

	Actualización del Manual de Inducción	Manual de Inducción actualizado conforme a los lineamientos del MAP	1	Manual de Inducción Elaborado / Listas de asistencia a socializaciones / fotos	1- Revisión del manual actual.	40%																
					2- Documentación de información.	40%																
					3- Socialización.	30%																
	Implementación de la Escala Salarial	Porcentaje de empleados con salarios de acuerdo a la escala establecida	100%	Escala Salarial implementada / Acciones de personal / Aprobación del MAP	1- Solicitud de acompañamiento al MAP.	10%																
					2- Revisión del Manual de Cargos y Estructura.	20%																
					3- Elaboración de Política de Escala Salarial.	40%																
					4- Elaboración de acciones de personal.	30%																
Identificados los empleados con la cultura Institucional	Programa de actividades conmemoración e integración del personal	Porcentaje de personal involucrado en las actividades establecidas en el programa	85%	Actividades desarrolladas	1- Elaboración de programa y presupuesto de actividades.	20%																
					2- Ejecución de actividades.	60%																
					3- Informe de ejecución.	20%																
Identificados los empleados con la cultura Institucional	Aplicada la encuesta de clima laboral	Encuesta de evaluación de clima laboral implementada en la fecha prevista	1	Informado de resultado	1- Solicitud al MAP.	25%																
					2- Revisión del instrumento.	25%																
					3- Aplicación de la encuesta.	40%																
					4- Informe de resultados.	10%																
					Todo el personal																	
					Todo el personal																	

	Rediseño del Manual de Buenas Prácticas Comerciales	Porcentaje de avance en el rediseño del manual de Buenas Prácticas Comerciales	70%	Materiales elaborados, (brochurres, volantes y videos)	1- Selección de tema.	20%																Dpto. Calidad y BPC	
					2- Elaboración de propuesta de contenido.	30%																	
					3- Edición y corrección de material.	20%																	
					4- Socialización del material con las áreas correspondientes.	20%																	
					5- Difusión de material.	10%																	
Participación de Pro Consumidor en las entidades que generen políticas públicas o decisiones que impactan en los consumidores	Participación en los comités de Normas y Reglamentos Técnicos	Número de propuestas de elaboración y/o revisión de normas técnicas	4	Comunicación de solicitud de revisión entregadas y/o propuesta de normas remitidas	1- Identificación de nuevas normas y/o revisiones	30%																	
					2- Elaboración de comunicación y/o borrador de normas o RT	30%																	
					3- propuesta de modificación en las normas y reglamentos técnicos	40%																	
		Identificación de los argumentos técnicos emitidos por los representantes de Proconsumidor en las discusiones de normas	90%	Minutas de participación / Ayudas Memorias / Normas Aprobadas	1- Revisión de las Normas	20%																	
					2- Informe Técnico	30%																	
					3- Llenado del Formulario de Encuesta Pública	30%																	
					4- Remisión del Formulario	20%																	

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2018

 <p>PRO CONSUMIDOR INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR</p>	Dependencia: Laboratorio																									
	Eje Estratégico: Incremento de la cobertura y calidad de los servicios																									
	Objetivos Estratégico: Fortalecer la vigilancia del mercado incorporando nuevos sectores de gran impacto económico y social para el consumidor.																									
1	2	3	4	5	6	7	8												9							
							Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Meta	Medio de Verificación	Acciones	Ponderación de Metas	Cronograma												
														T-I			T-II			T-III			T-IV			
							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12								
Incidencia en las prácticas comerciales de los proveedores en la venta de productos.	Unidad de Laboratorio habilitada y puesta en operación	Unidad de laboratorio operando	1	Fotos Cotizaciones y órdenes de compra y recibo de recepción de equipos protocolos y resultados de pruebas	1. Gestión de habilitación de espacio.	20%																				
					2. Gestión de compra e instalación de equipos.	20%																				
					3. Gestión de calibración de equipos.	20%																				
					4. Realización de pruebas piloto.	20%																				
					5. Informe de ejecución.	20%																				
	Definición y Documentación de procesos para la realización de pruebas de cumplimiento de productos	Procedimientos documentados	4	Reportes de resultados e informes interpretativos	1. Levantamiento y documentación de información	25%																				
					2. Realización de pruebas o ensayos.	25%																				
					3. Análisis de resultados.	25%																				
					4. Elaboración de informes	25%																				
							<p align="center">Deptos. Financiero, Administrativo, Subdirección Técnica Inspección y Vigilancia.</p>																			

Fortalecido el Marco Jurídico Institucional	Elaboración y/o revisión de convenios interinstitucionales	Porcentaje de convenios elaborados y/o revisados conforme solicitud	100%	Convenios elaborados y/o revisados	1. Recolección de requerimientos.	40%													Dirección Ejecutiva		
					2. Elaboración y/o Revisión de propuestas de convenios.	30%														Áreas técnicas.	
					3. Remisión al área correspondiente, gestión de firma y seguimiento a los compromisos asumidos.	30%															
	Elaboración de contratos de servicios a requerimiento	Porcentaje de contratos elaborados en el tiempo requerido	100%	Requerimientos	Documento generado	1. Análisis de la solicitud.	20%													Dirección Ejecutiva	
						2. Elaboración de documento.	20%														Subdirección Administrativa y Financiera RRHH.
						3. Gestión de firma y tramitación a la contraloría.	20%														
						4. Obtención del certificado.	20%														
						5. Seguimiento.	20%														
	Análisis y registro de contratos de adhesión	Porcentaje de contratos de adhesión analizados.	100%	Solicitud de registro de contrato	Notificación de hallazgos	1. Análisis de contrato.	25%													División de Registro	
						2. Notificación de hallazgos al proveedor y seguimiento a la respuesta.	25%														Dirección Ejecutiva
		Porcentaje de contratos de adhesión registrados	50%	Resolución de registro	3. Análisis de respuesta.	25%															
					4. Elaboración y notificación de la resolución.	25%															
	Registro de rifas, sorteos y concursos	Porcentaje de concursos, rifas y sorteos registrados	100%	Certificación de registro	Correo electrónico	1. Análisis de las bases (concurso, rifas o sorteo).	25%													División de Registro	
						2. Notificación de no conformidades al proveedor.	25%														Dirección Ejecutiva
						3. Análisis de respuesta.	25%														
						4. Entrega de certificado de registro.	25%														
	Gestión de seguimiento al cumplimiento de las decisiones administrativas	Porcentaje de acuerdo ejecutados	80%	Notificaciones	Informes	1. Recepción y análisis de expediente	20%													Organismo de Conciliación	
						2. Verificación de documentación requerida	25%														División de Litigio
		Porcentaje de incumplimiento de resoluciones resueltas			3. Gestión con el proveedor	30%	Dirección Ejecutiva														
					4. Elaboración de informe	25%															

