





**Productos Estratégicos**

	Definición del perfil del consumidor dominicano en diferentes ambientes de consumo, en coordinación con la Academia	Perfil definido por ambiente (supermercados, restaurantes, colmados, combustibles)	1	Acuerdo / Informes / Publicación	1- Coordinación con academia	5%	█												Administrativo y Financiero / Comunicaciones / Jurídico / Dirección Ejecutiva
					2- Coordinación de firma de acuerdo interinstitucional	5%	█												
					2- Diseño de metodología de trabajo	30%	█												
					3- Capacitación involucrados en la ejecución	30%	█	█											
					4- Acompañamiento en desarrollo de investigación	15%	█	█											
					5- Elaboración de informe final	10%			█	█									
	6- Publicación de resultados	5%					█												
	Estudio de la Miel	Estrategia hecha e implementada	1	Informe de resultados	1- Revisión bibliográfica sobre la miel.	50%		█											Dirección Ejecutiva / Departamento Financiero / Departamento de Planificación y Desarrollo
					2- Levantamiento de marcas distribuidoras de miel en supermercados y giftshops.	30%			█										
					3- Muestreo aleatorio por marcas en los establecimientos.	10%				█									
4- Elaborar estrategia de información a los consumidores.					10%				█	█									
































**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2019**

 <p><b>PRO CONSUMIDOR</b> INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR</p>	<b>Dependencia:</b> Departamento de Planificación y Desarrollo
	<b>Eje Estratégico:</b> Incremento de la cobertura y calidad de los servicios
	<b>Objetivos Estratégico:</b> Mejorar la calidad de los servicios para una mayor satisfacción en la protección al consumidor y los grupos vulnerables

**Productos Estratégicos**

1 Resultado Esperado	2 Producto(s)	3 Indicador	4 Meta	5 Medio de Verificación	6 Acciones	7 Ponderación de metas	8 Cronograma												9 Involucrados				
							T-I			T-II			T-III			T-IV							
							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12					
Acreditado el cuerpo de inspectores de Proconsumidor bajo la norma NORDOM ISO/ICE 17020	Acreditación del grupo de inspectores de alimentos y bebidas según alcance definido en la acreditación bajo la NORDOM ISO/ICE 17020	Un grupo acreditado en el alcance definido.	1	Certificado de acreditación	1- Revisión del Plan de Acciones Correctivas	30%	█													División de Fortalecimiento Institucional y Calidad Departamento de Inspección Ejecutiva Recursos Humanos			
					2- Recepción de la aprobación del Plan de Acciones Correctivas por el ODAC.	30%		█															
					3- Implementación de las acciones del plan.	40%			█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█		█	█	█
	Mantenimiento de la Acreditación bajo la NORDOM ISO/ICE 17020	Detección de no conformidades mayores en gestión inferior a las detectadas en la auditoría del 2018.	NC < 3	Informe de autoria de seguimiento externo.	1- Implementación del sistema	50%		█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	Dpto. de Inspección y División de Fortalecimiento Institucional y Calidad			
					2- Auditoría interna.	25%							█										
					3- Auditoría externa.	20%																	█
					4- Informe de la auditoría.	5%																	█
Documentado el Sistema de gestión de Calidad NORDOM ISO 9001:2015.	Diagnostico de las áreas de Servicio al Usuario, Conciliación y Jurídico.	Numero de diagnósticos realizados	3	Informes diagnostico	1- Elaboración de Plan de Trabajo.	25%	█												División de Fortalecimiento Institucional y Calidad Departamento de Inspección Ejecutiva Recursos Humanos				
					2- Levantamiento de las necesidades de las áreas.	50%		█	█	█	█	█											
					3- Elaboración y presentación del informe de resultados.	25%							█										
	Documentación del Sistema de gestión de calidad bajo la NORDOM ISO 9001:2015	Porcentaje de Procedimientos documentados.	100%	Carpeta de procedimientos.	1- Elaboración de Plan de Documentación.	10%							█							Dpto. de Inspección y División de Fortalecimiento Institucional y Calidad			
					2- Elaboración de Procedimientos.	60%							█	█	█								
					3- Aprobación de Procedimientos.	10%													█				
					4- Socialización de procedimientos.	20%													█		█		































Porcentaje de convenios elaborados y/o revisados	100%	Convenios elaborados	1. Recolección de requerimientos.			Dirección Ejecutiva Áreas técnicas
--	------	----------------------	-----------------------------------	--	--	---------------------------------------







