mes), Ayuntamiento (1 al mes), CAASO (1 al mes), IODESTE (2 al mes), EDENORTE (1 al mes), EDESUR (3 al mes) (45 por trimestre) World wide seguro (Semestral - Mayo y Noviembre) Seguros Reservas Vehículos (Anual - Febrero) Seguros Reservas Incendio y líneas aliadas (Anual - Noviembre) Locales (V) San Francisco, Naguea, Hato Mayor, La Romana, Barahona, Punto GDB San Cristóbal, Punto GDB Maguayense, Punto GDB Samblé, Punto GDB Occidental Mall, Punto GDB Santiago. (30 cada trimestre)	100%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	7%	0%	Libro record con recepción del departamento financiero de las facturas de los servicios básicos, pólizas y atauderes	Erika Guerrero		Departamento Financiero						
3	Gestionados los contratos interinstitucionales	Recibimiento de requerimientos del área Solicitud de cotización a institución Elaboración de orden de servicio por el área administrativa Solicitud de factura y evidencia de prestación de servicio Registro de cuenta por pagar y generación de solicitud de pago	Solicitud de pago Solicitudes recibidas			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	Listado de solicitudes recibidas Recibimiento de solicitudes de pago realizadas	Erika Guerrero Erika Guerrero								
4	Supervisión de cumplimiento para las divisiones bajo su estructura organizativa	Supervisión de actividades correspondientes a División de compras y contrataciones Supervisión de actividades correspondientes a División Servicios Generales Supervisión de actividades correspondientes a sección de transportación Supervisión de actividades correspondientes a División Correspondencia y Archivo	Verificación de documentos relacionados a compras de la institución Verificación de resumen de actividades realizadas cada mes Verificación de resumen de actividades realizadas cada mes Verificación de resumen de actividades realizadas cada mes	100%	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	Correos electrónicos o cualquier otra vía revisados Correos electrónicos o cualquier otra vía revisados Correos electrónicos o cualquier otra vía revisados Correos electrónicos o cualquier otra vía revisados	Lucía Céspedes Lucía Céspedes Lucía Céspedes Lucía Céspedes		División de compras Servicios Generales Transportación Archivo y correspondencia					
3.3.1.4.5	Encuesta interdepartamental	Evaluación de departamentos que reciben productos de administrativo	Porcentaje final de encuesta (Promedio entre todos los departamentos)	100%	100%																		

Calificación			
0-59			
60-79			
80-100			
Calificación final por trimestre			
Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre
#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

PRO CONSUMIDOR INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR			Unidad Ejecutora	DIVISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIONES PÚBLICAS												PEI						
																2025-2026	EJE 4: Eficiencia Operacional					
																	3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para permitir a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veas y oportuna sobre el contenido y características de estos.					
																	Eficientar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional.					
No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	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	Gestión de los recursos y Calidad de gastos (SIS COMPRAS)	Planificación de compras	Porcentaje de cumplimiento en el SIS COMPRAS	100%	100%			100%	N/A		100%	N/A		100%	N/A		Captura de pantalla SIS COMPRAS	Ana María Falla / Milkyris Ramírez		Todas las áreas que realizan requerimientos o solicitudes de compras.		
		Gestión de procesos															Puntuación actual					
		Tiempo de Gestión de Procesos															Informe de transparencia enviado a OAI					
		Administración de contratos															Correo electrónico					
2	Notificaciones de Adjudicación e informar a los oferentes adjudicados.	Compras a mipymes y mipymes mujeres	Porcentaje de notificación de adjudicaciones de compras	100%	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	Correos de notificación de adjudicación	Ana María Falla / Milkyris Ramírez		Todas las áreas que realizan requerimientos o solicitudes de compras		
		Notificación de adjudicación de procesos															Informe de transparencia enviado a OAI					
		Coordinación de reuniones comité de compras															Informe de transparencia enviado a OAI					
		Realización de actas de reunión															Listados de asistencia					
3	Coordinar reuniones con la Máxima autoridad, planificación y el comité de compras.	Recepción de necesidades del próximo año.	Porcentaje de reuniones coordinadas	100%	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	-Acta de reunión de PAC entre Planificación, Financiero y compras.	Ana María Falla / Milkyris Ramírez				
		Registro y actualización de PAC en portal de compras según tiempo establecido															Captura de registro de PAC en portal					
		Cierre de procesos de compras con evidencia de libramientos de pago a proveedores															Plantilla de libramientos enviado por DAF					
		Realizar evaluación a los proveedores															Captura de pantalla con evaluaciones					
4	Registrar y actualizar el plan anual de compras para dar respuesta a las solicitudes según lo establecido en ley 47-25, las guías de proceso y exigencias de documentaciones en el portal transaccional de compras.		Registro de PAC en portal	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	1	0%		Acta de reunión de PAC entre Planificación, Financiero y compras.	Ana María Falla / Milkyris Ramírez				
5	Realizar evaluación de proveedores	Realizar evaluación a los proveedores	Porcentaje de proveedores evaluados	100%	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	Plantilla de libramientos enviado por DAF	Ana María Falla / Milkyris Ramírez		Financiero		
																	Captura de pantalla con evaluaciones					
6	Transparencia en las compras realizadas	Remisión de informes sobre relaciones de compra	Porcentaje de sub indicador "Compras y Contrataciones" en índice de transparencia Estandarizado	100%	100%	N/A		100%	N/A		100%	N/A		100%	N/A		Índice en el portal de transparencia					
																	https://proconsumidor.gob.do/transparencia/index.php/compras-y-contrataciones/compras-por-debajo-del-valor.html					
7	Solicitud de cotizaciones, depurar oferentes interesados en participar en procesos publicados, completar expedientes.	Investigación de precios sobre bienes y servicios a adquirir en la institución.	Porcentaje de procesos de contratación con investigación de mercado realizada.	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!							
		Solicitud de cotizaciones sobre bien o servicio a adquirir																				
3.3.1.4.5	Encuesta interdepartamental	Evaluación de departamentos que reciben productos de compra y contrataciones	Porcentaje final de encuesta (Promedio entre todos los departamentos)	100%	N/A																	

Calificación		#DIV/0!	
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!

Unidad Ejecutora: DIVISION DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

PO	2025-2028
Eje Estratégico	EJE 4 : Eficiencia Operacional
Lineamientos	3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo institucional para garantizar a los consumidores el derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y su información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.
Objetivo	Optimizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en pro de la rendición de cuentas y transparencia institucional.

Articulación Estratégica

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	Atendidas las correspondencias de departamento internos a externos	Recepción de solicitud de correspondencia interna	Porcentaje de correspondencias entregadas en plazo correspondiente. Conciliación: 5 días antes de la fecha de audiencia conciliatoria (Debe ser entregado por conciliación con al menos 10 días hábiles) Comunicaciones directas: Límite 2 días	100%	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	Tabla de excel correspondencias internas	Carlos Valdez		Conciliación			
		Asignación de mensajero interno																		Todos los departamentos con comunicaciones directas			
		Entrega de correspondencia																					
2	Atendidas las correspondencias externas a departamento internos	Recepción de solicitud de correspondencia externa	Porcentaje de correspondencias tramitadas al destino correspondiente Límite 2 días	100%	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	Tabla de excel correspondencias externas	Carlos Valdez		Todos los departamentos			
		Entrega de correspondencia a departamento correspondiente																					
3	Reestructuración y organización del área física del archivo	Formular Plan de Trabajo para mantenimiento del archivo.	Cantidad de cumplimiento de la organización	100%	100%		0%	20%	N/A		40%	N/A		60%	N/A		Plan de reestructuración	Carlos Valdez					
		Remitir propuestas de Plan de Trabajo a autoridades correspondientes para fines de aprobación.															Fotos y evidencias de avance	Carlos Valdez					
		Ejecución del Plan de Trabajo.																					
		Realizar mediciones trimestrales de la efectividad organizacional del área de archivo.																					
		Realizar informe.																					
3.3.1.4.5	Encuesta interdepartamental	Evaluación de departamentos que reciben productos de archivo y correspondencia	Porcentaje final de encuesta (Promedio entre todos los departamentos)	100%	100%		100%																

Calificación	#DIV/0!
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!



Plan Operativo Anual 2026

Primer Trimestre

Unidad Ejecutora	DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES
PQ	2025-2028
Eje Estratégico	EE 4.- Eficiencia Operacional
Lineamientos	4.3.1.8 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de.
Objetivos	Efficientiar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional

Calificación	#DIV/0!
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!

[illegible]

Unidad Ejecutora				SECCIÓN DE TRANSPORTE												PEI											
 PRO CONSUMIDOR INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR				Eje Estratégico												2025-2026											
				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.												EJE 4: Eficiencia Operacional											
				Lineamientos												Eficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional.											
Objetivos																											
No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	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	Atendidas las solicitudes de servicio de transporte	Recepción de servicio de transporte.	Porcentaje de solicitudes atendidas	100%	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	Solicitudes de servicios de transporte recibidas mediante formularios y correos	Oliver Félix		Inspección / Publicidad y precios / Buenas Prácticas Comerciales / Unigón / Jurídica / Conciliación / Recursos Humanos / Transparencia / Administrativo/ Sub Dirección Administrativa							
		Asignación de chofer.															Matriz de viajes diarios										
		Verificación de servicio suministrado.																									
2	Programas de mantenimientos para vehículos	Elaboración del programa.	Cantidad de mantenimientos ejecutados (17 vehículos con necesidad de mantenimiento mensual)	100%	100%		0%	100%		100%	100%		100%	100%		100%	Hoja de mantenimiento de vehículos	Oliver Félix									
		Ejecución del programa.																									
		Seguimiento de ejecución del programa.																									
		Elaboración de informe de seguimiento.				51			51			51			51												
3.3.1.4.5	Encuesta interdepartamental	Evaluación de departamentos que reciben productos de transportación	Porcentaje final de encuesta (Promedio entre todos los departamentos)	100%	100%																						

Calificación	#DIV/0!
0-39	
40-75	
80-100	

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

PRO CONSUMIDOR INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR		DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO														PE		2026-2028		Eje Estratégico		EJE 4: Eficiencia Operacional		3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.		Objetivos		Eficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional.	
No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	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	Elaborado Plan Operativo Anual 2026	Actualizar plantillas para formulación del POA Coordinar reuniones de participación, socialización y validación del POA de las áreas. Elaborar documento adjunto con todos los POA de la Institución aprobados. Brindar asistencia técnica a las áreas organizacionales para la elaboración de los Planes Operativos Anuales (POA).	Cantidad de POAs Elaborados 1.Análisis de Publicidad y Precios 2.Inspección y Vigilancia 3.División de Servicios Generales 4.División de Archivo y Correspondencia 5.Dirección Administrativa Financiero (DAF) 6.Administrativo 7.Laboratorio	29	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100%		0%	Plantillas de POA 2026 elaborados Plan Operativo Anual 2026 aprobado	Anthony Chavez / Verónica Terrero		Todas las áreas									
2	Monitoreada y evaluada la Planificación Operativa Anual 2025	Realizar evaluación a las áreas en base a los informes y evidencias de ejecución de actividades Revisión y validación de matrices de evaluación Redactar informe trimestral de monitoreo y evaluación del POA	Cantidad de POAs Evaluados	100%	100%		0%	100%		0%	100%		0%	100%		0%	Informe de evaluación POA trimestral	Anthony Chavez / Verónica Terrero											
3	Implementación de medidas de ahorro energético	Diagnóstico del consumo energético institucional Implementación de buenas prácticas de eficiencia energética Monitoreo y control del consumo energético Capacitación y sensibilización del personal Elaboración y envío de reportes al Ministerio de Energy y Minas de cumplimiento del Decreto 158-23	Informe de levantamiento energético con plan de acción para ahorro de energía eléctrica Porcentaje de reducción en el consumo energético Institucional en comparación con la línea base. (Objetivo 2%)	100%	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Informe de evaluación con plan de acción para ahorro energético Facturas de energía eléctrica / Informe comparativo de consumo energético												
4	Gestión de los Productos Físicos Registrados en DIGEPRES (SIGEP)	Coordinar con las áreas responsables la validación de los productos y metas establecidas Actualizar y registrar las modificaciones en el SIGEP (Sistema de Información de la Gestión Financiera). Consolidar la información trimestral sobre el cumplimiento de los productos físicos. Recopilar documentos de respaldo como Informes Monitos, fotografías, registros de ejecución y cualquier otra evidencia solicitada. Cumplir con los plazos de entrega de la documentación requerida por DIGEPRES.	Calificación Índice de Gestión Presupuestaria (IGP)	100%	100%	N/A		100%	N/A		100%	N/A		100%	N/A		Evaluación Índice de Gestión Presupuestaria	Amandine Suriel		Financiero									
5	Informe de cumplimiento IC (Índice de Control Interno)	Publicaciones de Normas Básicas de Control Interno Publicación Atención PACC POA Presupuesto Disponible Publicaciones de Cumplimiento de Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) Publicaciones de Cumplimiento del POA Institucional	Porcentaje de cumplimiento de la correcta publicación	100%	100%	N/A											Calificación IC												
6	Elaboración Memoria Institucional	Solicitar a cada departamento el informe de gestión anual con los logros, actividades, metas alcanzadas y dificultades. Revisar la coherencia de los datos recibidos y validar que estén alineados con el Plan Estratégico Elaborar el contenido siguiendo las directrices del Ministerio de la presidencia Distribuir la Memoria Institucional a organismos de control y entidades de supervisión. Publicar memoria en el portal web institucional y otros medios oficiales.	Publicar informe semestral y memoria anual en fecha establecida (calificación de 5% menos por cada día de retraso)	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	N/A		100%	N/A		Captura de correo de solicitud Ministerio de presidencia donde se evidencia fecha límite de entrega memoria Captura de plataforma SAMI donde se evidencia fecha de carga Memoria e informe semestral	Anthony Chavez		Todas las áreas de la institución									
7	Elaboración Plan anual de Compras	Analizar las metas, actividades y productos definidos en el POA. Identificar necesidades de bienes, servicios y obras requeridas para su cumplimiento. Registrar los requerimientos por objeto de compra, unidades, cantidades y fechas estimadas de contratación. Presentar al borrador del PAC a la Unidad de Compras y Contrataciones para revisión técnica.	Remisión de necesidades PACC (Pierde 5% por día de retraso)	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	N/A		Captura con fecha límite para envío de PACC Captura de remisión de necesidades para PACC	Anthony Chavez Verónica Terrero		Todas las áreas de la institución Compras									
8	Informes de estadísticas institucionales	Establecer en coordinación con las áreas responsables los indicadores clave que deben ser reportados trimestralmente Revisar que los datos recibidos sean consistentes, completos y correctos. Redactar informe estadístico Remitir a DAF	Envío de estadísticas institucionales a Oficina de Libre Acceso a la información	100%			0%		0		0				0		Captura de envío de información	Daniño Sánchez											
9	Equidad de Género	Elaborar un diagnóstico de género básico en la institución Coordinar con Recursos Humanos para incluir el enfoque de género en políticas internas. Promover capacitaciones básicas en temas de equidad e Identidad de género para todo el personal.	Diagnóstico situación de género (30%) Acciones a tomar en base a diagnóstico realizado (70%)	100%	N/A	N/A	N/A	30%	N/A		65%	N/A		100%	N/A		Diagnóstico equidad de género Informe de cumplimiento de actividades	Amandine Suriel		Recursos Humanos									
3.3.1.4.5	Encuesta Interdepartamental	Evaluación de departamentos que reciben productos de Planificación y Desarrollo	Porcentaje final de encuesta (Promedio entre todos los departamentos)	100%	100%	N/A																							

Calificación	RDN/01
0-39	
40-79	
80-100	

Calificación final por trimestre				
Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer trimestre	Cuarto trimestre	
0%	RDN/01	RDN/01	RDN/01	



Unidad Ejecutora **DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD DE LA GESTIÓN**

Articulación Estratégica

PEI	2025-2028
Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
Lineamientos	Mejorada la percepción ciudadana sobre la institución.
Objetivos	4.4: Fortalecer el posicionamiento y la legitimidad institucional

Plan Operativo Anual 2026

Primer Trimestre

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Primer Trimestre			Medio de Verificación	Responsable	Presupuesto	Responsables involucrados de otras áreas	Insumos Necesarios	Observaciones
					Meta trimestral	Cálculo de calificación	Calificación						
1	Mantenimiento de vigencia Carta de Compromiso al Ciudadano	Medición de atributos de calidad comprometidos	Porcentaje de cumplimiento					Correo de solicitud de revisión Carta Compromiso al Ciudadano	Estefanía Manríquez		Comunicaciones		
		Realización de informe de resultados sobre atribuos de calidad	-Mensualmente: medición de atributos de calidad 100% -Semestralmente: Informe de resultados publicado en pagina web 100%	100%	100%	N/A		Aprobación de Carta Compromiso al Ciudadano	Estefanía Manríquez		Dirección Ejecutiva / Recursos Humanos		
		Publicación de informe en portal web institucional									Áreas misionales		
2	Implementado Sistemas de Gestión de Calidad. (ISO 37001-2016 e ISO 37301 - 2021)	Elaborar marco conceptual del sistema -30%	Porcentaje de avance del poyecto	70%	N/A	N/A	N/A	Marco conceptual	Estefanía Manríquez		Compras		
		Implementación en las áreas seleccionadas - 70%						Procedimientos			Dirección Ejecutiva / Recursos Humanos		
		Auditoria Interna - 80%						Registros llenos			Financiero		
		Solicitud de certificación - 90%									Servicio al Usuario		
		Lanzamiento de Certificación - 100%											
3	Adecuación de documentos y procedimientos a formato institucional	Recepción de solicitud	Porcentaje de adecuaciones	100%	100%		0%	Correo de solicitud de adecuación de documentos	Estefanía Manríquez / Kelwin Rondón		Todas las áreas		
		Adecuación y aprobación de documentos						Portada de documento aprobado			Dirección Ejecutiva		
4	Revisado sistema de documentación	Recopilación de datos en los instructivos y manuales de procesos.	Porcentaje de cumplimiento de plan de documentación	100%	100%		0%	Plan de documentación	Estefanía Manríquez / Kelwin Rondón				
		Elaboración de plan de documentación 2025						Portada de documento aprobado					
		Mantenimiento de documentos revisados											
5	Gestión de Quejas	Recepción de quejas por los distintos canales institucionales (presencial, web, telefónico, correo)	Cantidad de atención de Quejas gestionadas en los tiempos establecidos en un máximo de 10 días	Menor 10 Días	Menor 10 Días		#DIV/0!	Listado de quejas con los distintos canales institucionales (presencial, web, telefónico, correo), con sus tiempos de respuestas	Estefanía Manríquez / Kelwin Rondón		Recepción		
		Registro y clasificación de las quejas en el sistema o base de datos						Captura de quejas por correo					
		Análisis, verificación y seguimiento de las quejas recibidas											
		Atención y respuesta formal al ciudadano											
		Elaboración de informes periódicos de gestión de quejas											
6	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.	1- Formular la encuesta institucional de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios públicos	Encuesta de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios públicos realizada.	100%	100%	N/A		Captura SISMAP	Estefanía Manríquez / Kelwin Rondón				
		2- Gestionar aprobación de la encuesta con el MAP.											
		3- Remitir encuesta a sectores interesados											
		4- Analizar los resultados de la encuesta											
		5- Realizar informe de resultados de la encuesta.											
		6- Remitir informe al MAP.											
3.3.1.4.5	Encuesta interdepartamental	Evaluación de departamentos que reciben productos de Calidad	Porcentaje final de encuesta (Promedio entre todos los departamentos)	100%	100%	N/A							

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!



Unidad Ejecutora

DEPARTAMENTO DE PLANES, PROYECTOS Y MONITOREO

PEI

2025-2028

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

Eficietizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional.

Calificación
0-59
60-79
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	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	Apertura de oficinas y/o reestructuración de las existentes	Recepción de solicitud de formulación de proyectos	Cantidad de oficinas aperturadas	100%	N/A	N/A	N/A									Listado de requerimientos para las oficinas	Irina Nieto / Juan Carmona / Olga Matos	Dirección Ejecutiva													
		Coordinar reuniones con área solicitantes para proyectos														Informes de seguimiento de avance del proyecto y fotos	Irina Nieto / Juan Carmona / Olga Matos	Coordinación Provincial													
		Someter a la D.E para aprobación														Cronograma de actividades a realizar por proyecto	Irina Nieto / Juan Carmona / Olga Matos	Departamento Financiero													
		Realizar levantamiento de factibilidad para la apertura nuevas oficinas y reestructuración de las existentes	Cantidad de oficinas reestructuradas	100%	100%		0%									Informe final	Irina Nieto / Juan Carmona / Olga Matos	Servicios Generales / Transportación													
		Ejecutar proyecto														Listado de oficinas a reestructurar o aperturar según necesidad para el próximo trimestre	Irina Nieto / Juan Carmona / Olga Matos	Compras													
2	Formulación , evaluación y seguimiento de los planes, programas y proyectos de la institución ya sean estos interinstitucionales , nacionales e internacionales	Asesorar las diferentes áreas en la formulación de proyectos.	Cantidad de proyectos formulados	100%	100%		0%	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	Solicitudes de proyectos	Irina Nieto / Juan Carmona / Olga Matos	Todos los departamentos que necesiten realizar proyectos												
		Recepción de solicitud de formulación de proyectos															Informe de formulación de proyecto	Irina Nieto / Juan Carmona / Olga Matos													
		Coordinar reuniones con área solicitantes para proyectos																													
		Someter a la D-E para su evaluación y aprobación				1																									
		Realizar levantamiento de factibilidad para proyectos de la institución																													
3	Publicadas las alertas de seguridad de productos y servicios	Recepción de Alerta Internacional	Alertas publicadas	100%	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	Correos recibidos con alertas de productos	Amandine Suriei/Olga Matos	Comunicaciones												
		Realizar investigación para saber si el producto afectado es comercializado en el país															Correo con alertas trabajadas enviados al Departamento de Comunicación	Amandine Suriei/Olga Matos	Dirección Ejecutiva												
		Adaptar información de la alerta a formato Pro Consumidor																													
		Enviar alerta al depto de Comunicaciones para cargar alerta al portal web y redes sociales															Informe final	Amandine Suriei/Olga Matos													
3.3.1.4.5	Encuesta interdepartamental	Evaluación de departamentos que utilizan los servicios de Proyectos	Porcentaje final de encuesta (Promedio entre todos los departamentos)	100%	100%	N/A		100%	N/A		100%	N/A		100%	N/A																



Unidad Ejecutora CODPERACIÓN INTERNACIONAL

PEI

2025-2028

EJE 4 - Eficiencia Operacional

3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.

Lineamientos

Objetivos

Eficienzitar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procure de la rendición de cuentas y transparencia institucional.

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

Articulación Estratégica

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	Identificar y formular programas y proyectos de cooperación internacional no reembolsables con agencias u organismos internacionales	Realizar levantamiento de posibles organismos cooperantes	Cantidad de participaciones en foros internacionales	85%	100%		0%	100%		0%	40%	N/A	100%	N/A		Correos de solicitud de cooperación internacional, reuniones	Milagros De La Cruz / Coral Romero		Comunicaciones						
		Preparar proyectos o propuestas sobre algún tema de importancia para la institución con el fin de obtener recursos no reembolsables				6.00			3.00																
		Gestionar aprobación del proyecto o propuesta presentada.					0%			#DIV/0!						Informe de avance de proyecto						Milagros De La Cruz / Coral Romero			
		Ejecutar proyecto con los fondos asignados				1.00																			
2	Gestionados benchmarkings con homólogos internacionales.	Preparar programa de temas a impartir en los benchmarkings	Cantidad de benchmarking gestionados.	100%	100%	N/A		N/A		N/A		N/A		N/A		Informes de propuestas	Milagros De La Cruz / Coral Romero		Dirección Ejecutiva						
		Coordinar con todas las áreas y organizaciones pertinentes.																							
		Realizar benchmarking																							
		Realizar y remitir informe a la D.E.																							
3	Realizados eventos (Congresos, foros y seminarios)	Coordinar toda la logística con el lugar del evento, organismos internacionales y nacionales	Cantidad de eventos realizados	100%	100%	1.00	0%	100%	1.00	0%	100%	2.00	0%	N/A	N/A	N/A	Evidencias de invitaciones	Milagros De La Cruz / Coral Romero		Comunicaciones					
		Preparar material a impartir en los eventos																							
		Realizar eventos																							
4	Realizados intercambios de información con instituciones internacionales sobre temas de consumo.	Cantidad de participaciones en foros internacionales	Cantidad de participaciones en teleconferencias y webinars internacionales	100%	100%	N/A		100%	N/A	100%	N/A		100%	N/A		Correos de invitaciones	Milagros De La Cruz / Coral Romero		Dirección Ejecutiva						
		Cantidad de participaciones en teleconferencias y webinars internacionales																							
		Porcentaje de consultas a organizaciones internacionales realizadas																							
3.3.1.4.5	Encuesta interdepartamental	Evaluación de departamentos que reciben productos de cooperación internacional	Porcentaje final de encuesta (Promedio entre todos los departamentos)	100%	100%	N/A																			

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



Calificación	#DIV/0!
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!

 PRO CONSUMIDOR INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR			Unidad Ejecutora	DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS												PE Eje Estratégico Lineamientos Objetivos		2025-2026 EJE A: Eficiencia Operacional Competitividad e innovación de un ambiente favorable a la cooperación y la responsabilidad social. Desarrollar un clima organizacional y laboral el favorable orientado a resultados				
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
1	Capacitaciones al personal	Realizar levantamiento de necesidades de capacitación en todas las áreas de la institución.	Cantidad de capacitaciones	100%	100%	N/A		100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	Correo con listado de capacitaciones próximo trimestre	Maritza Araujo		Financiero		
		Formular Plan de Capacitación Institucional.																				
		Coordinar y gestionar con las instancias externas, las capacitaciones a aplicar.																				
		Ejecutar Plan de Capacitación.																				
2	Evaluación de desempeño	Elaborar y presentar informe.	Primer trimestre - Evaluación 2024 y Formulación Acuerdos de desempeño 2025 (50% cada actividad)	100%		N/A		N/A	N/A	N/A	100%		N/A	N/A	N/A	Reporte de evaluación del desempeño realizado	Maritza Araujo		Todos los departamentos			
		Realizar gestión de acuerdos de desempeño por áreas.																				
		Evaluación del desempeño por resultados.																				
		Analizar resultados en base a las evaluaciones.																				
3	Seguridad de salud en el trabajo	Solicitud de certificación a Dirección de Planificación	Tercer Trimestre - Evaluación 18º Semestre (100% si se realiza)	100%		N/A		N/A	N/A	N/A	100%		N/A	N/A	N/A	Acuerdos de desempeño remitidos	Maritza Araujo		Dirección de Planificación y Desarrollo			
		Realizar informe.																				
4	Reclutamiento y selección del personal	Realizar informe.	Cantidad de jornadas de salud	5	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	Informe de jornadas de salud	Maritza Araujo				
		Elaborar informe																				
		Coordinación con entidades de salud																				
5	Compensación y beneficios	Coordinar con el MAP	Cantidad de solicitudes tramitadas en el tiempo establecido. (15 días laborales para tramitar al MAP)	100%	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	Formulario de capacitación sobre inducción					
		Coordinar la logística interna																				
		Realizar el consorcio																				
		Realizar programa de inducción para colaboradores de nuevo ingreso.																				
6	Registro y control	Coordinar con áreas involucradas su participación dentro de la inducción.	Cantidad colaboradores de nuevo ingreso que recibieron vinculación	100%	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	Reporte de colaboradores de nuevo ingreso					
		Impartir inducción.																				
		Realizar informe.																				
7	Gestionado el pago de nóminas institucionales	Realizar informe.	Cantidad de solicitudes tramitadas en el tiempo establecido. (15 días laborales para tramitar al MAP)	100%	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	Reporte de solicitudes tramitadas					
		Coordinar con instancias externas.																				
		Ofrecer respuesta a colaboradores.																				
8	Actividades conmemorativas anuales	Realizar informe.	Cantidad de reportes por accidentes laborales tramitados. (2 días laborales)	100%	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	Acuse de recibo					
		Evaluar el informe para sugerir medidas pertinentes a la asistencia o tardanza.																				
		Remitir informe a todas las áreas.																				
		Seguimiento a medidas sugeridas.																				
9	Realizada revisión de estructura organizacional anual de la institución	Realizar medidas de lugar.	Porcentaje de reporte de asistencia mensual remitidos en los tiempos establecidos. (antes del día 10 de cada mes)	100%	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01						
		Analizar y revisar fecha de contratos próximos a vencimiento.																				
		Coordinar reunión con personal directivo del área donde se encuentra el contrato a vencer, para evaluar el interés de renovación del mismo.																				
		Remitir a D.E. para gestión de renovación o terminación.																				
10	EDI Profesionalización de la función pública (SSMAP GESTION PUBLICA 1.0)	Instruir e informar al Departamento Financiero en caso de renovación o terminación.	Porcentaje de no objeciones solicitadas en los tiempos establecidos (3 semanas antes de la fecha de vencimiento)	100%	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	Screenshots de nóminas remitidas/cargadas dentro del portal de transparencia identificando nuevo personal					
		Realizar informe.																				
		Remitir convocatoria y matriz de vacaciones a todas las áreas, para fines de planear los nombres de los colaboradores y fechas de salida y entrada.																				
		Formular Plan de Vacaciones por área dentro de la matriz.																				
11	Actividades conmemorativas anuales	Realizar informe.	Porcentaje de áreas con su Plan de Vacaciones formulado y aprobado.	100%	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	Plan de vacaciones por áreas formulado.					
		Realizar informe.																				
		Remitir convocatoria y matriz de vacaciones a todas las áreas, para fines de planear los nombres de los colaboradores y fechas de salida y entrada.																				
		Formular Plan de Vacaciones por área dentro de la matriz.																				
12	Realizada revisión de estructura organizacional anual de la institución	Realizar informe.	Cantidad de reportes por accidentes laborales tramitados. (2 días laborales)	100%	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	Reporte de solicitudes tramitadas					
		Coordinar con instancias externas.																				
		Ofrecer respuesta a colaboradores.																				
13	Realizada revisión de estructura organizacional anual de la institución	Realizar informe.	Cantidad de reportes por accidentes laborales tramitados. (2 días laborales)	100%	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	Reporte de solicitudes tramitadas					
		Coordinar con instancias externas.																				
		Ofrecer respuesta a colaboradores.																				
14	Realizada revisión de estructura organizacional anual de la institución	Realizar informe.	Cantidad de reportes por accidentes laborales tramitados. (2 días laborales)	100%	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	Reporte de solicitudes tramitadas					
		Coordinar con instancias externas.																				
		Ofrecer respuesta a colaboradores.																				
15	Realizada revisión de estructura organizacional anual de la institución	Realizar informe.	Cantidad de reportes por accidentes laborales tramitados. (2 días laborales)	100%	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	Reporte de solicitudes tramitadas					
		Coordinar con instancias externas.																				
		Ofrecer respuesta a colaboradores.																				
16	Realizada revisión de estructura organizacional anual de la institución	Realizar informe.	Cantidad de reportes por accidentes laborales tramitados. (2 días laborales)	100%	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	Reporte de solicitudes tramitadas					
		Coordinar con instancias externas.																				
		Ofrecer respuesta a colaboradores.																				
17	Realizada revisión de estructura organizacional anual de la institución	Realizar informe.	Cantidad de reportes por accidentes laborales tramitados. (2 días laborales)	100%	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	Reporte de solicitudes tramitadas					
		Coordinar con instancias externas.																				
		Ofrecer respuesta a colaboradores.																				
18	Realizada revisión de estructura organizacional anual de la institución	Realizar informe.	Cantidad de reportes por accidentes laborales tramitados. (2 días laborales)	100%	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	Reporte de solicitudes tramitadas					
		Coordinar con instancias externas.																				
		Ofrecer respuesta a colaboradores.																				
19	Realizada revisión de estructura organizacional anual de la institución	Realizar informe.	Cantidad de reportes por accidentes laborales tramitados. (2 días laborales)	100%	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	Reporte de solicitudes tramitadas					
		Coordinar con instancias externas.																				
		Ofrecer respuesta a colaboradores.																				
20	Realizada revisión de estructura organizacional anual de la institución	Realizar informe.	Cantidad de reportes por accidentes laborales tramitados. (2 días laborales)	100%	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	Reporte de solicitudes tramitadas					
		Coordinar con instancias externas.																				
		Ofrecer respuesta a colaboradores.																				
21	Realizada revisión de estructura organizacional anual de la institución	Realizar informe.	Cantidad de reportes por accidentes laborales tramitados. (2 días laborales)	100%	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	Reporte de solicitudes tramitadas					
		Coordinar con instancias externas.																				
		Ofrecer respuesta a colaboradores.																				
22	Realizada revisión de estructura organizacional anual de la institución	Realizar informe.	Cantidad de reportes por accidentes laborales tramitados. (2 días laborales)	100%	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	Reporte de solicitudes tramitadas					
		Coordinar con instancias externas.																				
		Ofrecer respuesta a colaboradores.																				
23	Realizada revisión de estructura organizacional anual de la institución	Realizar informe.	Cantidad de reportes por accidentes laborales tramitados. (2 días laborales)	100%	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	Reporte de solicitudes tramitadas					
		Coordinar con instancias externas.																				
		Ofrecer respuesta a colaboradores.																				
24	Realizada revisión de estructura organizacional anual de la institución	Realizar informe.	Cantidad de reportes por accidentes laborales tramitados. (2 días laborales)	100%	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	Reporte de solicitudes tramitadas					
		Coordinar con instancias externas.																				
		Ofrecer respuesta a colaboradores.																				
25	Realizada revisión de estructura organizacional anual de la institución	Realizar informe.	Cantidad de reportes por accidentes laborales tramitados. (2 días laborales)	100%	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	Reporte de solicitudes tramitadas					
		Coordinar con instancias externas.																				
		Ofrecer respuesta a colaboradores.																				
26	Realizada revisión de estructura organizacional anual de la institución	Realizar informe.	Cantidad de reportes por accidentes laborales tramitados. (2 días laborales)	100%	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	Reporte de solicitudes tramitadas					
		Coordinar con instancias externas.																				
		Ofrecer respuesta a colaboradores.																				
27	Realizada revisión de estructura organizacional anual de la institución	Realizar informe.	Cantidad de reportes por accidentes laborales tramitados. (2 días laborales)	100%	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	Reporte de solicitudes tramitadas					
		Coordinar con instancias externas.																				
		Ofrecer respuesta a colaboradores.																				
28	Realizada revisión de estructura organizacional anual de la institución	Realizar informe.	Cantidad de reportes por accidentes laborales tramitados. (2 días laborales)	100%	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	Reporte de solicitudes tramitadas					
		Coordinar con instancias externas.																				
		Ofrecer respuesta a colaboradores.																				
29	Realizada revisión de estructura organizacional anual de la institución	Realizar informe.	Cantidad de reportes por accidentes laborales tramitados. (2 días laborales)	100%	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	Reporte de solicitudes tramitadas					
		Coordinar con instancias externas.																				
		Ofrecer respuesta a colaboradores.																				
30	Realizada revisión de estructura organizacional anual de la institución	Realizar informe.	Cantidad de reportes por accidentes laborales tramitados. (2 días laborales)	100%	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	Reporte de solicitudes tramitadas					
		Coordinar con instancias externas.																				
		Ofrecer respuesta a colaboradores.																				
31	Realizada revisión de estructura organizacional anual de la institución	Realizar informe.	Cantidad de reportes por accidentes laborales tramitados. (2 días laborales)	100%	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	Reporte de solicitudes tramitadas					
		Coordinar con instancias externas.																				
		Ofrecer respuesta a colaboradores.																				
32	Realizada revisión de estructura organizacional anual de la institución	Realizar informe.	Cantidad de reportes por accidentes laborales tramitados. (2 días laborales)	100%	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	Reporte de solicitudes tramitadas					
		Coordinar con instancias externas.																				
		Ofrecer respuesta a colaboradores.																				
33	Realizada revisión de estructura organizacional anual de la institución	Realizar informe.	Cantidad de reportes por accidentes laborales tramitados. (2 días laborales)	100%	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	Reporte de solicitudes tramitadas					
		Coordinar con instancias externas.																				
		Ofrecer respuesta a colaboradores.																				
34	Realizada revisión de estructura organizacional anual de la institución	Realizar informe.	Cantidad de reportes por accidentes laborales tramitados. (2 días laborales)	100%	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	Reporte de solicitudes tramitadas					
		Coordinar con instancias externas.																				
		Ofrecer respuesta a colaboradores.																				
35	Realizada revisión de estructura organizacional anual de la institución	Realizar informe.	Cantidad de reportes por accidentes laborales tramitados. (2 días laborales)	100%	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	Reporte de solicitudes tramitadas					
		Coordinar con instancias externas.																				
		Ofrecer respuesta a colaboradores.																				
36	Realizada revisión de estructura organizacional anual de la institución	Realizar informe.	Cantidad de reportes por accidentes laborales tramitados. (2 días laborales)	100%	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	Reporte de solicitudes tramitadas					
		Coordinar con instancias externas.																				
		Ofrecer respuesta a colaboradores.																				
37	Realizada revisión de estructura organizacional anual de la institución	Realizar informe.	Cantidad de reportes por accidentes laborales tramitados. (2 días laborales)	100%	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	100%		#DV/01	Reporte de solicitudes tramitadas					
		Coordinar con instancias externas.																				
		Ofrecer respuesta a colaboradores.																				
38																						

[illegible]



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2026

Primer Trimestre

Calificación	
0-39	Rojo
40-79	Amarillo
80-100	Verde

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

[illegible]



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2026
Primer Trimestre

Unidad Ejecutora: **DIVISION DE PUBLICACIONES**

PA	2026-0006
Eje Estratégico	EE 8 - Eficiencia Operacional
Lineamientos	1.1.2 Realizar campañas de sensibilización a los consumidores sobre sus derechos y los mecanismos para ejercerlos
Objetivo	Reforzamiento y relacionamiento institucional

Calificación	
0-50	
50-75	
75-100	

Calificación final por trimestre			
Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre
0/100	400/00	400/00	400/00

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	Observaciones
					Meta trimestral	Cálculo de calificación	Meta trimestral	Cálculo de calificación	Meta trimestral	Cálculo de calificación	Meta trimestral	Cálculo de calificación						
1	Formulados y emitidos boletines internos de Pro Consumidor	Realizar plan de contenidos de boletín interno	Cantidad de boletines institucionales internos mensual mínimo 5 días	12	100%	3	0%	3	100%	3	100%	3	0%	Córeo con boletín institucional	Viviana Torres			
		Organización de la sede institucional, Recepción y atención				N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Resultados de encuesta para medir impacto de boletín institucional	Wendy Berraz				
		Enviar boletín interno por correo institucional				N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A						
2	Redes sociales	Realizar evaluación mensual del impacto de cada boletín.	Porcentaje de ejecución mensual del Plan de Publicación de contenido de boletines, Actividades Vinculadas e Intervenciones y Otros cada Día 30.	30	12	3	0%	3	100%	3	100%	3	0%					
		Elaborar Plan Mensual de Publicaciones				13	0%	12	0%	7	0%	7	0%					
		Realizar publicaciones de contenido en base al Plan en el tiempo establecido				13	0%	12	0%	7	0%	7	0%					
		Realizar orientaciones y respuestas a los usuarios sobre inquietudes y dudas de denuncia e intervenciones en el tiempo establecido				164	0%	100%	400/00	100%	400/00	100%	400/00	Captura de pantalla de las redes sociales Instagram, Facebook y Twitter	Claudio Félix			
		Realizar evaluación de nuevos seguidores y nuevos Me Gusta en la red				450	0%	450.00	450	0%	450.00	450	0%	Captura de pantalla de las redes sociales	Claudio Félix			
		Realizar informe				48.00	0%	Menor de 48 horas	48.00	400/00	Menor de 48 horas	48.00	400/00	Captura de pantalla de las redes sociales	Claudio Félix			
3	Obtenida la NOTIFIC E1	Documentación de la norma	Porcentaje de avance	100%	100%	N/A	N/A	100%	N/A	N/A	100%	N/A	N/A		Claudio Félix			
		Revisión de la norma				N/A	N/A	100%	N/A	N/A	100%	N/A	N/A					
		Revisión y evaluación de la norma				N/A	N/A	100%	N/A	N/A	100%	N/A	N/A					
4	Elaboración de contenidos	Elaboración de contenidos	Cantidad de noticias mensuales del accionar institucional publicadas en la página	100%	100%	N/A	N/A	100%	N/A	N/A	100%	N/A	N/A					
		Elaboración de contenidos				N/A	N/A	100%	N/A	N/A	100%	N/A	N/A					
		Elaboración de contenidos				N/A	N/A	100%	N/A	N/A	100%	N/A	N/A					
3.3.1.6.5	Encuesta Interdepartamental	Evaluación de departamentos que reciben productos de Publicaciones	Porcentaje final de encuesta (Promedio entre todos los departamentos)	100%	100%	N/A	N/A	100%	N/A	N/A	100%	N/A	N/A					



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2026
Primer Trimestre

Calificación			
0-39			
40-79			
80-100			
Calificación final por trimestre			
	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre
Primer 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	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 resoluciones dirimentes por no acuerdo o no comparecencia	Análisis del expediente	Cantidad de resoluciones tramitadas	100%	100%			100%			#DIV/0!			100%			#DIV/0!	Sistema de reclamaciones	Verloska		Alguaciles						
		Elaboración de borrador de resolución														Informe mensual de actividades		Fiordaliza Gonzalez		Dirección Ejecutiva							
		Remitir a la D.E. para revisión.	Expedientes de reclamaciones recibidos				#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!		Listado de reclamaciones tramitadas	Fiordaliza Gonzalez		Inspección y Vigilancia						
		Registrar y enviar mediante acto de alguacil																		Conciliación							
		Seguimiento para que la resolución llegue a su destino																									
2	Cumplimiento de plazos establecidos para tramitación de expedientes	Tiempo de tramitación de reclamaciones no mayor de 45 días	Promedio de tiempo de notificación de resoluciones a proveedores y consumidores	Menor de 45 días	Menor de 45 días		0%	Menor de 45 días	45.00	#DIV/0!	Menor de 45 días	45.00	#DIV/0!	Menor de 45 días	45.00	#DIV/0!	Sistema de reclamaciones	Verloska Terrero		Alguaciles							
						45.00										#DIV/0!	Listado fecha en que el alguacil le notificó al proveedor por cada caso	Fiordaliza Gonzalez		Dirección Ejecutiva							
		Cantidad reclamaciones de casos inmobiliarios tramitadas en los tiempos requeridos. 60 días a partir de recibidos en el Departamento Jurídico y hasta la firma de la D.E.	Promedio de tiempo de notificación de resoluciones a proveedores y consumidores	Menor de 60 días	Menor de 60 días		0%	Menor de 60 días	60.00	#DIV/0!	Menor de 60 días	60.00	#DIV/0!	Menor de 60 días	60.00	#DIV/0!	Sistema de reclamaciones	Verloska Terrero		Inspección y Vigilancia							
						60.00										#DIV/0!	Listado fecha en que el alguacil le notificó al proveedor por cada caso	Fiordaliza Gonzalez									
		Cantidad de recursos de reconsideración tramitados para conocimiento de la D.E. a partir de ser recibidos en el Departamento Jurídico. (30 días)	Promedio de tiempo de notificación de resoluciones a proveedores y consumidores	Menor de 30 días	Menor de 30 días		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!	Sistema de reclamaciones	Verloska Terrero		Conciliación							
						30.00										#DIV/0!	Listado fecha en que el alguacil le notificó al proveedor por cada caso	Fiordaliza Gonzalez									
3	Gestionadas sanciones por no conformidades de vigilancia de mercado	Análisis del expediente	Porcentaje de casos de inspección trabajados	100%	100%			100%			#DIV/0!			100%			#DIV/0!	Listado de actas de inspección remitidas a la Dirección Jurídica	Gabriel Ledesma		Inspección y vigilancia						
		Elaboración y notificación de oficio.																						Buenas Prácticas comerciales			
		Elaboración de resolución, gestión de aprobación y notificación al proveedor.																						Análisis de publicidad y precios			
		Registro y seguimiento de resolución dictada																						Dirección Ejecutiva			
		Cierre de resolución																									
		Cobro de multa pautada																							Alguaciles		
4	Cumplimiento de plazos establecidos para tramitación de procedimiento sancionador	Cantidad de cartas de advertencia tramitadas en los tiempos requeridos, a partir de ser recibidos los actos en el Departamento Jurídico. (5 días laborables)	Promedio de tiempo de notificación de cartas de advertencia a proveedores	Menor de 5 días	Menor de 5 días		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 actas de inspección remitidas a la Dirección Jurídica	Gabriel Ledesma		Archivo y correspondencia							
						5.00										#DIV/0!	Listado de actas trabajadas especificando fecha en que se tramitó	Caroly Mendez / Solangel Nuñez		Dirección Ejecutiva							
		Cantidad de notificaciones de publicidad engañosa y precios tramitadas en los tiempos establecidos. (30 días)	Promedio de tiempo de notificación de cartas de advertencia a proveedores	Menor de 30 días	Menor de 30 días		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 actas de inspección remitidas a la Dirección Jurídica	Gabriel Ledesma		Archivo y correspondencia							
						30.00										#DIV/0!	Listado de actas trabajadas especificando fecha en que se tramitó	Caroly Mendez / Solangel Nuñez		Dirección Ejecutiva							
		Cantidad de resoluciones de suspensión y reinicio de actividad comercial en los tiempos establecidos, a partir de ser enviadas al Departamento Jurídico. (5 días)	Promedio de tiempo de notificación de cartas de advertencia a proveedores	Menor de 5 días	Menor de 5 días		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 actas de inspección remitidas a la Dirección Jurídica	Gabriel Ledesma		Archivo y correspondencia							
						5.00										#DIV/0!	Listado de actas trabajadas especificando fecha en que se tramitó	Caroly Mendez / Solangel Nuñez		Dirección Ejecutiva							
		Cantidad resoluciones de multas emitidas en los tiempos requeridos (15 días)	Promedio de tiempo de notificación de cartas de advertencia a proveedores	Menor de 15 días	Menor de 15 días		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 actas de inspección remitidas a la Dirección Jurídica	Gabriel Ledesma		Archivo y correspondencia							
						15.00										#DIV/0!	Listado de actas trabajadas especificando fecha en que se tramitó	Caroly Mendez / Solangel Nuñez		Dirección Ejecutiva							
5	Registrados contratos de adhesión de proveedores	Análisis del expediente	Cantidad de resoluciones tramitadas	100%	100%			100%			#DIV/0!			100%			#DIV/0!	Listado de contratos de adhesión recibidos, especificando nombre del proveedor.	Michell Cuevas		Dirección Ejecutiva						
																							Informe mensual de actividades	Fiordaliza Gonzalez			
		Notificación de hallazgos al proveedor y seguimiento a la respuesta	Expedientes de reclamaciones recibidos				0%			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!		Listado de contratos de adhesión registrados, especificando el número de registro	Michell Cuevas		Caja						
						30.00																	Archivo y correspondencia				
		Análisis y notificación de respuesta																									
	Gestión de registro																										
6	Cumplimiento de plazos establecidos para tramitación de contratos de adhesión (80 días).	Tiempo de tramitación de contratos no mayor de 80 días	Promedio de tiempo de notificación de contratos a proveedores y consumidores	Menor de 80 días	Menor de 80 días		0%	Menor de 80 días	80.00	#DIV/0!	Menor de 80 días	80.00	#DIV/0!	Menor de 80 días	80.00	#DIV/0!	Listado de contratos de adhesión solicitados, especificando fecha de solicitud	Michell Cuevas		Caja							
						80.00										#DIV/0!	Listado de contratos de adhesión registrados, especificando fecha de registro	Michell Cuevas		Archivo y correspondencia							
7	Registrados concursos, rifas y sorteos de proveedores	Análisis del expediente	Cantidad de resoluciones tramitadas	100%	100%			100%			#DIV/0!			100%			#DIV/0!	Listado de concursos, rifas y sorteos recibidos, especificando nombre del proveedor	Michell Cuevas		Dirección Ejecutiva						
																							Informe mensual de actividades	Fiordaliza Gonzalez			
		Notificación de hallazgos al proveedor y seguimiento a la respuesta																				#DIV/0!	Listado de concursos, rifas y sorteos registrados, especificando el número de registro	Michell Cuevas		Caja	

		Análisis y notificación de respuesta	Expedientes de reclamaciones recibidos																Archivo y correspondencia		
		Gestión de registro																			
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	Fioraliza Gonzalez		Compras y contrataciones/ Financiero	
		Elaboración del documento															Listado de contratos de bienes y servicios especificando fecha de entrega	Fioraliza 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	Fioraliza Gonzalez		Compras y contrataciones	
		Obtención de certificación aprobada por contraloría. Seguimiento															Listado de solicitudes documentos legales de compras especificando fecha de solicitud	Fioraliza Gonzalez		Comité de compra	
10	Gestión de acuerdos interinstitucional y análisis realizados	Recepción de acuerdo	Cantidad de acuerdos trabajados respecto a recibidos	100%	100%												Listado de solicitudes de acuerdos de especificando fecha de solicitud	Lisbeth Belizario	Dirección Ejecutiva Archivo y correspondencia		
		Recolección de requerimientos																			
		Elaboración y/o revisión de propuesta de acuerdo				#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!							
		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			
11	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.	Cantidad de Reuniones consejo directivo (Al menos 1 al mes)	100%	100%		0%	100%		0%	100%		0%	100%		0%	Listados de asistencia	Lisbeth Belizario	Dirección Ejecutiva		
		Elaboración de acta de cada sesión celebrada.																			
		Elaboración de resolución de recursos jerárquicos desvirtuados por el consejo directivo.				3.00			3.00			3.00			3.00						
		Notificar a las partes de los recursos jerárquicos decididos.																			
13	Mejorada 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%		0%	100%		0%	100%		0%	100%		0%	Nota final encuesta de satisfacción	Kelwin Rondón	Dirección de Planificación y Desarrollo		
						8			8			8			8						
14	Mejorada 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%		0%	100%		0%	100%		0%	100%		0%	Nota final encuesta de satisfacción	Kelwin Rondón	Dirección de Planificación y Desarrollo		
						40			40			40			40						
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

Plan Operativo Anual 2026
Primer Trimestre

Unidad Ejecutora	DIVISION DE LITIGIOS														

PEI	2025-2028
Eje Estratégico	EJE 3 - Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado nacional
Lineamientos	3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.
Objetivos	Asegurar el respeto de los derechos del consumidor en las normas y reglamentación técnica del comercio / del 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			Medios 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	Realizada representación legal ante tribunales	Audiencias y visitas a los tribunales	Cantidad de audiencias realizadas	40.00	10.00			10.00		0%	10.00		0%	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			10.00			Alguaciles												
		Elaboración y presentación de escritos	Cantidad de escritos de defensa realizados	140.00	35.00		100%	35.00		0%	35.00		0%	35.00		0%	Excel con detalles de escrito de defensa depositados, nombre de recurrente, fecha de deposito	Dorielis Rodríguez		Dirección Jurídica							
		Seguimiento de los expedientes				35.00			35.00			35.00															
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							
		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			Alguaciles							
3	Dar seguimiento al cumplimiento de las resoluciones y acuerdos emitidos por el instituto, lo que incluye actuar ante los organismos correspondientes para que estos sean ejecutados.	Analizar los expedientes de las resoluciones y actas 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!	Listado de casos recibidos	Dorielis Rodríguez		Dirección Jurídica							
																										Listado de casos cerrados	
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!	Cuadro control de certificaciones emitidas.	Dorielis Rodríguez		Caja							
																							Cuadro control de certificaciones solicitadas.				
		Emisión de copias de expedientes	Porcentaje de copias de expediente sobre solicitudes en área de defensoría						#DIV/0!						#DIV/0!			#DIV/0!		#DIV/0!	Cuadro control de copias de expedientes emitidas.	Dorielis Rodríguez		Servicio al usuario			
																											Cuadro control de copias de expedientes solicitados.
3.3.1.4.5	Encuesta interdepartamental	Evaluación de departamentos que reciben productos de litigios	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

Plan Operativo Anual 2026
Primer Trimestre

Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES

Articulación Estratégica

PEI	2025-2026
	EJE 4 - Eficiencia Operacional
	3.3.1.A 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	Eficienciar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional.
Objetivos	

Calificación			
0-39			
40-59			
60-100			
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	% Avance Anual
					Meta trimestral	Cálculo de calificación	Calificación	Meta trimestral	Cálculo de calificación	Calificación	Meta trimestral	Cálculo de calificación	Calificación						
1	Obtenida la Nortic A1	Documentación de la norma Cumplimiento de conformidad Requisición y evaluación de la norma Corrección	Porcentaje de Avance	100%	100%	N/A	N/A	100%	N/A	N/A	100%	N/A	N/A	Excel control de requisitos cumplidos y acceso a drive	Yasser Matos				
2	Obtenida la Nortic A2	Documentación de la norma Cumplimiento de conformidad Requisición y evaluación de la norma Corrección	Porcentaje de Avance	100%	100%		#DIV/0!	100%			100%			Excel control de requisitos cumplidos y acceso a drive	Yasser Matos				
3	Obtenida la Nortic A3	Documentación de la norma Cumplimiento de conformidad Requisición y evaluación de la norma Corrección	Porcentaje de Avance	100%	100%			100%			100%			Excel control de requisitos cumplidos y acceso a drive	Yasser Matos				
4	Obtenida la Nortic A4	Define los estándares y procedimientos que deben seguir los organismos del Estado dominicano para lograr una interoperabilidad efectiva Etapas: Etapa 1 - Evaluación del sistema a participar (16.6%) Etapa 2 - Evaluación de base de datos a compartir (33.2%) Etapa 3 - Creación API (49.8%) Etapa 4 - Creación servidor virtual (66.4%) Etapa 5 - Configuración servidor virtual (80%) Etapa 6 - Conexión API con Servidor Virtual y Publicación (100%)					#DIV/0!	100%						Evidencia con etapa actual	Yasser Matos / Gabriel Paulino				
5	Obtenida la Nortic A6	Documentación de la norma Cumplimiento de conformidad Requisición y evaluación de la norma Corrección	Porcentaje de Avance	100%	100%	N/A	N/A	100%	N/A	N/A	100%	N/A	N/A	Excel control de requisitos cumplidos y acceso a drive	Yasser Matos				
6	Obtenida la Nortic A7	Documentación de la norma Cumplimiento de conformidad Requisición y evaluación de la norma Corrección	Porcentaje de Avance	100%	100%	N/A	N/A	100%	N/A	N/A	100%	N/A	N/A	Excel control de requisitos cumplidos y acceso a drive	Yasser Matos				
7	Obtenida la Nortic B1	Documentación de la norma Cumplimiento de conformidad Requisición y evaluación de la norma Corrección	Porcentaje de Avance	100%	100%	N/A	N/A	100%	N/A	N/A	100%	N/A	N/A	Excel control de requisitos cumplidos y acceso a drive	Yasser Matos				
8	Obtenida la Nortic B2	Documentación de la norma Cumplimiento de conformidad Requisición y evaluación de la norma Corrección	Porcentaje de Avance	100%	100%	N/A	N/A	100%			100%			Excel control de requisitos cumplidos y acceso a drive	Yasser Matos				
9	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!	Formularios de traslado de equipos o evidencia de configuración e instalación Solicitudes de usuarios	Yasser Matos Gabriel Paulino		Almacén Controlaría	Disponibilidad presupuestaria	
10	Implementación de T1pe (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		Porcentaje de cumplimiento verificable en el portal de SISTICGE de la OGTC		0			
11	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!	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	
12	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%	100%		0%	100%		0%			0%	Evaluación de servicios a renovar licencia Solicitud de renovación	Gabriel Paulino Yasser Matos		Compras, Administrativo, Financiero, Dirección Ejecutiva y Jurídica	Disponibilidad presupuestaria	
13	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%	20%	N/A		80%	N/A		100%	N/A		Reporte de avance					
14	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%	30%	N/A		100%	N/A		N/A	N/A	N/A						
15	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 restante de los colaboradores de Pro Consumidor (20%)	Porcentaje de implementación	100%	30%	N/A		60%	N/A		80%	N/A					Departamento de Tecnología		
3.3.1.4.5	Encuesta interdepartamental	Evaluación de departamentos que reciben productos de Tecnología y Comunicaciones	Porcentaje final de encuesta (Promedio entre todos los departamentos)	100%	100%	N/A								Encuestas de satisfacción interdepartamental					



Unidad Ejecutora: **DIVISIÓN DE OPERACIONES**

PEI	2025-2026
	EJE 4 - Eficiencia Operacional
	3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.
Lineamientos	
	EFICIENTES 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 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	Calculo de calificación	Calificación	Meta trimestral	Calculo de calificación	Calificación	Meta trimestral	Calculo de calificación	Calificación					
1	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%	N/A		100%	N/A		100%	N/A		Informe de ejecución de mantenimiento a equipos	Gabriel Paulino		Inspección	
		Inspeccionar y realizar ajustes periódicos a los equipos.												Programa anual 2025 de mantenimiento de equipos				
		Documentar los hallazgos y acciones tomadas en cada sesión de mantenimiento																
2	Atendidas las solicitudes de soporte TIC a clientes internos	Atención de tickets de soporte técnico	Porcentaje de solicitudes atendidas en los tiempos requeridos (hora)	100%	100%		#DIV/0!							Reporte de sistema de tickets	Gabriel Paulino		Todos los departamentos de Pro consumidor	
3	Implementación de herramientas de monitoreo de equipos TIC	Verificación Firewall	Porcentaje de implementación	100%	100%	N/A		100%	N/A		100%	N/A		Equipos monitoreados	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones	0		
4	Implementación de servidor de backup para información interna de la institución	Seguimiento de cumplimiento de los requerimientos	Porcentaje de implementación	100%	100%	N/A		100%	N/A		100%	N/A		Informe de resguardos	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones	0		
			Cantidad de áreas integradas al Mecanismo de resguardo															
5	Virtualización del sistema de la institución	Seguimiento de cumplimiento de los requerimientos	Porcentaje de implementación	100%	100%	N/A		100%	N/A		100%	N/A		Imagen con servicios de sistemas virtuales activos	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones			
3.3.1.4.5	Encuesta interdepartamental	Evaluación de departamentos que reciben productos de la División de Operaciones	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

Plan Operativo Anual 2026 Primer Trimestre

Unidad Ejecutora **DEPARTAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES**

	2025-2028
Eje Estratégico	EJE 2 - Promover el desarrollo y conocimiento de las normativas de los derechos de los consumidores.
Lineamientos	3.5.2.4 Capacitar y entrenar a las empresas, al sector público y a los consumidores y usuarios en materia de control de calidad y cumplimiento de normas.
Objetivos	Fomentar el empoderamiento de los consumidores sobre sus derechos.

Calificación	#DIV/0!
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 Ncesarios	Observaciones	
					Meta Trimestral	Cálculo Calificación	Calificación	Meta Trimestral	Cálculo Calificación	Calificación	Meta Trimestral	Cálculo Calificación	Calificación	Meta Trimestral	Cálculo Calificación	Calificación							
1	Formalizada mesa de trabajo con Federaciones y Asociaciones de Comerciantes	Recepción y solicitud de la Dirección Ejcutiva	Porcentaje de participación en mesa de trabajo con Federaciones y Asociaciones de Comerciantes convocados	100%	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	Fotografías	Ignacia Turbi		Dirección Ejecutiva					
		Programación de trabajo													Lista de asistencia	Ignacia Turbi							
		Reuniones con plantas procesadoras de agua embotellada													Registro que contenga: fecha, tema de la reunión, etc.	Ignacia Turbi							
		Reuniones con Federaciones de comerciantes																					
2	Realizadas capacitaciones de Buenas Prácticas Comerciales de sectores priorizados (alimentos, bebidas y agua)	Identificación de establecimientos a impartir capacitaciones	Cantidad de proveedores impactados	1,712	100%	100%	100%	0%	100.0000%	0%	100%	337	0%	0%	Lista de asistencia	Ignacia Turbi		Transportación					
		Elaborar plan (diario, semanal, mensual) de capacitaciones													Informes y fotos	Ignacia Turbi							
		Realización de visitas de diagnósticos																					
		Tabulación y análisis de datos																					
		Visitas de seguimiento																					
		Elaboración y remisión de informes para remitir a D.E.																					
3	Realizadas participaciones en Comités de Normas y Reglamentos Técnicos	Seguimiento de cronograma de comités técnicos de normas y reglamentación técnica	Porcentaje de participación en reuniones de comités técnicos convocados	100%	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	Calendarización de comité técnicos	Ignacia Turbi		Transportación					
		Presentar informe de posición de Proconsumidor																					
4	Verificado el cumplimiento de Buenas Prácticas Comerciales en comercios	Realización de visitas de diagnósticos	Cantidad de establecimientos de expendio de alimentos verificados	2030	100%		100%	0%	100%	0%	100%	500	0%	0%	Base de datos con los formularios de vistas realizadas	Ignacia Turbi		Transportación					
		Tabulación y análisis de datos	500			530															500		
		Visitas de seguimiento																					
		Elaboración y remisión de informes para remitir a D.E.	Cantidad de establecimientos de expendio de no alimentos verificados	190																			
		Identificación de establecimientos a impartir capacitaciones	50	50		50															40		
5	Atención a los proveedores	Asistencia y recomendaciones a los establecimientos comerciales cerrados por inspección mediante reuniones presenciales, seguimiento vía telefónica y WhatsApp.	Porcentaje de atención a proveedores	100%	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	Escaneo de registro de asistencia para atención a proveedores	Gleni García / Ignacia Turbi / Raquel Fermín		Recepción					
		Remisión de los casos completo al Departam ento de Inspección y Vigilancia para una posterior reinspección.																					
6	Mejorada la calidad de la atención integral del servicio brindado de Charlas-Talleres	Entrega de encuestas de satisfacción a usuarios servicio de charlas-talleres	Porcentaje de atención a los usuarios	100%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	5	0%	0%	Nota final encuesta de satisfacción	Kelwin Rondón		Planificación					
		5													5	5					5		
3.3.1.4.5	Encuesta interdepartamental	Evaluación de departamentos que reciben productos de buenas prácticas	Porcentaje final de encuesta (Promedio entre todos los departamentos)	100%	100%	N/A																	



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2026
Primer Trimestre

Unidad Ejecutora	DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA									
Eje Estratégico	2025-2026 3.3 Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado nacional.									
Lineamientos	3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.									
Objetivos	Fortalecer los mecanismos de vigilancia de la oferta, promoción y publicidad en el mercado nacional.									

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

Calificación final por trimestre			
Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre
#DIV/0!	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	1,959.00	100%								0%	Listado de registro de Inspecciones incluyendo número de acta de inspección, fecha, nombre del establecimiento, número de teléfono	Gabriel Ledesma		Transportación								
		Preparar las inspecciones					550.00		0%		474.00			0%			435.00		300.00		Seguridad militar				
		Ejecutar las inspecciones	Cantidad de Inspecciones No Alimentos (Cobros indebidos, Bienes defectuosos, Publicidad y Precios, Sistema de reclamaciones, Fechas estacionarias)	1,586.00	100%									0%	Listado de registro de Inspecciones incluyendo número de acta de inspección, fecha, nombre del establecimiento, número de teléfono	Gabriel Ledesma									
		Tramitar actas según resultados de inspecciones															370.00		416.00		300.00		500.00		
		Evaluar el cumplimiento																							
2	Realizadas las inspecciones para defensa directa a consumidores para el buen cumplimiento de las normativas correspondientes y vigentes (Inspección de reclamaciones)	Organizar y planificar las inspecciones (Programación semanal)	Porcentaje de Cumplimiento de inspecciones solicitadas	100%	100%								0%	Sistema de reclamaciones	Verloska Terrero		Transportación								
		Preparar las inspecciones																Listado de registro de inspecciones incluyendo número de acta de inspección, fecha, nombre del establecimiento, número de teléfono		Seguridad militar					
		Ejecutar las inspecciones					#DIV/0!		100%		#DIV/0!			100%			#DIV/0!		100%		#DIV/0!		Conciliación		
		Tramitar actas según resultados de inspección de reclamaciones																				Dirección Jurídica			
		Evaluar el cumplimiento																							
3	Realizadas las inspecciones registradas por Servicios al Usuario y Acceso a la Información para el buen cumplimiento de las normativas correspondientes y vigentes (Inspección de denuncias)	Organizar y planificar las inspecciones (Programación semanal)	Porcentaje de Cumplimiento de inspecciones solicitadas	100%	100%								0%	Sistema de reclamaciones	Verloska Terrero		Servicio al Usuario								
		Preparar las inspecciones																Listado de registro de inspecciones incluyendo número de acta de inspección, fecha, nombre del establecimiento, número de teléfono	Gabriel Ledesma		Dirección Jurídica				
		Ejecutar las inspecciones					#DIV/0!		100%		#DIV/0!			100%			#DIV/0!			100%		#DIV/0!		Transportación	
		Tramitar actas según resultados de inspección de denuncias																							
		Evaluar el cumplimiento																Seguridad militar							
																		Oficina de libre acceso a la información							
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%								0%	Documento de trámite para incineración que contiene fechas de incineraciones	Gabriel Ledesma		Transportación								
		Coordinar logística de transporte y traslado de productos decomisados hacia destino.																		Seguridad militar					
		Registrar en base de datos de productos incinerados y realizar informe.																							
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	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%)										Informes de reuniones		Buena prácticas comerciales										
		Capacitación de inspectores en normas identificadas	Capacitación de inspectores en normas identificadas (30%)										Certificados de participación			Milainy Concepcion / Scarlet Jorge / Anthony Nuñez		Recursos Humanos							
		Cumplimiento de sistema de gestión	Cumplimiento de sistema de gestión (30%)										Formularios de sistemas de gestion		Milainy Concepcion / Scarlet Jorge / Anthony Nuñez										
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											

Unidad Ejecutora	DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL USUARIO
------------------	-------------------------------------

PEI	2025-2028
Ejé	EJE 1. Consolidar los mecanismos de solución de conflictos relativos a las relaciones de consumo.
Objeto	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.
Activos	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 80V(0)	Segundo Trimestre 80V(0)	Tercer Trimestre 80V(0)	Cuarto Trimestre 80V(0)	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta trimestral	Primer Trimestre		Meta trimestral	Segundo Trimestre		Meta trimestral	Tercer Trimestre		Meta trimestral	Cuarto Trimestre		Medio de Verificación	Responsable	Presupuesto	Requisitos mínimos de otros áreas	Insumos Recursos	Observaciones
						Cálculo de calificación	Calificación		Cálculo de calificación	Calificación		Cálculo de calificación	Calificación		Cálculo de calificación	Calificación						
1	Mejorada la calidad de la atención integral del servicio brindado al usuario.	Entrega de encuestas de satisfacción a usuarios	Porcentaje de encuestas en base a reclamaciones recibidas	50%	20%		KDN/91	10%		KDN/91	40%		KDN/91	50%		KDN/91	Encuestas de satisfacción Servicio al Usuario	Luis Gutierrez		Requerido		
																	Cantidad de reclamaciones recibidas	Luis Gutierrez		Tecnología de la información		
		Elaborar y remitir informe a la D.E.	Porcentaje de satisfacción de los usuarios	100%	100%	N/A		100%	N/A		100%	N/A		100%	N/A		Nota final encuesta de satisfacción	Rafaelin Rondon				
2	Digitalización de proceso de encuestas	Promoción la realización de encuesta de satisfacción de manera Digital	Porcentaje de encuestas digitales realizadas en base a encuestas totales	20%	5%	N/A		10%		KDN/91	15%		KDN/91	20%		KDN/91	Cantidad de encuestas digitales	Rafaelin Rondon				
						N/A											Cantidad total de encuestas (Papers y digitales)	Rafaelin Rondon				
						N/A																
3	Atendidos las solicitudes de Reclamaciones de Consumidores o Usuarios	Registro del Consumidor o Usuario de acuerdo al protocolo institucional	Cantidad de expedientes tramitados y recibidos vía presencial	6000	1650		100%	1650		0%	1650		0%	1650		1575	Informes mensuales (Especificar motivo)	Luis Gutierrez				
		Registrar la reclamación en el Sistema de reclamaciones															Sistema de reclamaciones	Vierickia Terrero				
		Revisar y depurar la operación registrada	Cantidad de expedientes tramitados recibidos de forma virtual en el tiempo establecido														Informe ejecución Beca-Rendición GEF	Amanda Suarez				
			Cantidad de expedientes tramitados recibidos call center en el tiempo establecido																			
			Remisión del expediente al departamento correspondiente en el tiempo establecido																			
			Reclamaciones cerradas por falta de documentación																			
4	Atendidos las solicitudes de Denuncias de Consumidores o Usuarios	Registro del Consumidor o Usuario de acuerdo al protocolo institucional	Cantidad de expedientes tramitados y recibidos vía presencial (8H horas)	600	150		0%	150		0%	150		0%	150		150	Informes mensuales (Especificar motivo)	Luis Gutierrez				
		Registrar la denuncia en el sistema de reclamaciones															Sistema de reclamaciones	Vierickia Terrero				
		Revisar y depurar la operación registrada	Cantidad de expedientes tramitados recibidos de forma virtual en el tiempo establecido (8H horas)																			
			Cantidad de expedientes tramitados recibidos call center en el tiempo establecido (8H horas)																			
			Remisión del expediente al departamento correspondiente en el tiempo establecido																			
5	Orientación a los consumidores a favor de sus derechos	Registro del Consumidor o Usuario de acuerdo al protocolo institucional	Cantidad de expedientes recibidos a través de la línea 402 en el tiempo establecido	1000	250		0%	250		0%	250		0%	250		0%	Informes mensuales (Especificar motivo)	Luis Gutierrez				
		Registrar la orientación en el Sistema de reclamaciones	Cantidad de expedientes recibidos de manera virtual en 30 minutos													0%	Sistema de reclamaciones	Vierickia Terrero				
			Cantidad de expedientes recibidos vía presencial		250		250		250		250		250									
		Revisar y depurar la operación registrada	Cantidad de expedientes recibidos vía call Center																			
3.3.1.4.5	Encuesta interdepartamental	Evaluación de departamentos que reciben productos de servicio al usuario	Porcentaje final de encuesta (Promedio entre todos los departamentos)	100%	100%	N/A																



Unidad Ejecutora	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR
------------------	---

PEI	2015-2018
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 concientización a los consumidores sobre sus derechos y los mecanismos para ejercerlos.
Objetivos	Fomentar el empoderamiento de los consumidores sobre sus derechos.

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

Calificación final por trimestre			
Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre
0%	0%	0%	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	Personas impactadas en charlas, jornadas y conferencias educativas impartidas sobre protección de los derechos del consumidor	Elaborar programa de charlas sobre protección de los derechos del consumidor	Cantidad de personas impactadas en charlas educativas	18,288.00	100%		0%	100%		0%	100%		0%	100%		Listados de asistencia	Seneida García / Sindy Díaz / Carlos De la Cruz Divayna		Transportación			
		Coordinar con sectores identificados para impartir charlas para calendarizar actividades																				
		Coordinar logística de apoyo																				
		Ejecución de charlas y conferencias																				
		Evaluar charla y orientador																				
		Elaborar y remitir informe																				
2	Propuesta talleres sobre protección de los derechos del consumidor	Selección Asesor para desarrollo talleres.	Impartido taller de derecho de consumo talleres.	15.00	100%		0%	100%		0%	100%		0%	100%		Listados de asistencia	Seneida García / Sindy Díaz / Carlos De la Cruz Divayna		Transportación			
		Coordinar capacitación y asesoría a los orientadores..	Impartido taller de inocuidad de alimentos en el hogar																			
		Elaborar materiales sobre el tema específico del taller a impartir.	Impartido taller de finanzas personales																			
		Coordinar logística de apoyo	Impartido taller de publicidad engañosa																			
		Elaborar programa de talleres sobre protección de los derechos del consumidor	Impartido taller de comercio electrónico/digital																			
		Remitir proyecto a D.E para aprobación.	Impartido taller sobre manejo productivo del tiempo																			
		Ejecutar prueba piloto de talleres.	Impartido taller de Liderazgo																			
		Elaborar y remitir informe	Impartido taller de comunicación efectiva																			
			Impartido taller de trabajo en equipo																			
3	Realizados conversatorios Universitarios	Realizar levantamiento sobre posibles universidades a realizar conversatorio	Cantidad de eventos realizados	7	100%		0%	100%		0%	100%		0%	100%		Listados de asistencia	Seneida García / Sindy Díaz / Carlos De la Cruz Divayna		Transportación			
		Coordinar con universidades para impartir conversatorio																				
		Coordinar logística de apoyo																				
		Realizar conversatorio																				
		Elaborar y remitir informe																				
4	Jornada Nacional de Concientización y Promoción de los Derechos Del Consumidor	Definir presupuesto para a realización de eventos	Número de eventos	30	100%		0%	100%		0%	100%		0%	100%		Fotografías	Seneida García / Sindy Díaz / Carlos De la Cruz Divayna		Transportación			
		Elaborar plan de jornada nacional																				
		Definir temas a concientizar																				
		Calendarizar los eventos																				
		Voluntarios de contenido																				
		Ejecutar eventos																				
5	Realizados contenido de orientación a consumidores	Elaborar plan de contenido educativo.	Porcentaje de implementación	14	100%		0%	100%		0%	100%		0%	100%		Captura de pantalla correo de remisión de contenido de orientación a consumidores	Seneida García / Sindy Díaz / Carlos De la Cruz Divayna		Comunicaciones			
		Remitir a D.E. para aprobación.																				
		Remitir aprobados a Depto. Comunicación																				
6	Mejorada la calidad de la atención integral del servicio brindado de Talleres educativos	Envío de encuestas de satisfacción a usuarios servicio de talleres educativos	Porcentaje de atención a los usuarios	100%	100%		0%	100%		0%	100%		0%	100%		Nota final encuesta de satisfacción	Kelwin Rondón					
3.3.1.4.5	Encuesta interdepartamental	Evaluación de departamentos que reciben productos de educación	Porcentaje final de encuesta (Promedio entre todos los departamentos)	100%	N/A	N/A																



Plan Operativo Anual 2026
Primer Trimestre

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	
Calificación final por trimestre	
Primer Trimestre	Segundo Trimestre
0.00%	0.00%
Tercer Trimestre	
0%	



PRO CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

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.

80-100

Calificación final por trimestre

Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre
0.00%	0.00%	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
					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%	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%		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.																		
						12			12			12								
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%		0%	100%		0%	100%		0%	100%		0%	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.															Evidencias de promociones realizadas (Publicaciones en medios, participación en ferias, ETC)	Johanny Ramírez		
		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	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	100%		0%	100%		0%	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%	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	Elaboración de contenido, actualización del listado de organizaciones a publicar														Captura de publicaciones en portal web	Johanny Ramírez			

[illegible]



Unidad Ejecutora: DIVISIÓN DE LABORATORIO

P.E	2025-2026
Eje Estratégico	Eje 3 - Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado nacional
Lineamientos	3.5.2 Crear la infraestructura (física e institucional) de normalización, metrología, reglamentación técnica y acreditación, que garantice el cumplimiento de los requisitos de los mercados globales y un compromiso con la excelencia.
Objetivos	Fortalecer los mecanismos de vigilancia de la oferta, promoción y publicidad en el mercado nacional.

Calificación	#DIV/0!
0-35	
40-75	
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	Observaciones
					Meta trimestral	Cálculo de calificación	Meta trimestral	Cálculo de calificación	Meta trimestral	Cálculo de calificación	Meta trimestral	Cálculo de calificación						
1	Desarrollados estudios técnicos en productos	Elaborar perfiles de proyectos	Cantidad de estudios de alimentos y bebidas no alcohólicas	100%	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	Informes y reporte de estudios	Fidel Del Rosario		Inspección y Vigilancia		
		Realizar plan de muestreo	Cantidad de estudios de muestras pesadas de distintas marcas de snack															
		Ejecutar plan de muestreo		100%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%				Dirección ejecutiva		
		Anализar los resultados																
		Publicar los resultados	Cantidad de estudios de agua y hielo															
2	Verificados instrumentos de pesos y medidas	Elaborar perfil de proyecto		100%	100%	5.00	10.00	0%	10.00	0%	5.00	0%	Muestra control de verificación que contiene (Nombre del comercio, número de teléfono, etc.)	Fidel Del Rosario		Inspección y Vigilancia / Transportación		
		Ejecutar el proyecto	Cantidad de instrumentos de pesaje verificados															
		Anализar resultados																
3.3.1.4.5	Encuesta interdepartamental	Evaluación de departamentos que reciben productos de laboratorio	Porcentaje final de encuesta (Promedio entre todos los departamentos)	100%	100%	N/A												

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



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2026
Primer Trimestre

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	% Avance Anual	Observaciones
					Meta trimestral	Cálculo de calificación	Meta trimestral	Cálculo de calificación	Meta trimestral	Cálculo de calificación	Meta trimestral	Cálculo de calificación							
1	Realización de operativos preventivos en épocas estacionales y verificación de la veracidad de la publicidad	Elaboración del programa de vistas	Número de operativos realizados	5	100.00%		100%		100%		100%		Base de datos de verificaciones de publicidad en operativos	Luz Gonzalez		Transportación			
		Ejecución del programa para verificación de veracidad de publicidad.	Semana Santa San Valentin Dia de las madres Regreso a Clases Black Friday										Fotografías	Luz Gonzalez					
		Elaboración de informes de resultados				2		1		1		1							
2	Verificación de las prácticas comerciales implementadas por proveedores de bienes y servicio (verificación de publicidad).	Elaboración del programa de vistas.	Número de vistas de inspecciones oficiosas de verificación de publicidad	1200	100%		100%		100%		100%		Base de datos de verificaciones de publicidad en operativos	Luz Gonzalez		Transportación			
		Seguimiento al plan.											Fotografías	Luz Gonzalez					
		Elaboración de informes /Actualiación de base de datos.				300		300		300		300							
3	Analizados los anuncios publicitarios en medios de comunicación local	Monitoreo de las publicaciones en los medios de comunicación	Cantidas de piezas publicitarias monitoreadas (E) redes sociales, prensa escrita, youtube, página web)	500	100%		100%		100%		100%		Base de datos de verificaciones de anuncios publicitarios	Luz Gonzalez					
					50			125		75	250		Informes realizados de verificación de publicidad con no conformidades detectadas	Edward Brea					
		Identificación de la anomalía (si existe)	Cantidad de análisis publicitarios egmentados en las redes sociales, radio, televisión y periódicos	100%	100%		#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	Capturas de imágenes	Luz Gonzalez		Transportación			
		Elaboración del análisis publicitario.											Informes de no conformidad	Luz Gonzalez / Edward Brea / Yeshica Peguero					
		Envío de análisis a la D.E. y al Dpto. Jurídico.											Carta de remisión de análisis de no conformidad de anuncios publicitarios a Dirección Jurídica	Yeshica Peguero					
4	Actualizado en el tiempo puntado el Sistema Dominicano de Información de Precios (SIDIP)	Elaboración de los formularios	Cantidad de verificaciones de precios canasta básica alimentaria	5280.00	100%		100%		100%		100%		Base de datos de establecimientos con precios monitoreados	Beliza Cruz / Evelyn Mateo		Transportación			
					1320.00			1320.00		1320.00	1320.00					Seguridad militar			
		Levantamiento de los precios.	Cantidad de verificaciones de precios Ferreteria	180.00	100%		100%		100%		100%		Base de datos de establecimientos con precios monitoreados	Beliza Cruz / Evelyn Mateo		Transportación			
					45			45.00		45.00	45.00					Seguridad militar			
		Procesamiento de la data.	Cantidad de verificaciones de precios Farmacias	180.00	100%		100%		100%		100%		Base de datos de establecimientos con precios monitoreados	Beliza Cruz / Evelyn Mateo		Transportación	Transportación		
					45			45.00		45.00	45.00					Seguridad militar	Seguridad militar		
		Envío de la data al Departamento de Tecnología.	Cantidad de verificaciones de precios Electrodomésticos	24	N/A	N/A	N/A	100%	N/A	N/A	100%		Base de datos de establecimientos con precios monitoreados	Beliza Cruz / Evelyn Mateo		Transportación			
								12		N/A	N/A					Seguridad militar			
			Cantidad de verificaciones de precios Escolares	12	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	12		Base de datos de establecimientos con precios monitoreados	Beliza Cruz / Evelyn Mateo		Transportación			
								N/A		N/A	N/A					Seguridad militar			
			Cantidad de verificaciones de precios artículos de temporada	28	N/A	N/A	N/A	100%	N/A	N/A	100%		Base de datos de establecimientos con precios monitoreados	Beliza Cruz / Evelyn Mateo		Transportación			
								14		N/A	N/A					Seguridad militar			
5	Realizado análisis de producto del mes para orientación al consumidor	Realización sondeo de precios	Cantidad de análisis de productos del mes	12	100%		100%		0	100%		0	100%	Captura de redes sociales o página web	Kecia Tolentino		Comunicaciones		
		Elaboración de informe desprecios																	
		Selección del producto																	
		Elaboracion de informe				3		3		3	3								

[illegible]



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2026
Primer Trimestre

Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Eje Estratégico	2025-2028
Lineamientos	EJE 3 - Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado nacional
Objetivos	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	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	Capacidad de respuesta para conciliaciones ante reclamaciones de consumo	100%	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	Sistema de reclamaciones	Verioska 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 (citas adicionales)															Archivo y correspondencia													
		Firma de acuerdos conciliados															Inspección													
		Confirmación del cumplimiento de los acuerdos hechos en la conciliación.																												
		Archivo de expediente.																												
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, desintereses, desestimientos, orientaciones)	85%	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	Sistema de reclamaciones	Verioska Terrero		Archivo y correspondencia													
		Realización de acta de acuerdo o no acuerdo	Cantidad de acuerdos											Informes mensuales departamento de conciliación	Pamela Rivas		Recepción													
			Cantidad de no acuerdos																											
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		#DIV/0!	Menor de 30 días		#DIV/0!	Menor de 30 días		#DIV/0!	Sistema de reclamaciones	Verioska Terrero		Archivo y correspondencia													
													Informes mensuales departamento de conciliación	Pamela Rivas	Inspección															
4	Digitalización de proceso de conciliación	Promocion de conciliaciones de forma virtual	Cantidad de conciliaciones virtuales	25% (25% a obtener a final de año)	N/A		#DIV/0!	15%		#DIV/0!	20%		25%																	
		Programación de audiencias virtuales	Cantidad de conciliaciones totales																											
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%		#DIV/0!	30%		#DIV/0!	40%		#DIV/0!	Encuestas de satisfacción de Conciliación			Recepción													
														Cantidad de casos concluidos en conciliación			Pamela Rivas		Tecnología de la información											
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																

Unidad Ejecutora

DIVISIÓN DE ANÁLISIS PRELIMINAR DE RECLAMACIONES

Eje Estratégico
Lineamientos

2025-2026
EJE 3.- Vigilar al cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado nacional
3.1.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.
Fortalecer los mecanismos de vigilancia de la oferta, promoción y publicidad en el mercado nacional.

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 POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta trimestral	Primer Trimestre Cálculo de	Calificación	Meta trimestral	Segundo Trimestre Cálculo de	Calificación	Meta trimestral	Tercer Trimestre Cálculo de	Calificación	Meta trimestral	Cuarto Trimestre Cálculo de	Calificación	Medio de Verificación	Responsable	Presupuesto	Responsables involucrados de otras áreas	Insumos Necesarios	Observaciones																				
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 atribuibles a proveedores y recomendar su procedencia o improcedencia.	Analizar las reclamaciones	Cantidad de reclamaciones	100%	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	Sistema de reclamaciones	Verioska Terrero		Conciliación																						
		Determinar procedencia	Reclamaciones analizadas														Informe de entregables POA																									
																	Archivo y Correspondencia																									
																	Coordinación Provincial																									
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														Coordinación Provincial																									
																	Dirección ejecutiva																									
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 atribuibles 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	Verioska 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%)	100%	100%	N/A	100%	N/A	100%	N/A	100%	N/A	100%	N/A		Sistema de reclamaciones	Verioska Terrero																									
			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%)																																							
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			Dirección ejecutiva																						
			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			Dirección ejecutiva		
7	Análisis y revisión de resoluciones	Revisión y corrección para ser sometido a la firma		Cantidad de resoluciones recibidas	100%	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%			#DIV/0!	Informe de entregables POA		Karina Mateo		Dirección Jurídica																			
				Cantidad de resoluciones analizadas															Remisión de contratos del departamento jurídico				Dirección ejecutiva																			
			8	Sanción y cierre 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				Dirección ejecutiva			
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																					

[illegible]



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2026

Primer Trimestre

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!

[illegible]



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2026

Primer Trimestre

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!

 PRO CONSUMIDOR INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR		OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN														PEI Eje Estratégico Lineamientos Objetivos		2022-2028 EJE 4 - Eficiencia Operacional 3.3 Competitividad e innovación en un ambiente favorable a la cooperación y la responsabilidad social. Eficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional				
Unidad Ejecutora		Articulación Estratégica																				
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	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	Gestionados los requerimientos de información del ciudadano	Solicitudes recibidas	Porcentaje de solicitudes de información SAIP tramitadas y respondidas					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						Todas las áreas de la institución			
		Dar seguimiento de la solicitud de información al área donde fue enviada.	Porcentaje de denuncias, sugerencias y quejas recibidas por la línea 311 atendidas en los tiempos establecidos	100%	100%			0.00			0.00			0.00				Captura de pantalla 311 donde se muestre la cantidad de solicitudes totales versus las respondidas	Fany Javier / Lucía Céspedes		Todas las áreas de la institución	
		Preparación, comparación y verificación del insumo recibido					0.00			0.00			0.00							Todas las áreas de la institución		
		Preparación para carga en el formato correspondiente	Porcentaje de solicitudes de información presenciales tramitadas y respondidas					0.00			0.00			0.00						Todas las áreas de la institución		
		(Dar respuesta final al ciudadano a través de las diferentes plataformas)					0.00			0.00			0.00							Todas las áreas de la institución		
		Cierre en plataforma correspondiente	Porcentaje de solicitudes de información por correo electrónico tramitadas y respondidas					0.00			0.00			0.00						Todas las áreas de la institución		
		Elaboración de matriz estadística					0.00			0.00			0.00						Envío de matriz de registro de solicitudes presenciales, correo electrónico y web	Fany Javier / Lucía Céspedes		Todas las áreas de la institución
2	Cumplimiento de plazos establecidos por ley para dar respuesta a ciudadanos	Gestión de solicitudes de información al ciudadano en tiempos correspondientes	Porcentaje de solicitudes trabajadas en tiempo establecido SAIP (15 Días + 10 de prórroga)														Captura de pantalla donde se muestre la cantidad de días en responder versus la cantidad de días en dar respuesta.	Fany Javier / Lucía Céspedes		Todas las áreas de la institución		
				25			25			25												
			Porcentaje de solicitudes trabajadas en tiempo establecido 311																			
			1 a 3 días colocar comentario (15 Días)																			
			Porcentaje de solicitudes trabajadas en tiempo establecido Correo electrónico, presencial y por otras vías (15 Días)					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	Fany Javier / Verlooka Terrero	100%	Planificación y desarrollo		
		Dar seguimiento a las áreas para cumplir con los plazos establecidos.	Cargas de documentos de departamento financiero y división de presupuesto																	Compras y contrataciones		
		Validar y verificar que la documentación esté acorde con los portales de los organismos competentes	Cargas de documentos de planificación (Evaluaciones POA, Autoevaluación Meta Física Financiera, Estadísticas trimestrales, Matriz trimestral de datos abiertos, Memoria Institucional).																	Financiero / Presupuesto		
		Comparación de la información recibida en los portales de los organismos competentes																				
		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							Recursos Humanos	
		Socializar con el capital humano procedimientos de solicitudes en el sistema SAIP y su funcionamiento	Oficina de Libre Acceso a la Información																		Dirección Jurídica	
		Publicar las informaciones en el portal de datos abiertos	Documentos jurídicos (Ej: Resoluciones, base legal marco legal)																		Comisión de integridad gubernamental	
		Elaborar informe trimestral de evaluación sobre los resultados obtenidos y las mejoras identificadas	Datos Abiertos																			
	Portal Institucional / Transparencia																					
		Comisión de integridad gubernamental																				
4	Socializados los reportes de evaluación.	Der 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%			100%			100%			100%								
		Divulgar los resultados de evaluación a Pro consumidor a los encargados a través del correo electrónico.																				
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%												Invitaciones	Fany Javier		Ninguna		
		Asistencia a mesas temáticas con relación a transparencia y datos abiertos. Realización de minutos															Fotografía de asistencia	Fany Javier				
3.3.1.4.5	Encuesta interdepartamental	Evaluación de departamentos que reciben productos de OAI	Porcentaje final de encuesta (promedio entre todos los departamentos)	100%	100%	N/A																



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2026
Primer Trimestre

Unidad Ejecutora

OFICINA MEGACENTRO

Eje Estratégico

Lineamientos

Objetivos

2025-2029
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 las acciones 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	Calculo de calificación	Calificación	Meta trimestral	Calculo de calificación	Calificación	Meta trimestral	Calculo de calificación	Calificación	Meta trimestral	Calculo de calificación	Calificación						
1	Atendidos las solicitudes de Reclamaciones de Consumidores o Usuarios	Recepción del Consumidor o Usuario de acuerdo al protocolo institucional	Cantidad de expedientes tramitados y recibidos vía presencial	100%	250		0%	250		0%	250		0%	250		0%	Informes mensuales (Especificar motivo)	Doribel Reynoso / Esther Bencosme		Análisis preliminar de reclamaciones		
		Registrar la reclamación en el Sistema de reclamaciones															Sistema de reclamaciones	Verisoka Terrero				
		Revisar y depurar la operación registrada															Informe ejecución física-financiera SIGEP	Amandine Surlet				
		Remisión del expediente al departamento correspondiente en el tiempo establecido.				250			250			250			250							
2	Orientación a los consumidores a favor de sus derechos	Recepción del Consumidor o Usuario de acuerdo al protocolo institucional	Cantidad de expedientes recibidos a través de la línea 462 en el tiempo establecido	60%	15		0%	15		0%	15		0%	15		0%	Informes mensuales (Especificar motivo)	Doribel Reynoso / Esther Bencosme		Inspección y Vigilancia	Servicio al usuario	
		Registrar la orientación en el Sistema de reclamaciones															Sistema de reclamaciones	Verisoka Terrero				
		Revisar y depurar la operación registrada				15			15			15			15							
3	Atendidos los conflictos entre proveedores y consumidores	Realizar análisis previo del asunto en conflicto	Porcentaje de casos trabajados	100%	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	100%		#DIV/0!	Sistema de reclamaciones	Verisoka Terrero		Servicio al Usuario		
		Explorar posibilidades objetivas de acuerdo entre las partes.															Plantilla Megacentro (Control de estatus de reclamaciones)	Doribel Reynoso / Esther Bencosme				
		Inicio de acuerdos conciliatorios (citas adicionales)																				
		Firma de acuerdos conciliados.																				
		Confirmación del cumplimiento de los acuerdos hechos en la conciliación.																				
4	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, desintereses, depositamientos, orientaciones)	80%	80%		#DIV/0!	80%		#DIV/0!	80%		#DIV/0!	80%		#DIV/0!	Sistema de reclamaciones	Verisoka Terrero		Archivo y correspondencia		
		Realización de acta de acuerdo o no acuerdo	Cantidad de acuerdos														Informes mensuales departamento de conciliación	Doribel Reynoso / Esther Bencosme				
			Cantidad de no acuerdos																			
6	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%		#DIV/0!	20%		#DIV/0!	25%		#DIV/0!	Plantilla Megacentro (Control de estatus de reclamaciones)	Doribel Reynoso / Esther Bencosme				
		Programación de audiencias virtuales	Cantidad de conciliaciones totales			N/A																
7	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	40% (40% a obtener a final de año)	N/A	N/A	N/A	20%		#DIV/0!	30%		#DIV/0!	40%		#DIV/0!	Encuestas de satisfacción Servicio al Usuario			Recepción		
						N/A											Cantidad de reclamaciones recibidas	Doribel Reynoso / Esther Bencosme				
3.3.1.4.5	Encuesta interdepartamental	Encuestas de satisfacción interdepartamental	Porcentaje final de encuesta (Promedio entre todos los departamentos)	100%	100%	N/A											Encuestas de satisfacción interdepartamental					