


Estandarizada y asegurada la calidad de la gestión institucional.

Evaluados los planes, programas y proyectos	1.5	Cantidad de evaluaciones realizadas	n/d	2	Informes de Evaluaciones realizadas	2- Realizar evaluación a planes, programas y proyectos vigentes 3- Realizar informe acorde a las evaluaciones realizadas.	\$0.00												
Implementado el sistema informático para la planificación institucional.	1.6	Porcentaje del Implementación del Sistema Informático	n/d	90%	Sistema implementado	1- Identificación y adquisición del sistema informático que mejor se adapte a las necesidades de la planificación institucional. 2- Instalación del sistema en las computadoras seleccionadas 3- Introducción de datos al sistema 4- Emisión de reportes necesarios para su socialización.	\$100,000.00												
Participado en la formulación de los acuerdos de desempeño.	1.7	Porcentaje de acuerdos de desempeño revisados	n/d	100%	Acuerdos de desempeño revisados	1- Recepción de solicitud de RRHH para revisión de las metas de los acuerdos de desempeño 2- Verificación de la alineación entre los acuerdos de desempeño de la evaluación del personal con los POA de cada área. 3- Remisión a la RRHH de los acuerdos de desempeño alineados.	\$0.00												
Elaborada e Implementada Carta de Compromiso al Ciudadano	1.8	Porcentaje de avance	50%	100%	Reportes remitidos al organo rector. Carta aprobada.	1- Cumplir con los requerimientos faltantes para lanzamiento de CCC. 2- Acto de lanzamiento de la carta compromiso. 3- Registro de las solicitudes de servicios. 4- Evaluación de los niveles de satisfacción de los usuarios. 5- Elaboración y socialización dereportes sobre niveles de satisfacción. 6- Aplicación de acciones correctivas.	\$50,000.00												
Implementado Sistema integrado de Gestión de Calidad.	1.9	Avance en la implementación de un sistema integrado de gestión de calidad.	n/d	85%	Sistema implementado	1-Elaborar marco conceptual del sistema 2-Diseña aplicación tecnológica 3-Socializar aplicación tecnológica e ingreso de datos 4-Lanzamiento y puesta en marcha.	\$100,000.00												
Elaborado inventario para el control de los procesos institucionales	1.10	Inventario elaborado y actualización semestral	n/d	2	Reportes de inventario	1- Recopilación de datos en los instructivos y manuales de procesos. 2- Codificación y registro en el inventario general (matriz). 3- Mantenimiento del registro actualizado	\$0.00												
Implementado Modelo CAF en la institución	1.11	Porcentaje de implementación	n/d	100%	Informe Semestral	1- Actualización de la guía de autoevaluación y elaboración de informe 2- Elaboración e implementación del plan para la mejora continua 3- Redacción y socialización de informes de seguimiento al plan.	\$0.00												
Aplicado Sondeo general sobre satisfacción de los servicios de Pro Consumidor	1.12	Porcentaje de encuesta realizada	n/d	95%	Reportes de resultados	1- Revisión y automatización de encuesta. 2- Aplicación de la encuesta. 3- Procesamiento de los datos y elaboración de reporte. 4- Socialización de resultados	\$0.00												
Aplicada auditorías de control de procesos.	1.13	Informes de auditorías de procesos elaborados.	n/d	1	Reporte de resultados	1- Conformación el equipo de auditoría. 2- Realización plan de acción 3- Ejecución de la auditoria según lo programado 4- Presentación de informe con los resultados de la auditoría.	\$0.00												
Monitoreado cumplimiento del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública	1.14	Porcentaje de cumplimiento	85%	95%	Reporte emitido por sistema de medición	1- Monitorear todos los indicadores del SMMGP 2- Crear planes de acción para subir calificación en los indicadores. 3- Elaborar reportes de ejecución de los planes de acción 4- Remitir a la D.E. para tomar medidas directas con el encargado del indicador. 5- Recepcionar reporte del SMMGP	\$0.00												
Monitoreado Presupuesto Físico-Financiero 2019	1.15	Cantidad de Informes de evaluación del Presupuesto	4	4	Informe de evaluación DIGEPRESS	1- Revisión de actividades vinculadas al presupuesto físico cargado en SIGEF 2- Redactar información de cantidad de actividades ejecutadas en el SIGEF	\$0.00												

Todas las áreas de la institución

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	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	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. 3- Realizar Benchmarking 4- Realizar y remitir informe a la D.E.														
	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)	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														

Realizadas intercambios de información con instituciones internacionales sobre temas de consumo	2.5	Cantidad de Participaciones en Foros Internacionales	4	9	Screenshots. Fotos. Informes.	1- Recepción de consultas e invitaciones para participar en foros, teleconferencias y webinars internacionales	\$0.00												
		Cantidad de participaciones en teleconferencias y webinars internacionales	20	22		2- Participar en los foros, teleconferencias y webinars en la fecha asignada													
		Porcentaje de consultas a organizaciones internacionales realizadas	100%	100%		3- Remitir respuesta a cualquier consulta internacional realizada													
Realizados acercamientos con Cámaras de Comercio y Producción de Países Extranjeros	2.6	Cantidad de acuerdos de cooperación técnica gestionados	n/a	2	Acuerdos gestionados. Fotos.	1- Coordinar visita con la Camara de Comercio y Producción extranjera indentificada	\$0.00												
					2- Ralizar propuesta de cooperación a presentar														
					3- Remitir a D.E. para aprobación														
					4- Reunión.														
					5- Informe														

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



Departamento: Recursos Humanos

Dependencia: Dirección Ejecutiva

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	Capacitaciones al personal	4.1	Cantidad de capacitaciones gestionadas	36	40	Informe de capacitación	1- Elaborar plan de capacitación 2- Ejecutar el plan de capacitación 3- Elaborar informe	\$400,000.00																	
			Porcentaje de capacitaciones evaluadas	n/d	100%	Informe	1-Elaborar y presentar informe																		
	Evaluación del desempeño	4.2	Porcentaje de empleados evaluados por resultado	100%	100%	Reporte de evaluación de desempeño realizado	1- Realizar gestión de acuerdos de desempeño 2- Evaluación del desempeño por resultados	\$0.00																	
			Porcentaje de empleados evaluados con baja calificación con plan de mejora realizado	0%	100%		3- Analizar resultados																		
	Seguridad de salud en el trabajo	4.3	Cantidad de simulacros de evacuación	1	2	Informe de simulacro de evacuación	1- Coordinación con organismos de socorro 2- Realizar coordinación logística institucionalmente 3- Ejecutar el simulacro 4- Elaborar el informe	\$0.00																	
			Cantidad de simulacros de accidentes laborales	0	2	Informe de simulacro de accidentes laborales	1- Coordinación con organismos de socorro 2- Realizar coordinación logística institucionalmente 3- Ejecutar el simulacro 4- Elaborar el informe																		
			Cantidad de simulacros de sismos	0	1	Informe de simulacro de sismos	1- Coordinación con organismos de socorro 2- Realizar coordinación logística institucionalmente 3- Ejecutar el simulacro 4- Elaborar el informe																		
			Cantidad de simulacros de inundación	0	1	Informe de simulacro de inundación	1- Coordinación con organismos de socorro 2- Realizar coordinación logística institucionalmente 3- Ejecutar el simulacro 4- Elaborar el informe																		
			Cantidad de jornadas de salud	4	10	Informe de Jornadas de salud	1- Coordinación con entidades de salud 2- Realizar coordinación logística institucionalmente 3- Ejecutar la jornada 4- Elaborar el informe																		
			Cumplimiento del plan de evaluación e identificación de riesgos	0%	90%	Informe de cumplimiento del plan	1- Realizar levantamiento de riesgos por parte de los bomberos 2- Elaborar plan de evaluación e identificación de riesgos 3- Ejecutar el plan 4- Elaborar informe de cumplimiento																		
	Reclutamiento y selección del personal	4.4	Cantidad de concursos	1	4	Acta de Concurso	1- Coordinar con el MAP 2- Coordinar la logística interna 3- Realizar el concurso	A definir por el cargo a ocupar																	
			Porcentaje de colaboradores de nuevo ingreso que recibieron inducción	Pendiente	100%	Reporte de inducciones	1- Realizar programa de inducción para colaboradores de nuevo ingreso 2- Coordinar con demás áreas para estar presente en la inducción 3- Impartir inducción 4- Realizar informe																		
			Porcentaje de plazas vacantes con candidatos evaluados respecto a lo solicitado	Pendiente	90%	Reporte de RRHH	1- Recibir la requisición de personal 2- Planificar entrevistas 3- Evaluar los candidatos 4- Elaborar informe de resultados																		
	Compensación y beneficios	4.5	Cantidad de solicitudes tramitadas en el tiempo establecido	Pendiente	100%	Reporte de solicitudes tramitadas	1- Analizar las solicitudes 2- Coordinar con instancias externas 3- Ofrecer respuesta a colaboradores	\$17,541,563.00																	
	Registro y Control	4.6	Porcentaje de novedades notificadas en tiempo oportuno	100%	100%	Reporte de novedades	1- Analizar solicitudes 2- Gestionar internamente autorizaciones 3- Procesar las solicitudes 4- Cargar al sistema	\$0.00																	
			Porcentaje de reporte de asistencia mensual remitidos en los tiempos establecidos	100%	100%	Acuse de recibo	1- Realizar informe 2- Evaluar el informe para sugerir medidas pertinentes a la inasistencia o tardanza 3- Remitir informe a todas las áreas 4- Seguimiento a medidas sugeridas 5- Realizar medidas de lugar																		
			Porcentaje de contratos actualizados en los tiempos establecidos	100%	100%	Reporte de contratos	1- Revisar contratos próximos a vencimiento 2- Remitir a D.E. para gestión de renovación o terminación 3- Instruir al Departamento Financiero en caso de renovación o terminación.																		

Todas las unidades

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																					

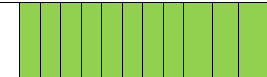
Financiero.
Administrativo.

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								
									8 Cronograma																				
									T-I	T-II	T-III	T-IV																	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12																		
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	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	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	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%	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	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	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 correspondencias internas	10.1	Porcentaje de correspondencia tramitada al area correspondiente	n/d	100%	Correspondencia	Recepción de solicitud de correspondencia interna	\$0.00	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Archivo y Correspondencia
							Asignación de mensajero interno		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
							Entrega de correspondencia		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
	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	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Archivo y Correspondencia
							Asignación de mensajero interno		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
							Entrega de correspondencia		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
	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	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Administrativo, Servicios Generales
							Elaborar propuesta de readecuación		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
							Presentar propuesta a D.E. para fines de aprobación		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
							Someter solicitud de materiales necesarios a Compras y Contrataciones		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
	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	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Tecnologia
							Seguimiento de solicitud del sistema al Departamento TIC		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Implementar sistema							1		2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
informe de implementación							1		2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		


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																Planificación
			Cantidad de inspecciones del grupo Publicidad y precios visibles	n/d	155		4- Tramitar actas según resultados de inspección														Jurídica Laboratorio Buenas Prácticas Conciliación
			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														Planificación
	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																
 <p>PRO CONSUMIDOR <small>UNIDAD NACIONAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR</small></p>	Departamento: Buenas Prácticas Comerciales																										
	Dependencia: Dirección Ejecutiva																										
	Resultado Esperado	Producto(s)	Número continuo del Producto	Indicador	Línea base	Meta	Medio de Verificación	Acciones	Presupuesto													Involucrados					
	Fortalecidas las capacidades del Estado en Buenas Prácticas para minimizar los riesgos y asegurar la protección de los consumidores de bienes y servicios.	Implementado Proyecto de Reconocimiento a los colmados por implementación de BPC (1 Trimestral)	14.1	Cantidad de sectores evaluados	n/d	4	Evaluación	1- Elaboración de metodología. 2- Identificación de actores. 3- Realizadas capacitaciones. 4- Validación de cumplimiento de la normativa. 5- Realización de reconocimiento.	\$100,000.00													Planificación y Desarrollo Financiero					
		Implementadas Buenas Prácticas Comerciales en el mercado nuevo de la Duarte	14.2	Cantidad de áreas recuperadas	n/d	3	Informes	1- Crear programa de Buenas Prácticas Comerciales para el Mercado Nuevo de la Duarte 2- Presentar programa para aprobación a la D.E. 3- Ejecutar programa 4- Realizar informe de ejecución y seguimiento	\$360,000.00																		
				Cantidad de capacitados	501	600																					
		Implementadas buenas Prácticas Comerciales en el mercado chino	14.3	Porcentaje de establecimientos participantes del programa	n/d	90%	Informes	1- Crear programa de Buenas Prácticas Comerciales para el Mercado Nuevo de la Duarte 2- Presentar programa para aprobación a la D.E. 3- Ejecutar programa 4- Realizar informe de ejecución y seguimiento	\$120,000.00																		
				Porcentaje de cumplimiento de visitas de buenas prácticas	67%	95%																					
		Gestionada coordinación de mesa de mercados de CONASSAN	14.4	Porcentaje de cumplimiento del plan de trabajo	n/d	100%	Informes	1- Realizar levantamiento de identificación de sectores a incluir en mesa de mercados de CONASSAN 2- Preparar lista acciones a proponer a los diferentes sectores de la mesa 3- Coordinar reuniones con la mesa y ejecutar acciones 4- Informes de seguimiento y acciones	\$0.00																		
								Formalizada mesa de trabajo con Federaciones y Asociaciones de Comerciantes	14.5	Cantidad de reuniones	n/d	12	Lista de asistencia, Informes	1- Identificar cronograma de trabajo. 2- Identificar el universo. 3- Realizar reuniones	\$0.00												
Cantidad de federaciones y asociaciones										n/d	6																
Realizadas capacitaciones de Buenas Prácticas Comerciales de sectores priorizados (agua, combustible, ilícito)										14.6	Cantidad de charlas	n/d		600	Lista de asistencia, Informes	1- Identificación de establecimientos a impartir capacitaciones 2- Elaborar Plan (diario, semanal, mensual) de capacitaciones 3- Realización de visitas de diagnósticos 4- Tabulación y análisis de datos 5- Visitas de seguimiento 6- Elaboración y remisión de informes para remitir a D.E.	\$0.00										
		Cantidad de talleres	n/d	10																							
Realizadas participaciones en Comités de Normas y Reglamentos Técnicos	14.7	Porcentaje de propuestas revisadas a favor del consumidor	100%	100%	Informes	1- Recepción de invitación por parte del CODOCA o alguna organización de normalización. 2- Elaboración de posición de Pro Consumidor respecto a alguna norma 3- Presentar informe de posición de Pro Consumidor 4- Informe	\$0.00																				
						Impulsada normativa de cosméticos y microbiología	14.8	Normativa aprobada	50%	100%	Informes	1- Elaborar metodología para impulsar normativa 2- Remitir propuesta a D.E. para aprobación 3- Ejecutar metodología 4- Informe	\$0.00														
Implementado proyecto Piloto de etiquetado en español	14.9	Porcentaje de implementación	40%	100%	Proyecto	1- Elaborar proyecto piloto 2- Remitir propuesta a D.E. para aprobación 3- Ejecutar proyecto 4- Informe	\$0.00																				

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2020

 Departamento: Servicio al Usuario Dependencia: Dirección Ejecutiva																													
1 Resultado Esperado	2 Producto(s)	3 Número continuo del Producto	4 Indicador	5 Linea Base	6 Meta	7 Medio de Verificación	8 Actividad	9 Presupuesto	10 Cronograma												11 Involucrados								
									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	[Green cells]												Conciliación. Jurídica.								
									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	[Green cells]												
	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									[Green cells]												
																	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	[Green cells]																				
									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%																		

Orientados los consumidores a favor de sus derechos	15.5	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	\$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%															
Atendidas las solicitudes de Mediación	15.6	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	\$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%															

Empoderados los consumidores en las defensas de sus derechos

Desarrollado curso de orientación a consumidores virtual (Modulo)	16.3	Cantidad de Personas inscritas	n/d	100	Informe de realización del curso. Correos de coordinación con Departamentos.	1- Elaborar Plan de Acción para el desarrollo del curso de orientación virtual 2- Coordinar con el Departamento TIC para implementación del curso 3- Coordinar con el Departamento de Comunicaciones campañas en los medios para inscripción de personas 4- Ejecutar Curso 5- Elaborar y remitir informe	\$0.00												
Implementado piloto de programa educativo a maestros	16.4	Cantidad de centros educativos incluidos	n/d	5	Programa piloto. Reportes realizados	1- Elaborar programa piloto educativo a maestros 2- Realizar levantamiento de posibles centros educativos a incluir 3- Coordinar con centros educativos seleccionados para ser parte del programa 4- Ejecutar programa piloto 5- Elaborar y remitir informe	\$0.00												
Realizados conversatorios con estudiantes universitarios	16.5	Cantidad de charlas dictadas	n/d	4	Fotos. Informe.	1- Realizar levantamiento sobre posibles universidades a realizar conversatorio 2- Coordinar con universidades para impartir conversatorio 3- Coordinar logística de apoyo 4- Realizar conversatorio 5- Elaborar y remitir informe	\$0.00												
Campañas educativas para orientación al consumidor	16.6	Número de Campañas	11	15	Fotos. Informe.	1- Definir presupuesto para realización de campañas educativas 2- Elaborar Plan de Campañas educativas 3- Definir temas a elegir para campañas 4- Calendarizar campañas 5- Ejecutar campañas	\$7,378,407.00												
Certificación de Promotores	16.7	Cantidad de promotores certificados	n/d	8	Programa. Certificados. Reporte.	1- Elaborar programa de certificación a promotores educativos 2- Ejecutar programa 3- Elaborar y remitir reporte	\$18,600.00												
Realizado proyecto de promoción de educación técnico profesional INFOTEP	16.8	Porcentaje de implementación	n/d	100%	Proyecto elaborado. Correos de coordinación.	1- Elaborar proyecto de promoción de educación técnico profesional con INFOTEP. 2- Remitir Proyecto a D.E e INFOTEP 3- Ejecutar proyecto post aprobación 5- Informe de seguimiento	\$0.00												
Capsulas educativas orientadas a consumidores (5min)	16.9	Cantidad de capsulas remitidas en los tiempos establecidos	n/d	44	Publicación en redes y medios de comunicación.	1- Elaborar Plan de Contenido de Cápsulas Educativas. 2- Remitir a D.E. para aprobación. 3- Grabar cápsula de 5 minutos. 4- Publicar en todas las redes sociales y medios de comunicación.	\$0.00												
Desarrollado curso en conjunto con el INAP	16.10	Porcentaje de desarrollo del curso	n/d	100%	Correos de coordinación. Propuesta de curso.	1- Elaborar propuesta de curso en conjunto con INAP 2- Remitir a D.E. para aprobación. 3- Coordinar con INAP para aprobación y ejecución 4- Ejecutar curso 5- Informe de seguimiento	\$0.00												

Comunicaciones. Administrativo. Áreas a solicitud para realizar orientaciones.

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2020


1	2	Número continuo del Producto	3	4	5	6	7	8	8												9					
									Cronograma																	
									T-I			T-II			T-III			T-IV								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12															
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	1- Elaborar Programa de Talleres semanales de fortalecimiento	\$0.00															
				Cantidad de talleres realizados	n/d		36			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	3- Calendarizar Talleres a impartir			\$0.00																
							4- Ejecutar talleres a las Asociaciones por las vías seleccionadas (virtual/presencial)																			
							5- Informe de talleres impartidos																			
							1- Recolectar datos para elaborar procedimiento																			
	Realizado monitoreos de las Asociaciones de Consumidores	17.4	Visitas a actividades de las Asociaciones	n/d	12	Informes de Monitoreo.	2- Coordinar con el Departamento de Planificación y Desarrollo para poner en formato el procedimiento	\$72,000.00																		
			Cantidad de reportes enviados por cada Asociación	n/d	12		3- Remitir a la D.E. para aprobación.																			
	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.		4- Ejecutar acciones correctivas pautadas por la D.E.	\$168,000.00																
									1- Elaborar programa de promoción.																	
						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	
<p>Departamento: Departamento de Análisis de Publicidad y Precios</p> <p>Dependencia: Dirección Ejecutiva</p>																					
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		2- Programación y calendarización de actos.														
	Capacitados proveedores en prevención de publicidad responsable	19.2	Cantidad de proveedores capacitados	n/d	25		3- Firma Pacto.														
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.				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.	n/d	11	3- Procesamiento de la data.	4- Envío de la data al Departamento de Tecnología.																	
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

 <p>PRO CONSUMIDOR INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS INTERESSES DEL CONSUMIDOR</p>	Departamento: Conciliación										11															
	Dependencia: Dirección Ejecutiva																									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																
Resultado Esperado	Producto(s)	Número continuo del Producto	Indicador	Linea Base	Meta	Medio de Verificación	Actividad	Presupuesto	Cronograma																	
									T-I			T-II			T-III			T-IV			Involucrados					
									1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12						
Creados nuevos mecanismos de acceso a los servicios para la resolución de conflicto	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																		
			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.																			
			Porcentaje de casos conciliados previamente	8%	10%		3- Inicio de acuerdos conciliatorios (citas audicionales)																			
	Conciliadas las audiencias a traves de Pro Concilia	20.2	Porcentaje de casos conciliados a traves de Pro Concilia	n/d	30%		Screenshot del Sistema. Correos de coordinación para implementación del sistema.	4- Firma de acuerdos conciliados	\$0.00																	
								5- Confirmación del cumplimiento de los acuerdos hechos en la conciliación.																		
								6- Archivo de expediente.																		
Proyecto de Sistema de Notificación en Linea de proveedores via correo electrónico	20.3	Cantidad de proveedores inscritos	5	20	Screenshot del Sistema. Correos de coordinación para implementación del sistema.	1- Elaborar proyecto		\$0.00																		
						2- Coordinar con el Departamento TIC para creación e implementación del sistema																				
						3- Implementación del sistema																				
4- Informe de seguimiento al sistema																										

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	
			Enviar al área correspondiente, la solicitud de información recibida mediante comunicación.																			
			Dar seguimiento de la solicitud de información, al área donde fue enviada.																			
			Dar respuesta final al ciudadano.																			
	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
								Dar seguimiento a las áreas para cumplir con los plazos establecidos.														
								Validar que la carga de información se realizó conforme los lineamientos de la DIGEIG.														
								Elaborar informe mensual de evaluación sobre los resultados obtenidos y las mejoras identificadas.														
	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
								Identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades de mejora y recomendaciones de la evaluación.														
								Divulgar los resultados de evaluación a Pro Consumidor a los encargados a través del correo electrónico o de forma presencial.														
	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
Validar que los formatos de informes estén bajo los lineamientos de DIGEIG																						
Dar seguimiento al Departamento TIC para la carga de los informes.																						
Contar con los formatos de informes de ejecución presupuestaria.																						
Contar con los formatos de informes de cumplimiento.																						
Contar con los formatos de informes de evaluación.																						
Contar con los formatos de informes de socialización.																						
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	
							Dar seguimiento a las áreas para cumplir con los plazos establecidos.															
							Validar que la carga de información se realizó conforme los lineamientos de la DIGEIG.															
							Elaborar informe mensual de evaluación sobre los resultados obtenidos y las mejoras identificadas.															



Departamento: Oficina de Acceso a la Información

Dependencia: Dirección Ejecutiva

