

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2020

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10												11	
									Cronograma													
									T-I			T-II			T-III			T-IV				
									1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
 <p>PRO CONSUMIDOR INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR</p>	División: Cooperación Internacional																					
	Dependencia: Planificación y Desarrollo																					
	Resultado Esperado	Producto(s)	Número continuo del Producto	Indicador	Línea Base	Meta	Medio de Verificación	Actividad	Presupuesto	Cronograma												Involucrados
	Gestionados proyectos de Cooperación no reembolsable		2.1	Cantidad de acuerdos de cooperación no reembolsable con el BID (Consumidor Turista con piloto en la Zona Colonial y Consumo generado a través de remesas)	n/d	2	Correos con organismos donantes. Proyectos o Propuestas realizadas	1- Realizar levantamiento de posibles organismos cooperantes	\$0.00													
				Cantidad de acuerdos de cooperación no reembolsable con la AECID (Estadísticas)	n/d	1		2- Preparar proyectos o propuesta sobre algún tema de importancia para la institución con el fin de obtener recursos no reembolsables														
				Cantidad de acuerdos de cooperación no reembolsable con la Embajada China (Realizado Programa Piloto para la Zona Colonial sobre consumo generado a través de remesas)	n/d	1		3- Coordinar reunión física o virtual con principales actores del organismo cooperante														
				Cantidad de acuerdos de cooperación no reembolsable con la Embajada de Japón	n/d	1		4- Gestionar aprobación del proyecto o propuesta presentada.														
				Cantidad de acuerdos de cooperación no reembolsable con la Unión Europea (Comercio Electrónico en el Marco de Plataformas de préstamos y cuponeras)	n/d	1		5- Ejecutar proyecto con los fondos asignados.														
	Gestionados benchmarkings con homologos internacionales		2.2	Cantidad de benchmarkings digitales gestionados	n/d	10	Screenshots de participación en benchmarkings. Fotos de participación en benchmarkings	1- Preparar programa de temas a impartir en los benchmarkings	\$0.00													
				Cantidad de benchmarkings presenciales gestionados	n/d	10		2- Coordinar con todas las áreas y organizaciones pertinentes.														
	Fortalecimiento de relaciones internacionales en miras de protección al consumidor.	Gestionados acuerdos de cooperación técnica	2.3	Porcentaje de ejecución del acuerdo de cooperación técnica con Luxemburgo	n/d	100%	Correos con organismos donantes. Proyectos o Propuestas realizadas	1- Realizar levantamiento de posibles organismos cooperantes	\$0.00													Todas las áreas de la institución
				Porcentaje de ejecución del acuerdo de cooperación técnica con Corea del Sur	n/d	100%		2- Preparar proyectos o propuesta sobre algún tema de importancia para la institución con el fin de obtener cooperación técnica														
				Porcentaje de ejecución del acuerdo de cooperación técnica con España	n/d	100%		3- Coordinar reunión física o virtual con principales actores del organismo cooperante														
				Porcentaje de ejecución del acuerdo de cooperación técnica con Alemania	n/d	100%		4- Gestionar aprobación del proyecto o propuesta presentada.														
				Porcentaje de ejecución del acuerdo de cooperación técnica con Australia	n/d	100%		5- Ejecutar proyecto de cooperación técnica														
				Porcentaje de ejecución del acuerdo de cooperación técnica con Canada	n/d	100%																
	Realizados eventos (Congresos, Forums y Seminarios)		2.4	Cantidad de eventos realizados (Dia internacional del Consumidor, Congreso de Protección al Consumidor Turista de Centroamérica y el Caribe, otros)	2	3	Fotos	1- Coordinar toda la logística con el lugar del evento, organismos internacionales y nacionales	\$1,600,000.00													
								2- Preparar material a impartir en los eventos														
								3- Realizar eventos														

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2020

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10												11	
									Cronograma													
									T-I			T-II			T-III			T-IV				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12											
Fortalecidos los servicios de información del comportamiento del consumo que incluya precios, alertas, hábitos entre otros.	Publicadas las alertas de seguridad de productos y servicios	3.1	Alertas Publicadas	9	12	PDF Alerta/Publicación Página Web	1- Recepción de Alerta Internacional	\$0.00														
							2- Realizar investigación para saber si el producto afectado es comercializado en el país															
							3- Adaptar información de la alerta a formato Pro Consumidor															
							4- Cargar alerta al portal web y redes sociales															
	Mejoras implementadas en Campañas y Charlas de Seguridad de Productos	3.2	Charlas Impartidas	2	3	Listas de asistencia	1- Realizar programa de charlas y campañas a realizar	\$250,000.00														
							2- Coordinar logística a utilizar para realización de charlas y campañas con temas de Seguridad de Productos.															
		Campañas Realizadas	15% a nivel nacional	2	Informe/Imágenes de la Campaña	3- Impartir Charlas y Ejecutar Campañas.																
						4- Realizar y remitir informe a D.E.																
	Creados comités de Seguridad de Vigilancia de Productos	3.3	Creación de Comités en universidades	n/d	5	Informe	1- Coordinar con universidades para promover la creación de comités de seguridad de vigilancia de productos	\$25,000.00														
							2- Realizar reunión de formalización de comités															
							3- Implantar y ejecutar acciones del comité															
	Protegidos los Consumidores de accidentes de consumo vehiculares.	3.4	Implementado Proyecto Piloto de Identificación de Productos Riesgosos en Aseguradoras y Dealers (15%)	n/d	100%	Informes de Implementación	1- Elaborar proyecto piloto de identificación de Productos riesgosos en aseguradoras y Dealers	\$0.00														
			Diagnostico y Plan de Mejora	n/d	1	Plan de Mejora	2- Ejecutar Proyecto															
			Porcentaje de Implementación del Plan de Mejora	n/d	100%	Plan de Implementación	3- Realizar diagnóstico del proyecto y Plan de Mejora															

Depto. de Comunicaciones, Depto. de Inspección y Buenas Prácticas

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2020

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10												11		
									Cronograma														
									T-I			T-II			T-III			T-IV					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12												
Consumidores informados sobre mejor decisión de consumo	Ejecutadas estrategias de aumento del impacto del canal de Facebook institucional	5.1	Porcentaje de ejecución mensual del Plan de Publicación de Contenido de Efemérides, Actividades Nacionales e Internacionales y Otros cada Día 30.	n/d	100%	Screenshot de campañas, fotos, comunicaciones informativas de las campañas, videos	1- Elaborar Plan Mensual de Publicaciones	\$0.00															
			Porcentaje de novedades diarias publicadas (Continuidad de un tema diario)	n/d	100%		2- Realizar publicaciones de contenido en base al Plan en el tiempo establecido																
			Cantidad de posts colocados	n/d	5		3- Realizar orientaciones y respuestas a los usuarios sobre inquietudes y trámites de denuncias o reclamaciones en el tiempo establecido																
			Cantidad de Me Gustas nuevos	31000	32550		4- Realizar evaluación de nuevos seguidores y nuevos Me Gusta en la red																
			Interacciones en el tiempo establecido de 24 horas máximo.	n/d	100%		5- Realizar informe																
	Ejecutadas estrategias de aumento del impacto del canal de Instagram institucional	5.2	Porcentaje de ejecución mensual del Plan de Publicación de Contenido de Efemérides, Actividades Nacionales e Internacionales y Otros cada Día 30.	n/d	100%	Screenshot de campañas, fotos, comunicaciones informativas de las campañas, videos	1- Elaborar Plan Mensual de Publicaciones	\$0.00															
			Porcentaje de novedades diarias publicadas (Continuidad de un tema diario)	n/d	100%		2- Realizar publicaciones de contenido en base al Plan en el tiempo establecido																
			Cantidad de posts colocados	n/d	3		3- Realizar orientaciones y respuestas a los usuarios sobre inquietudes y trámites de denuncias o reclamaciones en el tiempo establecido																
			Cantidad de seguidores nuevos	66700	72036		4- Realizar evaluación de nuevos seguidores y nuevos Me Gusta en la red																
			Interacciones en el tiempo establecido de 24 horas máximo.	n/d	100%		5- Realizar informe																
	Ejecutadas estrategias de aumento del impacto del canal de Twitter institucional	5.3	Porcentaje de ejecución mensual del Plan de Publicación de Contenido de Efemérides, Actividades Nacionales e Internacionales y Otros cada Día 30.	n/d	100%	Screenshot de campañas, fotos, comunicaciones informativas de las campañas, videos	1- Elaborar Plan Mensual de Publicaciones	\$0.00															
			Porcentaje de novedades diarias publicadas (Continuidad de un tema diario)	n/d	100%		2- Realizar publicaciones de contenido en base al Plan en el tiempo establecido																
			Favorabilidad	n/d	70%		3- Realizar orientaciones y respuestas a los usuarios sobre inquietudes y trámites de denuncias o reclamaciones en el tiempo establecido																
			No favorabilidad	n/d	30%		4- Realizar evaluación de favorabilidad y no favorabilidad en la red																
			Cantidad de twitters colocados	n/d	5		5- Realizar evaluación de nuevos seguidores, nuevos Me Gustay Retweets en la red																
			Cantidad de seguidores nuevos	200543	212575.58		6- Realizar informe																
	Ejecutadas estrategias de aumento del impacto del canal de YouTube institucional	5.4	Cantidad de programas de 30 minutos "Pro Consumidor Contigo TV" subidos al canal mensualmente los días 10.	n/d	12	Screenshot de campañas, fotos, comunicaciones informativas de las campañas, videos	1- Elaborar Plan de Publicaciones	\$0.00															
			Porcentaje de entrevistas de la D.E. colgadas en un periodo máximo de 48 horas.	n/d	100%		2- Realizar publicaciones de contenido en base al Plan en el tiempo establecido																
			Porcentaje de ruedas de prensa editadas subidas en un periodo máximo de 24 horas.	n/d	100%		3- Realizar evaluación de likes, me gustas, suscriptores nuevos y views mensuales																
			Porcentaje de Capsulas Educativas semanales de 5 minutos subidos los Lunes.	n/d	100%		4- Preparar informe																
Cantidad de entrevistas-programas-reportaje a nivel internacional realizada trimestralmente			n/d	4																			
Cantidad de suscriptores nuevos			n/d	300																			

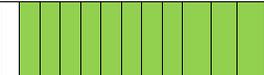
Financiero.
Administrativo.

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2020

1 Resultado Esperado	2 Producto(s)	3 Número continuo del Producto	4 Indicador	5 Línea Base	6 Meta	7 Medio de Verificación	8 Acciones	9 Presupuesto	8 Cronograma												10 Involucrados										
									T-I				T-II				T-III					T-IV									
									1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Fortalecer el Marco Jurídico Institucional	Registrados los Proveedores extranjeros	6.5	Porcentaje de proveedores extranjeros registrados	n/d	100%	Reporte	1- Análisis del expediente	\$0.00																							
							2- Notificación de hallazgos al proveedor y seguimiento a la respuesta																								
							3- Análisis y notificación de respuesta																								
							4- Gestión de registro																								
	Registrados contratos de Adhesion de proveedores	6.6	Porcentaje de resoluciones emitidas en el tiempo máximo de 80 días hábiles	n/d	100%	Reporte	1- Análisis del expediente	\$0.00																							
							2- Notificación de hallazgos al proveedor y seguimiento a la respuesta																								
							3- Análisis y notificación de respuesta																								
							4- Gestión de registro																								
	Registrados concursos, rifas y sorteos	6.7	Porcentaje de certificados de aprobación de registro emitidas en un tiempo máximo de 15 días	n/d	100%	Reporte	1. Análisis de las bases (concurso, rifas o sorteo).	\$0.00																							
							2. Notificación de no conformidades al proveedor.																								
							3. Análisis de respuesta																								
							4. Entrega de certificado de registro.																								
	Gestion de contratos de servicios	6.8	Porcentaje de contratos de servicios personales elaborados en el tiempo establecido *(15 días)	n/d	90%	Reporte	1- Análisis del contrato	\$0.00																							
			Porcentaje de contratos de servicios no personales elaborados en los tiempos establecidos en un máximo de 30 días	n/d	90%	Reporte	2- Elaboración del documento																								
			Porcentaje de documentos soporte de compras y contrataciones elaborados en un tiempo máximo de 5 días	n/d	90%	Acto administrativo	3- Gestión de firma y tramitación a contraloría																								
	Manual de acropovi	6.9	Manual formulado	n/d	1	Manual elaborado	4- Obtención del certificado	\$0.00																							
5- Seguimiento																															
1- Elaborar borrador del Manual de Acoproví																															
2- Remitir a la D.E. para aprobación																															
3- Realizar correcciones																															
						4- Remitir al Departamento de Planificación y Desarrollo para adecuación	\$0.00																								
						5- Remitir Manual a áreas e instituciones pertinentes																									
						1- Análisis del expediente																									

Todas las áreas

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10												11	
									Cronograma													
									T-I			T-II			T-III			T-IV				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12											
Fortalecida la Operatividad Institucional	Readecuación de oficinas y áreas de la institución	7.1	Cantidad de áreas readecuadas	3	4	Fotos de Área readucada	Realizar levantamiento de las necesidades presentadas por las áreas	\$1,000,000.00													Compras y Contrataciones. Servicios Generales	
							Costeo de Insumos															
							Aprobación del plan de readecuación por la D.E.															
							Publicación de lo requerido en el portal de Compras y Contrataciones															
	Elaborado programa de mantenimiento (planta física, ascensor, planta eléctrica, etc.)	7.2	Porcentaje de implementación del programa	n/d	n/d	100%	Programa de mantenimiento	Elaboración de programa.	\$1,725,252.00													Compras y Contrataciones. Servicios Generales
								Ejecución de programa.														
								Seguimiento a ejecución de programa.														
								Elaborar informes de seguimiento.														
Verificada y Custodiada la Caja Chica de la Institución	7.3	Porcentaje utilizado del fondo de caja chica para situaciones emergentes de la institución	n/d	n/d	60%	Solicitudes de reposiciones	Solicitud de utilización de fondos de caja chica	\$0.00													Compras y Contrataciones. Servicios Generales	
							Aprobación y asignación de fondos de caja chica para situación emergente															
							Reponer la caja chica															
							Informe de fondos utilizados y para cuales fines.															
Verificada y Custodiada la Caja General de la Institución	7.4	Porcentaje de pagos recibidos por servicios brindados (rifas y concursos, libros de reclamaciones, multas, contratos, etc..)	n/d	n/d	100%	Registros en el sistema contable	Consolidar registros en el sistema contable	\$0.00													Financiero	
							Realizar informe															
							Remitir informe a D.E.															
SISCOMPRAS	7.5	Porcentaje de cumplimiento en el SISCOMPRAS	93.94%	93.94%	95%	Porcentaje de siscompras verificable en el portal transaccional de compras y contrataciones	Revisión de requerimientos a cumplir en el portal de SISCOMPRAS Elaborar Plan de Acción de SISCOMPRAS Ejecutar Plan de Acción de SISCOMPRAS Seguimiento a las acciones ejecutadas Informe de seguimiento	\$0.00													Compras y Contrataciones.	
Evaluadas las condiciones físicas mobiliarias de trabajo	7.6	Porcentaje de evaluación a la institución	n/d	n/d	100%	Informe de levantamiento presentado	Realizar jornada de evaluación de condiciones físicas mobiliarias de la institución	\$0.00													Servicios Generales	
							Remitir informe de evaluación a la D.E.															
Gestionados y administrados los recursos en el tiempo establecido (combustible, flotas, luz, agua, routers de internet, telefono, basura, polizas de seguro)	7.7	Porcentaje de cumplimiento del tiempo establecido	n/d	n/d	100%	Reporte de entrega de combustibles, Oficio de solicitud de pago.	Elaborar plantilla de recursos institucionales con sus tiempos establecidos	\$12,215,833.00													Administrativo	
							Ejecutar lo planteado en la plantilla según fecha y solicitudes departamentales															
							Realizar levantamiento															

	Gestionado un nuevo edificio	7.8	Cantidad de propuestas de adquisición de nuevo edificio presentadas	n/d	5	Informes de propuestas presentadas	Informe de levantamiento realizado	\$45,000,000.00		Administrativo
--	------------------------------	-----	---	-----	---	------------------------------------	------------------------------------	-----------------	---	----------------

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2020

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10												11			
									Cronograma															
									T-I			T-II			T-III			T-IV						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Involucrados												
Fortalecida la Operatividad Institucional	Atendidas las demandas de suministros de materiales y equipos de oficinas	9.1	Porcentaje de requisiciones atendidas acorde a los requerimientos	90%	95%	Solicitudes recibidas	Recepción y depuración requisiciones de materiales, equipos y servicios. Asignación del recurso solicitado. Entrega	\$296,975.37															Todas las áreas	
	Implementado Programa de Limpieza Institucional	9.2	Programa de limpieza implementado y ejecutado	n/d	1	Programa de limpieza. Registros de Limpieza.	Elaboración del Programa. Ejecución del Programa. Seguimiento de ejecución del programa. Elaboración de informe de seguimiento.	\$0.00																Departamento Administrativo
	Definida programación por departamento de salidas para asignación de choferes	9.3	Programa de asignación por choferes implementada	n/d	1	Programación por departamento	Elaborar programación. Remitir programación a áreas interesadas Informe de seguimiento de programación	\$0.00																Todas las áreas
	Atendidas las solicitudes de servicio de transporte	9.4	Porcentaje de solicitudes atendidas	n/d	90%	Solicitudes de servicios de transporte recibidas	Recepción de servicio de transporte. Asignación de chofer. Verificación de servicio suministrado.	\$0.00																Todas las áreas
	Programas de mantenimientos para vehículos	9.5	Programa de mantenimiento elaborado	n/d	1	Recibo de mantenimiento	Elaboración del Programa. Ejecución del Programa. Seguimiento de ejecución del programa. Elaboración de informe de seguimiento.	\$174,748.00																Todas las áreas

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2020

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10												11									
									Cronograma																					
									T-I			T-II			T-III			T-IV												
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Involucrados																		
Fortalecida la Operatividad Institucional	Atendidas las correspondencias internas	10.1	Porcentaje de correspondencia tramitada al area correspondiente	n/d	100%	Correspondencia	Recepción de solicitud de correspondencia interna	\$0.00	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	Archivo y Correspondencia							
							Asignación de mensajero interno		█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█		█	█	█	█	█		
							Entrega de correspondencia		█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█		█	█	█	█	█	█	
	Atendidas las correspondencias externas	10.2	Porcentaje de correspondencia tramitada al destino correspondiente	n/d	100%	Correspondencia	Recepción de solicitud de correspondencia externa	\$100,000.00	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	Archivo y Correspondencia						
							Asignación de mensajero interno		█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█		█	█	█	█		
							Entrega de correspondencia		█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█		█	█	█	█	█	
	Readecuada y organizada el area fisica del archivo	10.3	Area readecuada y organizada	n/d	1	Fotos de readecuación de área	Realizar levantamiento de la situación actual del área de archivo	\$150,000.00			█	█												Administrativo, Servicios Generales						
							Elaborar propuesta de readecuación				█	█																		
							Presentar propuesta a D.E. para fines de aprobación				█	█																		
							Someter solicitud de materiales necesarios a Compras y Contrataciones				█	█																		
	Implementado Sistema Automatizado de Correspondencia	10.4	Porcentaje de implementacion del Sistema	n/d	100%	Screenshots del sistema	Coordinar con el Departamento TIC para la creación del sistema	\$250,000.00					█	█										Tecnologia						
							Seguimiento de solicitud del sistema al Departamento TIC						█	█																
Implementar sistema																											█			
informe de implementación																												█		

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2020

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10												11
									Cronograma												
									T-I			T-II			T-III			T-IV			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12										
Asegurar la seguridad y soberanía alimentaria y de productos comercializados en el territorio nacional	Realizadas las inspecciones para el buen cumplimiento de las normativas correspondientes y vigentes	13.1	Cantidad de inspecciones del grupo Agua, Alimentos y Bebidas	n/d	3471	Actas de inspección	1-Organizar y Planificar las inspecciones	\$32,715,629.19													Laboratorio Buenas Prácticas Educación Publicidad y Precios
			Cantidad de inspecciones del grupo Adulteración, Contrabando y Falsificación	nd	414		2- Preparar las inspecciones														Dirección Administrativa y Financiera
			Cantidad de inspecciones del grupo Juguetes, Productos de Higiene y Belleza	n/d	363		3- Ejecutar las inspecciones														Otras Instituciones Externas
			Cantidad de inspecciones del grupo Metrología y Bienes Defectuosos	n/d	259																Jurídica Laboratorio Buenas Prácticas Conciliación
			Cantidad de inspecciones del grupo Servicio Turístico	n/d	155																
			Cantidad de inspecciones del grupo Publicidad y precios visibles	n/d	155		4- Tramitar actas según resultados de inspección														Planificación
			Cantidad de inspecciones del grupo Cobros Indebidos	n/d	155																
			Cantidad de inspecciones del grupo Construcciones y viviendas	n/d	207		5- Evaluar el cumplimiento														
	Gestionados los cierres y aperturas a establecimientos comerciales	13.2	Porcentaje de suspensiones realizadas en tiempo definido	n/d	95%	Acta de suspensión	1- Programar solicitudes recibidas	\$100,000.00													Jurídica Buenas Prácticas
			Porcentaje de aperturas realizadas en tiempo definidos	n/d	95%	Documento de apertura	2- Ejecutar la acción														Ministerio Público
Ampliado alcance de acreditación de organismo de inspección	13.3	Porcentaje de cumplimiento del plan de acción	n/d	100%	Informes de ejecución	1- Realizar diagnóstico	\$200,000.00													Planificación y Desarrollo	
						2- Elaborar el plan de acción															
						3- Ejecutar el plan de acción														Todas las unidades de apoyo	

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2020

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10												11							
									Cronograma																			
									T-I			T-II			T-III			T-IV										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12					
Mejorar la accesibilidad de los usuarios de Pro Consumidor.	Mejorada la calidad de la atención integral del servicio brindado al usuario.	15.1	Porcentaje de satisfacción de los usuarios	n/d	100%	Informe	1- Elaborar medición de satisfacción a los usuarios 2- Elaborar y remitir informe a la D.E.	\$0.00																				
									Implementado proyecto de formularios electrónicos e-commerce	15.2	Porcentaje de Implementación del proyecto	30%	100%	Formulario implementado	1- Elaborar proyecto y formularios 2- Coordinar con el Departamento TIC para integración de formularios electrónicos e-commerce 3- Implementación de formularios.	\$0.00												
	Atendidas las solicitudes de Reclamaciones de Consumidores o Usuarios	15.3	Porcentaje de expedientes tramitados y recibidos vía presencial	n/d	98%	Registro en el SGTP.	1- Recepción del Consumidor o Usuario de acuerdo al protocolo institucional 2- Registrar la reclamación en el SGTP. 3- Revisar y Depurar la operación registrada 4- Remisión del expediente al Departamento correspondiente en el tiempo establecido.	\$0.00																				
																	Porcentaje de expedientes tramitados recibidos a través del Portal Web en el tiempo establecido	n/d	98%									
									Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través del correo institucional en el tiempo establecido	n/d	98%																	
									Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través del Call Center en el tiempo establecido	n/d	98%																	
									Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través de ProcoAPP en el tiempo establecido	n/d	98%																	
									Porcentaje de expedientes tramitados recibidos a través de la línea 462 en el tiempo establecido	n/d	98%																	
									Porcentaje de expedientes tramitados recibidos a través de las redes sociales en el tiempo establecido	n/d	98%																	
	Atendidas las solicitudes de Denuncias de Consumidores o Usuarios	15.4	Porcentaje de expedientes tramitados y recibidos vía presencial	n/d	100%	Registro en el SGTP.	1- Recepción del Consumidor o Usuario de acuerdo al protocolo institucional 2- Registrar la denuncia en el SGTP. 3- Revisar y Depurar la operación registrada 4- Remisión del expediente al Departamento correspondiente en el tiempo establecido.	\$0.00																				
									Porcentaje de expedientes tramitados recibidos a través del Portal Web en el tiempo establecido	n/d	100%																	
									Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través del correo institucional en el tiempo establecido	n/d	100%																	
									Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través del Call Center en el tiempo establecido	n/d	100%																	
									Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través de ProcoAPP en el tiempo establecido	n/d	100%																	
									Porcentaje de expedientes tramitados recibidos a través de la línea 462 en el tiempo establecido	n/d	100%																	
									Porcentaje de expedientes tramitados recibidos a través de las redes sociales en el tiempo establecido	n/d	100%																	

Conciliación. Jurídica.

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2020



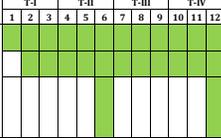
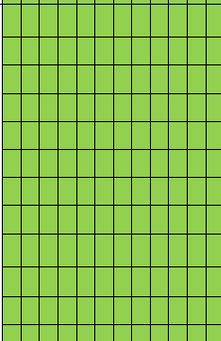
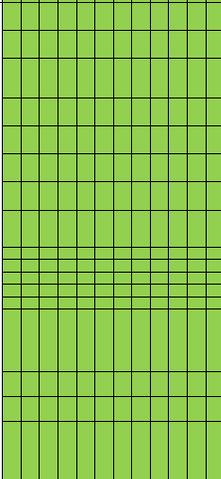
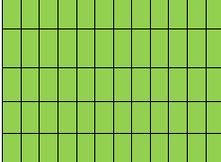
Departamento: Asociaciones de Consumidores

Dependencia: Dirección Ejecutiva

1 Resultado Esperado	2 Producto(s)	Número continuo del Producto	3 Indicador	4 Línea Base	5 Meta	6 Medio de Verificación	7 Actividad	8 Presupuesto	8 Cronograma												9 Involucrados											
									T-I				T-II				T-III					T-IV										
									1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Fortalecido el Accionar Operativo Institucional	Elaborado programa de Formación de Asociación de Consumidores	17.1	Cantidad de Asociaciones Formadas a través del Programa	n/d	25	Programa formulado. Fotos. Informes	1- Elaborar Programa de Formación de Asociación de Consumidores	\$500,000.00																								
			Porcentaje de Asociaciones formadas oficialmente bajo las pautas de Pro Consumidor	n/d	90%		2- Remitir a la D.E. para fines de aprobación																									
				Realizados Talleres Semanales de Fortalecimiento a las Asociaciones de Consumidores (1 vez por Semana)	17.2		Porcentaje de Asociaciones de Consumidores que asistan a los talleres vs las Asociaciones invitadas		n/d	85%	Fotos. Informes. Programa	3- Coordinar con todas las Asociaciones vigentes que aún no se hayan formalizado en Pro Consumidor a que se incluyan en el programa de formación	\$0.00																			
							Cantidad de talleres realizados		n/d	36		4- Ejecutar programa																				
												5- Elaborar y remitir informe a la D.E.																				
	1- Elaborar Programa de Talleres semanales de fortalecimiento																															
	2- Remitir a la D.E. para fines de aprobación																															
	Elaborado Procedimiento de Anulación de Asociaciones Fantásmas	17.3	Porcentaje de Elaboración de Procedimiento	n/d	100%	Procedimiento Aprobado	1- Recolectar datos para elaborar procedimiento	\$0.00																								
							2- Coordinar con el Departamento de Planificación y Desarrollo para poner en formato el procedimiento																									
							3- Remitir a la D.E. para aprobación.																									
							4- Agregar a la Lista Maestra de Procedimientos.																									
							5- Ejecutar procedimiento de Anulación.																									
	Realizado monitoreos de las Asociaciones de Consumidores	17.4	Visitas a actividades de las Asociaciones	n/d	12	Informes de Monitoreo.	1- Coordinar logística de apoyo para transporte a Actividades de las Asociaciones	\$72,000.00																								
							2- Elaborar reportes de monitoreo en base a lo supervisado																									
			Cantidad de reportes enviados por cada Asociación	n/d	12		3- Remitir a la D.E. para aprobación.																									
4- Ejecutar acciones correctivas pautadas por la D.E.																																
Promovida la Creación de Asociaciones de Consumidores a Nivel Nacional	17.5	Programa de Promoción a la Creación de Asociaciones de Consumidores a Nivel Nacional elaborado.	n/d	1	Programas. Informes. Fotos.	1- Elaborar programa de promoción.	\$168,000.00																									
						2- Remitir a la D.E. para fines de aprobación																										
						3- Coordinar con el Departamento de Comunicaciones para difusión por todos los medios de comunicación vigentes.																										

Jurídica, Planificación y Administrativo.

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2020

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10												11															
									Cronograma																											
									T-I	T-II	T-III	T-IV	1	2	3	4	5	6	7	8		9	10	11	12											
												Departamento: Departamento de Análisis de Publicidad y Precios Dependencia: Dirección Ejecutiva																								
Resultado Esperado	Producto(s)	Número continuo del Producto	Indicador	Línea Base	Meta	Medio de Verificación	Acciones	Presupuesto	Cronograma												Involucrados															
Orientar y comprometer a los proveedores en materia de prevención de publicidad responsable	Realizado Pacto Por Una Publicidad Responsable	19.1	Cantidad de sectores con acuerdos firmados	n/d	5	Listado de participantes/fotos	1-Contacto y organización de sectores	\$400,000.00													Comunicaciones															
			Edición y Lanzamiento de Guía Publicidad Responsable lanzanda.	n/d	2		3- Firma Pacto.																													
	Capacitados proveedores en prevención de publicidad responsable	19.2	Cantidad de proveedores capacitados	n/d	25	4- Difundir el contenido del Pacto	\$0.00																													
Monitoreo de las publicaciones de los proveedores en los medios de comunicación	Analizados anuncios publicitarios en medios de comunicación local.	19.3	Cantidad de análisis publicitarios segmentados en las redes sociales, radio, televisión y periodicos con enfoque en Motores, Bonos Inmobiliarios.	n/d	A definir	Análisis Publicitarios	1- Monitoreo de las publicaciones en los medios de comunicación	\$0.00													Jurídica															
			Cantidad de análisis publicitarios realizados remitidos	n/d	400	33 mensuales	2- Identificación de la anomalía (si existe)																													
			Porcentaje de análisis publicitarios por denuncias o reclamaciones tramitadas en 1 semana.	n/d	85%	Análisis Publicitarios	3- Elaboración del análisis publicitario.																													
		1- Monitoreo de las publicaciones en los medios de comunicación	4- Envío de análisis a la D.E. y al Dpto. Jurídico.																																	
		2- Identificación de la anomalía (si existe)																																		
		3- Elaboración del análisis publicitario.																																		
Informar a los consumidores sobre los precios de los productos del mercado.	Actualizado en el tiempo pautado el Sistema Dominicano de Información de Precios	19.4	Número de formularios de productos alimenticios enviados	n/d	2400	Publicación en Sistema Dominicano de Información de Precios (SIDIP)	1- Recepción de la data en los formularios	\$100,000.00													Áreas involucradas															
			Número de formularios de medicamentos enviados	n/d	180	Publicación en Sistema Dominicano de Información de Precios (SIDIP)	2- Procesamiento de la data																													
			Número de formularios de artículos ferreteros enviados	n/d	180	Publicación en Sistema Dominicano de Información de Precios (SIDIP)	3- Envío de la data al Departamento de Tecnología.																													
			Número de formularios de floristerías enviados.	n/d	50	Publicación en el portal web	4-Subir la data al SIDIP																													
		Número de formularios de electrodomésticos enviados.	n/d	102	1- Elaboración de los formularios																															
		Número de formularios de Parada de autobuses enviados.		64	2- Levantamiento de los precios.																															
		Número de formularios de librerías enviados.		11	3- Procesamiento de la data.																															
		Publicada ficha técnica del comportamiento de los productos de temporada	19.5	Cantidad de fichas técnicas elaboradas	n/d	12	Publicación en el portal web															1- Investigar los productos de temporada	\$0.00													Áreas involucradas
																						2- Realizar análisis del comportamiento del precio de dicho producto.														
				Cantidad de recetas elaboradas publicadas (1 semanal)	50	3- Realizar investigación del producto y encontrar posibles alternativas																														
4- Realización de la ficha técnica																																				
5- Publicación de la ficha																																				

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2020

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10												11
									Cronograma												
									T-I			T-II			T-III			T-IV			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12										
Resultado Esperado	Solucionados los conflictos entre proveedores y consumidores	20.1	Porcentaje de casos conciliados	80%	85%	Screenshot de Conciliación por Pro Concilia. Actas de Conciliación	1- Realizar análisis previo del asunto en conflicto	\$0.00	[Green]												Involucrados
			Porcentaje de casos trabajados respecto a reclamaciones recibidas en el tiempo establecido (20 días)	nd	90%		2- Explorar posibilidades objetivas de acuerdo entre las partes.		[Green]												
			Porcentaje de casos conciliados previamente	8%	10%		3- Inicio de acuerdos conciliatorios (citas adicionales)		[Green]												
	Conciliadas las audiencias a través de Pro Concilia	20.2	Porcentaje de casos conciliados a través de Pro Concilia	n/d	30%	Screenshot del Sistema. Correos de coordinación para implementación del sistema.	4- Firma de acuerdos conciliados	\$0.00	[Green]												
							5- Confirmación del cumplimiento de los acuerdos hechos en la conciliación.		[Green]												
	Proyecto de Sistema de Notificación en Línea de proveedores vía correo electrónico	20.3	Cantidad de proveedores inscritos	5	20	Screenshot del Sistema. Correos de coordinación para implementación del sistema.	6- Archivo de expediente.	\$0.00	[Green]												
							Porcentaje de implementación del sistema		50%	100%	1- Elaborar proyecto	[Green]									
								2- Coordinar con el Departamento TIC para creación e implementación del sistema	[Green]												
								3- Implementación del sistema	[Green]												
							4- Informe de seguimiento al sistema	[Green]													

TIC. Jurídica. Servicio al Usuario

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2020

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10												11										
									Cronograma																						
									T-I			T-II			T-III			T-IV													
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12																				
Elevado el estándar de calidad institucional	Gestionados los requerimientos de información del ciudadano	21.1	Porcentaje de informaciones respondidas	95%	100%	Solicitudes recibidas. Solicitudes respondidas en plazo oportuno.	Recibir solicitud.	\$0.00															Todas las áreas								
			Tiempo de respuesta de la solicitud.	15 días hábiles	15 días hábiles																										
	Cumplimiento de la Ley 200-04	21.2	Porcentaje de cumplimiento	n/d	n/d	98%	Informe mensual sobre evaluación obtenida. Informe trimestral de la calidad de la información	Remitir recordatorio a las áreas sobre la información a ser colgada en el Portal de Transparencia y la fecha para poder subirla.	\$0.00															Todas las áreas							
	Socializados los reportes de evaluación.	21.3	Número de socializaciones realizadas sobre los reportes de evaluación.	n/d	n/d	12	Listados de asistencias. Correo o carta de remisión de los resultados obtenidos.	Dar seguimiento a la evaluación de la OAI-ProConsumidor, emitida por la DIGEIG.	\$0.00															Todas las áreas							
	Actualizado mensualmente el Portal de Transparencia Gubernamental con las directrices de DIGEIG en el tiempo establecido (Antes del día 10 de cada mes)	21.4	Número de informes de ejecución presupuestaria cargados en el tiempo establecido	12	12	12	Screenshots de informes cargados en el portal de transparencia gubernamental	Realizar requerimiento a las áreas involucradas.	\$0.00															Todas las áreas							
Cumplimiento del indicador de Transparencia Gubernamental	21.5	Porcentaje de Cumplimiento	n/d	n/d	95%	Informe mensual sobre evaluación obtenida.	Remitir recordatorio a las áreas sobre la información a ser colgada en el Portal de Transparencia y la fecha para poder subirla.	\$0.00															OAI								



Departamento: Oficina de Acceso a la Información

Dependencia: Dirección Ejecutiva

