

**PLAN OPERATIVO
TRIMESTRAL
ABRIL-JUNIO
2023**



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y
DESARROLLO

Elabora:	Revisa: <i>Maritza Araujo</i>	Aprueba:
Marco Varona Técnico Planificación	Maritza Araujo Directora de Planificación y Desarrollo	Dr. Eddy Alcántara Director Ejecutivo
Firma: <i>[Signature]</i>	Firma:	Firma: <i>[Signature]</i>





PRO CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR




PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)

Informe Segundo Trimestre

Abril-Junio 2023

ÍNDICE DE CONTENIDO

No.	ÁREAS	CALIFICACIÓN
1	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	100.0%
2	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	100.0%
	DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD DE LA GESTIÓN	100.0%
	DEPARTAMENTO DE FORMULACIÓN, MONITOREO DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS	100.0%
	DEPARTAMENTO DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL	100.0%
3	DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	87.5%
4	DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES	100.0%
	DIVISIÓN DE PUBLICACIONES	N/A
5	DIRECCIÓN JURÍDICA	94.3%
	DIVISIÓN DE LITIGIOS	100.0%
	DIVISIÓN DE LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS LEGALES	100.0%
6	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	100.0%
	DIVISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIONES	100.0%
	DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	100.0%
	DIVISIÓN DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	100.0%
	SECCIÓN DE TRANSPORTE	50.0%
7	DEPARTAMENTO FINANCIERO	98.6%
8	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES	89.0%
	DIVISIÓN DE OPERACIONES TIC	N/A
9	DEPARTAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES	100.0%
10	DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	0.0%
11	DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL USUARIO	38.8%
12	DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS ECONÓMICOS Y ANÁLISIS DE MERCADO	N/A
13	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR	100.0%
	DIVISIÓN DE FOMENTOS DE ASOCIACIONES AL CONSUMIDOR	98.0%
14	LABORATORIO DE VERIFICACIÓN DE PRECIOS Y MEDIDAS	52.5%
15	DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE PUBLICIDAD Y PRECIO	100.0%
16	DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN	98.0%
	DIVISIÓN DE ANÁLISIS PRELIMINAR DE RECLAMACIONES	100.0%
17	DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN PROVINCIAL	84.3%
18	OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN	99.0%

CALIFICACIÓN	
0-39%	
40-79%	
80-100%	
2 TRIMESTRE	88.9%

El nivel de cumplimiento de las metas pautadas por la institución correspondiente al 2do Trimestre del año 2023, fue bastante prospero. En ese sentido, el promedio general de cumplimiento para el 2do Trimestre fue de un 88.9%, dentro del Plan Operativo de la institución para el año 2023.

"

El presente informe de gestión correspondiente a la evaluación del Plan Operativo Anual (POA) 2023; resume el desarrollo y los principales logros producidos en el 2do Trimestre del año 2023.

Para establecer las calificaciones de las diferentes áreas se contempló el avance del cumplimiento de los productos, realizando una media calculando la sumatoria del porcentaje logrado en cada producto dividido entre el total de productos; en el caso de los productos con más de un indicador, se repitió la metodología anterior pero esta vez se hizo la sumatoria del porcentaje logrado en cada indicador, entre el número de indicadores por producto.

Cabe destacar que la intención de estos monitoreos Trimestrales es de acompañamiento por parte de la Dirección de Planificación y Desarrollo para detectar los obstáculos que impiden el avance de lo planificado y de celebrar los logros alcanzados.

A continuación, se visualiza un reporte de seguimiento POA, Tabla de indicadores y ponderación, logrando los mejores resultados para el momento de la evaluación Trimestral."



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora **DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA**

Responsable **Encargado/a**

Trimestre

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

PEI	2021-2024
Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
Lineamientos	3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.
Objetivos	Eficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional.

Articulación Estratégica

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Responsables Involucrados
										Inicio	Fin	
	Plan de Trabajo 2023 Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo	Cultura de Integridad	Porcentaje de avance	100%	100%	Monitoreo de informe	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de RRHH, Oficina de Libre Acceso a la Información	N/A				
		Compromiso de Alta Dirección por la Integridad	Cantidad de avance	100%	100%							
		Política Institucional de Integridad y Anticorrupción	Porcentaje de avance (1er trimestre)	100%	100%							
		Plan de comunicación y capacitación	Porcentaje de avance	100%	100%							
		Modelo de Gestión de Riesgo	Cantidad de avance para (2-3 trimestre)	100%	100%							
	Garantizar el cumplimiento de las normas y procedimientos para las operaciones de compras y contrataciones que establece la ley y la Dirección General de Contrataciones de Bienes, Obras, Servicios y Concesiones, en su condición de órgano rector.	Revisión de cumplimiento	Porcentaje de avance	100%	100%	Informe de avance	Dirección Administrativa Financiera	100%	Revisión de informes suministrados por área de compra y contrataciones	ABRIL 2023	JUNIO 2023	Eddy A. Germán Danicela Feliz
	Implementación Plan Nacional Vigilancia sobre Etiquetado general para los alimentos previamente envasados cumplimiento de la NORDOM 53	Revisión de cumplimiento	Porcentaje de avance	100%	100%	Informe de avance	Dirección Administrativa Financiera	N/A				
	Implementación y certificación de las Normas ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad, ISO 37001:2016 Requisitos para Sistema de Gestión Antisoborno e ISO 37301:2021 Requisitos para Sistema de Gestión Compliance	Revisión de cumplimiento	Porcentaje de avance	100%	100%	Informe de avance	Dirección Administrativa Financiera	N/A				
	Implementación del nuevo sistema de reclamaciones de proconsumidor (PAC)	Evaluación y seguimiento del plan	Porcentaje de avance	100%	100%	Informe de avance	Dirección Administrativa Financiera	N/A				
	Seguimiento al cumplimiento del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)	Revisión de insumos remitidos por áreas	PACC publicado	100%	100%	Notificación a las áreas para que pidan requerimientos en los meses planteados en el PACC	Dirección Administrativa Financiera, División de Compras y Contrataciones	N/A				
		Costeo de insumos										
		Aprobación del PACC										
		Publicación en el portal de Compras y Contrataciones Públicas	Cantidad de compras fuera del PACC									
		Ejecución del Plan										



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

Responsable **Encargado/a**

PEI	2023-2024
Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
Articulación Estratégica	Lineamientos 3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.
Objetivos	Eficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional.

Trimestre

CALIFICACIÓN	
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin					
	Aprobada Carta de Compromiso al Ciudadano	Cumplir con los requerimientos faltantes para lanzamiento de CCC.	Porcentaje de cumplimiento	100%		Reportes, capturas del map, cartas de aprobación .	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión			ABRIL	JUNIO		Anthony Chávez	85%		
Aprobación carta compromiso																
Acto de lanzamiento de la carta compromiso.																
	Implementado Sistemas de Gestión de Calidad. (ISO 9001-2015, ISO 37001-2016 e ISO 19600-2014)	Elaborar marco conceptual del sistema		100%	25%	Sistema implementado	Departamento de Tecnología y Comunicaciones			ABRIL	JUNIO	N/A	Anthony Chávez	N/A		
Implementación en las áreas seleccionadas																
Auditoría interna																

		Solicitud de certificación															
		Lanzamiento de Certificación															
	Realizada revisión de estructura organizacional, manual de funciones y cargos de la institución	Iniciar revisiones de EO, MOF y MAC.			N/A	Estructura organizacional, MOF y MAC revisados	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión			ABRIL	JUNIO	N/A	Anthony Chávez				
		Realizar informes de mejoras encontradas y acciones de mejora.															
	Revisado sistema de documentación	Recopilación de datos en los instructivos y manuales de procesos.															
		Codificación y registro en el inventario general (matriz).	100%			Matriz de documentos	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión			ABRIL	JUNIO	N/A	Anthony Chávez	N/A			
		Mantenimiento del registro actualizado															
	Realizada la encuesta institucional de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios públicos, que alimentará los indicadores 1.6 y 1.7 del SISMAP.	1- Formular la encuesta institucional de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios públicos	Encuesta de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios públicos realizada.	100%	100%	Screenshots de encuestas contestadas por google forms Formularios de encuestas enviados por medios electrónicos Informes de encuesta realizado	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión			ABRIL	JUNIO		Anthony Chávez	100			
		2- Gestionar aprobación de la encuesta con el MAP.															
		3- Remitir encuesta a sectores interesados															
		4- Analizar los resultados de la encuesta															
		5- Realizar informe de resultados de la encuesta.															
		6- Remitir informe al MAP.															
	Informe de Memoria Semestral	Investigación de hallazgos y logros del primer semestre.	Cantidad de informes	1	100	Revisión del informe	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión	100						100			
		Elaboración de informe de memoria semestral.		1		Revisión del informe											
	Memoria Institucional	Investigación de hallazgos y logros del año.	Cantidad de informes	1	N/A	Revisión del informe	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión	N/A						N/A			



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora **DEPARTAMENTO DE PLANES, PROYECTOS Y MONITOREO**

PEI **2021-2024**
Eje Estratégico **EJE 4 - Eficiencia Operacional**

Responsable **Encargado/a**

Trimestre

CALIFICACIÓN	
0-39	
40-79	

Articulación Estratégica

Lineamientos

3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.
Eficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional.

80-100

Objetivos

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin					
	Apertura de oficinas provinciales y reestructuración de las existentes	Recepción de solicitud de formulación de proyectos	Cantidad de oficinas provinciales aperturadas y reestructuradas	100.00%	100%	informes de levantamiento	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Departamento de Programas, Planes y Proyectos, Coordinación Provincial					\$2,000,000.00	Olga, Irina Nieto, Amandine suriel		n/a	
Coordinar reuniones con área solicitantes para proyectos																
Someter a la D.E. para aprobación																
Realizar levantamiento de factibilidad para la apertura nuevas oficinas y reestructuración de las existentes																
Ejecutar proyecto																
	Formulación, evaluación y seguimiento de los planes, programas y proyectos de la Institución ya sean estos interinstitucionales, nacionales e internacionales	Recepción de solicitud de formulación de proyectos	Cantidad de proyectos formulados	100%	100%	informes de levantamiento	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Planificación y Desarrollo				\$0.00			100		
Coordinar reuniones con área solicitantes para proyectos																
Someter a la D.E. para aprobación																
Realizar levantamiento de factibilidad para la apertura nuevas oficinas y reestructuración de las existentes																
Ejecutar proyecto																
	Asesorar las diferentes unidades de la institución en cuanto a la formulación de los programas y proyectos.	Solicitud de formulación de propuestas	Cantidad de propuestas	100%	100%	informe sobre la factibilidad de la propuesta	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Planificación y Desarrollo				\$0.00			100		
	Dar seguimiento a los proyectos propuestos y en ejecución	Elaborando reportes de avances semanales y mensuales.	Cantidad de reportes	100%	100%	informes de levantamiento	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Planificación y Desarrollo				\$0.00			100		
	Implementación Plan Nacional Vigilancia sobre Etiquetado general para los alimentos previamente envasados cumplimiento de la NORDOM 53	Ejecución del plan, Resolución 1579 - 22	Informes de ejecución	100%	100%	informe de levantamiento	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Jurídica, Dirección de Comunicaciones, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Sección de Transporte				\$0.00					



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora **COOPERACIÓN INTERNACIONAL**

Responsable **Encargado/a**

CALIFICACIÓN	
0-39	
40-79	
80-100	

PEI	2021-2024
Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
Articulación Estratégica	3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.
Lineamientos	Eficienciar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional.
Objetivos	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin					
	Identificar y formular programas y proyectos de cooperación internacional no reembolsables con agencias u organismos internacionales	Realizar levantamiento de posibles organismos cooperantes	Cantidad de participaciones en foros internacionales	85%	21%	Correos con organismos donantes / Proyectos o propuestas realizadas	Dirección de Planificación y Desarrollo, Cooperación Internacional	21%	1. Reuniones virtuales 2. Comunicaciones 3. Solicitud y gestión vía correos electrónicos	Abril	Junio	\$0.00	Coral Romero		100%	
Preparar proyectos o propuestas sobre algún tema de importancia para la institución con el fin de obtener recursos no reembolsables																
Gestionar aprobación del proyecto o propuesta presentada.																
Ejecutar proyecto con los fondos asignados																
	Gestionados benchmarkings con homólogos internacionales.	Preparar programa de temas a impartir en los benchmarkings	Cantidad de benchmarking gestionados.	100%	100%	Screenshots / Fotos / Informes	Dirección de Planificación y Desarrollo, Cooperación Internacional	100%	1. Reuniones virtuales 2. Comunicación vía correos electrónicos 3. Socialización del grupo de trabajo FIAGC	Abril	Junio	\$0.00	Coral Romero		100%	
Coordinar con todas las áreas y organizaciones pertinentes. Realizar benchmarking																
Realizar y remitir informe a la D.E.																
	Identificar y formular acuerdos de cooperación técnica con organismos internacionales	Coordinar toda la logística con el lugar del evento, organismos internacionales y nacionales	Cantidad de acuerdos	85%	21%	Screenshots / Fotos/ Lista de Asistencia	Dirección de Planificación y Desarrollo, Cooperación Internacional	21%	1. Reuniones virtuales de socialización 2. Reuniones virtuales de propuestas, aprobación y revisión	Abril	Junio	\$0.00	Coral Romero		100%	
Preparar material a impartir en los eventos		21%						1. Acuerdo de Coordinación y cooperación regional con organismos internacionales								
Realizar eventos		21%														
	Realizados eventos (Congresos, foros y seminarios)	Coordinar toda la logística con el lugar del evento, organismos internacionales y nacionales	Cantidad de eventos realizados	85%	21%	Screenshots / Fotos / Lista de Asistencia	Dirección de Planificación y Desarrollo, Cooperación Internacional	21%	1. Salón para capacidad de 350 personas 2. Envío masivo de invitaciones físicas y digitales (correo electrónico)	Abril	Junio	\$0.00	Coral Romero		100%	
Preparar material a impartir en los eventos		21%						Carpetas con programa y perfiles de los exponentes Día Mundial del Consumidor								
Realizar eventos		21%														
	Realizados intercambios de información con instituciones internacionales sobre temas de consumo.	Cantidad de participaciones en foros internacionales	Cantidad de participaciones en teleconferencias y webinars internacionales	100%	100%	Screenshots / Fotos / Informes	Dirección de Planificación y Desarrollo, Cooperación Internacional	100%	1. Consulta de INDECOPI- PERÚ vía correo electrónico 2. Reunión virtual Grupo de Trabajo de Protección al Consumidor de la UNCTAD	Abril	Junio	\$0.00	Coral Romero		100%	
Cantidad de participaciones en teleconferencias y webinars internacionales		100%						1. Reunión de coordinación interinstitucional con el FIAGC 2. Capacitación sobre publicidad engañosa a Guatemala.								
Porcentaje de consultas a organizaciones internacionales realizadas		100%														



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Dirección

Unidad Ejecutora DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

PEI	2021-2024
Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
Lineamientos	3.3 Competitividad e innovación en un ambiente favorable a la cooperación y la responsabilidad social.
Objetivos	Desarrollar un clima organizacional y laboral favorable orientado a resultados

Articulación Estratégica

Responsable Encargado/a

Trimestre

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

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin					
	Capacitaciones al personal	Realizar levantamiento de necesidades de capacitación en todas las áreas de la institución.	Cantidad de capacitaciones	100%	100%	Informe de capacitación	Dirección De Recursos Humanos	100%				\$500,000.00			100%	
		Formular Plan de Capacitación Institucional.														
		Coordinar y gestionar con las instancias externas, las capacitaciones a aplicar.														
		Ejecutar Plan de Capacitación.														
	Evaluación de desempeño	Ejecutar capacitación de correcto llenado de la matriz de evaluación de desempeño.	Cantidad de evaluaciones	100%	100%	Reporte de evaluación del desempeño realizado	Dirección De Recursos Humanos	100%				\$0.00			100%	
		Realizar gestión de acuerdos de desempeño por áreas.														
		Evaluación del desempeño por resultados.														
		Analizar resultados en base a las evaluaciones.														
	Seguridad de salud en el trabajo	Realizar informe.	Cantidad de jornadas de salud	5	100%	Informe de jornadas de salud	Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo	100%				\$0.00			100%	
		Ejecutar la jornada														
		Elaborar informe														
	Reclutamiento y selección del personal	Coordinar con el MAP	Cantidad colaboradores de nuevo ingreso que recibieron inducción	100%	100%	Reporte de inducciones	Dirección De Recursos Humanos	0%				\$0.00			0%	
		Coordinar la logística interna														
		Realizar el concurso														
		Realizar programa de inducción para colaboradores de nuevo ingreso.														
		Coordinar con áreas involucradas su participación dentro de la inducción.														
		Impartir inducción.														
		Realizar informe.														
	Compensación y beneficios	Analizar las solicitudes.	Cantidad de solicitudes tramitadas en el tiempo establecido. (15 días laborales para tramitar al MAP)	100%	100%	Reporte de solicitudes tramitadas	Dirección De Recursos Humanos	100%				\$0.00			100%	
		Coordinar con instancias externas.														
		Ofrecer respuesta a colaboradores.														
		Analizar solicitudes.	Porcentaje de novedades notificadas en el tiempo establecido (día 6 de cada mes).			Reporte de novedades										
		Gestionar internamente autorizaciones.														
		Procesar las solicitudes.														
		Cargar al sistema.														
		Realizar informe.	Porcentaje de reporte de asistencia mensual remitidos en los tiempos establecidos. (antes del día 10 de cada mes)			Acuse de recibo										
		Evaluar el informe para sugerir medidas pertinentes a la inasistencia o tardanza.														
		Remitir informe a todas las áreas.														
		Seguimiento a medidas sugeridas.														
Realizar medidas de lugar.																

Registro y control	Analizar y revisar fecha de contratos próximos a vencimiento.	Porcentaje de no objeciones solicitadas en los tiempos establecidos (3 semanas antes de la fecha de vencimiento)	100%	100%	Screenshots de nóminas remitidas/cargadas dentro del portal de transparencia	Dirección De Recursos Humanos	100%				50.00			100%	
	Coordinar reunión con personal directivo del área donde se encuentra el contrato a vencer, para evaluar el interés de renovación del mismo.														
	Remitir a D.E. para gestión de renovación o terminación.														
	Instruir e informar al Departamento Financiero en caso de renovación o terminación.														
	Realizar informe.														
	Remitir convocatoria y matriz de vacaciones a todas las áreas, para fines de plasmar los nombres de los colaboradores y fechas de salida y entrada.	Porcentaje de áreas con su Plan de Vacaciones formulado y aprobado.	Plan de vacaciones por áreas formulado.												
	Formular Plan de Vacaciones por área dentro de la matriz.														
Gestionar aprobación del plan y ejecutar.															
Gestionado el pago de nóminas institucionales	Registro de novedades adicionales y recepción de soportes de novedades.	Cantidad de archivos de nóminas bases cargadas en el SIGEF (a más tardar el día 10 de cada mes)	100%	100%	Reporte de carga de nóminas	Dirección De Recursos Humanos	100%				\$205,179,000.00			100%	
	Elaboración de reporte de nómina, validación y trámite para aprobación.														
	Elaboración de reporte de pago y tramitación contraloría.														
	Ordenamiento de pago según calendario Órgano Rector.	Cantidad de archivos de nóminas adicionales cargados en el tiempo establecido (a partir del día 22 de cada mes)	100%	100%											
	Registro de novedades adicionales y recepción de soportes de novedades a más tardar el 22 de cada mes														
	Elaboración de reporte de nómina, validación y trámite para aprobación.														
	Elaboración de reporte de pago y tramitación contraloría.														
Ordenamiento de pago según calendario Órgano Rector.															
Actividades conmemorativas anuales	Coordinación de actividades.	Cantidad de participantes	100%	100%	Fotos, correos, postales	Dirección De Recursos Humanos	100%				50.00			100%	
Implementación Plan Nacional Vigilancia sobre Etiquetado general para los alimentos previamente envasados cumplimiento de la NORDOM 53	Ejecución del plan, Resolución 1579 - 22	Porcentaje de cumplimiento	100%	100%	Informes	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Jurídica, Dirección de Comunicaciones, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de RRRH, Departamento de Planes y Proyectos, Departamento de Educación al Consumidor, Departamento de Coordinación Provincial, Sección de Transportación.	N/A				50.00			N/A	
Cumplimiento de la Ley 200-04 de actualización de portales de transparencia	Remitir recordatorio a las áreas sobre la información a ser colgada en el Portal de Transparencia con su fecha para poder subirla.	Porcentaje de cumplimiento	100%	4	Informe mensual sobre evaluación obtenida Informe trimestral de la calidad de la información	Departamento Financiero, División de Contabilidad, Dirección De Planificación y Desarrollo, Dirección de Recursos Humanos, División de Presupuesto.	N/A					50.00			N/A
	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.														
	Socializar con el capital humano procedimientos de solicitudes en el sistema SAIP y su funcionamiento.														
	Elaborar informe trimestral de evaluación sobre los resultados obtenidos y las mejoras identificadas.														
Elaborar informe trimestral de la calidad de la información subida en el Portal de Transparencia.															
Implementación y certificación de las Normas ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad, ISO 37001:2016 Requisitos para Sistema de Gestión Antisoborno e ISO 37301:2021 "Requisitos para Sistema de Gestión de Cumplimiento.	Elaboración de diagnóstico.	Porcentaje de implementación	100%	25%	Informes, levantamiento de datos	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Comunicaciones, Dirección Jurídica, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de Conciliación, Departamento de Servicio al Usuario, División de Compras y Contrataciones.	N/A				50.00			N/A	
	Identificación de riesgos y oportunidades.														
	Mapeo y caracterización de los procesos.														
	Auditoría Interna del Sistema de Gestión.														
Revisión de cuentas de mejoras.															
Plan del trabajo 2023 Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo	Cultura de Integridad	Porcentaje de avance	100%	25%	Informe de avance	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de RRRH, Dirección de Comunicación, Oficina de Libre Acceso a la Información.	N/A				50.00			N/A	
	Compromiso de Alta Dirección por la Integridad	Cantidad de avance	100%	1											
	Política Institucional de Integridad y Anticorrupción	Porcentaje de avance (1er trimestre)	100%	1											
	Plan de comunicación y capacitación	Porcentaje de avance	100%	100%											
	Modelo de Gestión de Riesgo	Cantidad de avance para (2-3 trimestre)	100%	25%											



Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES

Responsable Encargado/a

PEI	2021-2024
Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
Articulación Estratégica	3.3.1.5 Realizar campañas de concientización a los consumidores sobre sus derechos y los mecanismos para ejercerlos.
Lineamientos	
Objetivos	Posicionamiento y relacionamiento institucional

Trimestre

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin					
	Establecidos lineamientos para el Plan de Contención de Crisis	Elaborar y formular lineamientos para el plan	Lineamientos formulados	100%	100%	Plan de Contención	Departamento de Comunicaciones	N/A	N/A			\$0.00	N/A		n/a	
		Remitir lineamientos del plan a la D.E., para aprobación	Piloto de respuesta a casos de crisis	N/D	100%											
		Ejecutar plan	Política formulada e implementada	N/D	100%											
	Formulados y emitidos boletines internos de Pro Consumidor	Realizar plan de contenido de Boletín Interno	Cantidad de boletines institucionales internos mensual máximo 5 días	N/D	100%	Boletín interno	Departamento de Comunicaciones	4	1- Recopilar informaciones para el contenido del Boletín Interno. 2- Remitir el contenido para diagramación. 3-Corrección y aprobación. 4- Difusión por correos internos a los empleados de Pro Consumidor.			\$0.00	Wendy Berroa/Francisca Gerónimo/ Carolina Montero/Lucy Núñez/ Xiomara Lara/ Israel López/ Francisco Alberto Batista/Roberto Brito/ Quévil De La Cruz		90	
		Realizar evaluación mensual del impacto de cada boletín.														
		Realizar y remitir informe a la D.E.														
	Realizadas campañas de comunicación de un tema específico relativo al que hacer institucional en los medios de comunicación	Diseñar y graficar las campañas de comunicación para someter a la aprobación de la D.E.	Cantidad de campañas realizadas	N/D	100%	Screenshot de campañas, fotos, comunicaciones informativas de las campañas, videos	Departamento de Comunicaciones	2 campañas en lo que va del trimestre / 30 notas al trimestre / 100% de difusión de la campaña/ Informes 3 al trimestre	1- Recopilar datos e ideas para redactar notas de prensa y datos informativos sobre campaña. 2- Remitir el contenido para diagramación. 3-Corrección y aprobación. 4- Difusión de campaña a través de diversos medios de comunicación. 5- Realizar el informe.			\$7,000,000.00	Wendy Berroa/Francisca Gerónimo/ Carolina Montero/Lucy Núñez/ Xiomara Lara/ Israel López/ Francisco Alberto Batista/Roberto Brito/Vianneyda Casilla/ Claudio Julio Félix		100	
		Redactar notas de prensa y datos informativos sobre campaña.	Cantidad de personas que reaccionan en las redes sociales por cada campañas realizada / Grado de percepción favorable de la población respecto a la institución	N/D	A definir											
		Difundir campaña por todos los medios de comunicación disponibles	Porcentaje de difusión de las campañas en periódicos	N/D	100%											
		Realizar medición de impacto de la campaña	Porcentaje de difusión de las campañas en la radio / Televisión	N/D	100%											
		Elaborar y remitir informe	Porcentaje de difusión de las campañas en redes sociales externas	N/D	100%											
	Brindada asistencia protocolar a eventos nacionales e internacionales celebrados en el país.	Preparar logística protocolar para evento a realizar	Porcentaje de asistencia brindada en eventos vs cantidad de eventos realizados	N/D	100%	Fotos de evento	Departamento de Comunicaciones	100%	1- Preparar logística protocolar para evento a realizar. 2- Coordinar a colaboradores elegidos para brindar asistencia protocolar. 3- Ejecutar logística en el evento			\$0.00			100	
		Coordinar a colaboradores elegidos para brindar asistencia protocolar														
		Ejecutar logística en el evento														
	Atendidas las solicitudes de diseño y diagramación	Recibir solicitudes	Porcentaje de solicitudes atendidas en los tiempos establecidos (10 días laborables)	N/D	100%	Screenshots de solicitudes. Screenshots de diseños y diagramaciones.	Departamento de Comunicaciones	100%	1-Recibir solicitudes, 2-realizar diseño previa autorización. 3- enviar para corrección. 4-ejecución del diseño.			\$0.00			100	
		Realizar diseños														
		Remitir para fines de aprobación														
		Solicitar impresiones														
	Plan del trabajo 2023 Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo	Cultura de Integridad	Porcentaje de avance	100%	25%	Informe de Avance	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de RRRH, Dirección de Comunicación Oficina de libre acceso a la información.	N/A	N/A			\$0.00	N/A	N/A		
		Compromiso de alta dirección por la integridad	Cantidad de avance	100%	1											
		Política institucional de integridad y anticorrupción	Porcentaje de avance (1er trimestre)	100%	1											
		Plan de comunicación y capacitación	Porcentaje de avance (1er trimestre)	100%	100%											
		Modelo de gestión de riesgo	Cantidad de avance para (2-3 trimestre)	100%	25%											



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por División

Unidad Ejecutora **DIVISIÓN DE PUBLICACIONES**

Responsable **Encargado/a**

Trimestre

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

Articulación Estratégica	PEI	2021-2024
	Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
	Lineamientos	3.3.1.5 Realizar campañas de concientización a los consumidores sobre sus derechos y los mecanismos para ejercerlos.
	Objetivos	Posicionamiento y relacionamiento institucional

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual	
										Inicio	Fin						
	Planear, dirigir y coordinar la política de comunicación y de relaciones públicas de la institución, de conformidad con los lineamientos generales establecidos por la máxima autoridad.		Porcentaje de ejecución	100%			Departamento de Comunicaciones y División de publicaciones	100%	Elaborar Estrategias de Relaciones Públicas internas y externas	ene-23	mar-23	\$0.00	Wendy Berroa / Carolina Montero/ Carolina Montero/ Roberto Brito	Recursos económicos, humanos y tecnológicos	100		
	Redes sociales	Elaborar Plan Mensual de Publicaciones	Porcentaje de ejecución mensual del Plan de Publicación de Contenido de Efemérides, Actividades Nacionales e Internacionales y Otros cada Día 30.	100%			Departamento de Comunicaciones y División de Publicaciones	100%		ene-23	mar-23	\$0.00	Claudio Julio Feliz Dr. Eddy Alcántara, Milly Castro/ periodistas de esta Dirección de Comunicaciones, Francisco Alberto Batista	Recursos económicos, humanos y tecnológicos	100		
		Realizar publicaciones de contenido en base al Plan en el tiempo establecido	Porcentaje de novedades diarias publicadas (Continuidad de un tema diario)	100%		Screenshot de campañas, fotos, comunicaciones informativas de las campañas, videos		100% de novedades diarias/ 180 post diarios / 300 seguidores /3 interacciones en el tiempo establecido	Analizar la comunidad par afines de estrategias	ene-23	mar-23	\$0.00			Recursos económicos, humanos y tecnológicos	100	
		Realizar orientaciones y respuestas a los usuarios sobre inquietudes y trámites de denuncias o reclamaciones en el tiempo establecido	Cantidad de posts colocados diarios	100%				Creación de campañas temporales	ene-23	mar-23							
		Realizar evaluación de nuevos seguidores y nuevos Me Gusta en la red	Cantidad de Seguidores nuevos	100%				Redacción de información para los fines pertinentes	ene-23	mar-23							
		Realizar informe	Interacciones en el tiempo establecido de 48 horas máximo en días laborables	100%				Fotografías de actividades	ene-23	mar-23							
								videos interactivos de	ene-23	mar-23							
	Ejecutadas estrategias de aumento del impacto de la Página Web institucional	Elaborar Plan de Publicaciones				Screenshot de campañas, fotos, comunicaciones informativas de las campañas, videos	Departamento de Comunicaciones y División de Publicaciones	32	De las notas de prensa aprobadas, subir al portal	ene-23	mar-23		\$0.00	Milly Castro/ Carolina Montero/Lucy Nuñez/ Xiomara Lara/ Francisco Alberto Batista/Roberto Brito/ Quevill de la Cruz			Recursos económicos, humanos y tecnológicos
		Realizar publicaciones de contenido en base al Plan en el tiempo establecido	Cantidad de noticias mensuales del accionar institucional publicadas en la página	n/d	100						ene-23	mar-23					
		Remitir informe a la D.E.									ene-23	mar-23					
	Mantener relación y flujo de información permanente con los servidores públicos a través de boletines internos, medios electrónicos y actividades en temas de interés relacionados con la institución	Elaborar una informe de interacciones	Cantidad de interacciones				Departamento de Comunicaciones y División de Publicaciones	3	Realizar informes luego de ejecutados	ene-23	mar-23	\$0.00	Claudio Julio Feliz/ Wendy Berroa/ Carolina Montero/ Vianneyda Casilla / Milly Castro	Recursos económicos, humanos y tecnológicos	100		

Registros contratos de adhesión de proveedores	Análisis del expediente	Cantidad de resoluciones emitidas en el tiempo máximo de 80 días hábiles	100%	100%		Dirección Jurídica	90%	1. Análisis del expediente 2. Notificación de hallazgos al proveedor y seguimiento a la respuesta 3. Análisis y notificación de respuesta 4. Registro de contrato	ABRIL	JUNIO			90%
	Notificación de hallazgos al proveedor y seguimiento a la respuesta												
	Análisis y notificación de respuesta												
	Gestión de registro												
Registros concursos, rifas y sorteos	Análisis de las bases (concurso, rifas o sorteos).	Cantidad de certificados de aprobación de registro emitidas en un tiempo máximo de 15 días	100%	100%	Reportes	Dirección Jurídica	100%	1. Análisis del expediente 2. Notificación de hallazgos al proveedor y seguimiento a la respuesta 3. Análisis y notificación de respuesta 4. Emisión de certificación de registro	ABRIL	JUNIO	1. Diana Luciano		100%
	Notificación de no conformidades al proveedor.												
	Análisis de respuesta												
	Entrega de certificado de registro.												
Gestión de contratos de servicios	Análisis del contrato	Cantidad de contratos de servicios personales elaborados en el tiempo establecido *(15 días)	100%	100%	Acto administrativo	Dirección Jurídica	100%	1. Elaboración de contrato 2. Gestión de firma y tramitación a controloría 3. Obtención del certificado 4. Seguimiento	ABRIL	JUNIO	1. Fiordaliza González		100%
	Elaboración del documento												
	Gestión de firma y tramitación a controloría	Cantidad de contratos de servicios no personales elaborados en los tiempos establecidos en un máximo de 30 días											
	Obtención del certificado	Porcentaje de documentos soporte de compras y contrataciones elaborados en un tiempo máximo de 5 días											
Elaborado Manual de Uso y Especificaciones - ACOPROVI - PRO CONSUMIDOR	Elaborar borrador del Manual de Acoproví	Porcentaje de elaboración	100%	100%	Manual elaborado	Dirección Jurídica	100%		ABRIL	JUNIO			100%
	Remitir a la D.E. para aprobación												
	Realizar correcciones												
	Remitir al Departamento de Planificación y Desarrollo para adecuación												
	Remitir Manual a áreas e instituciones pertinentes												
Gestión de acuerdos interinstitucional y análisis realizados	Recepción de acuerdo	Cantidad de expedientes trabajados respecto a recibidos	100%	100%		Dirección Jurídica	100%	Elaboración de acuerdos interinstitucionales a requerimiento de la Dirección Ejecutiva	ABRIL	JUNIO	1. Laury Cocco		100%
	Recepción de acuerdo												
	Recolección de requerimientos												
	Elaboración y/o revisión de propuesta de acuerdo												
	Remisión al área correspondiente, gestión de firma y seguimiento a los compromisos asumidos	Cantidad de participaciones en capacitaciones a solicitud de otras áreas	100%	100%	Cantidad de participantes	Dirección Jurídica	100%	Remisión al área correspondiente, gestión de firma y seguimiento a los compromisos asumidos	ABRIL	JUNIO	1. Laury Cocco		100%
Asistida la gestión de la secretaría de la D.E. del Consejo Directivo de Pro Consumidor	Recepcionar notificación de reunión del Consejo Directivo en la institución.	Cumplimiento del cronograma de trabajo del Consejo Directivo	100%	100%	Elaborar reportes	Dirección Jurídica	100%	1. Convocatoria de consejeros 2. Preparación de fichas para estudios de expedientes 3. Elaboración de borrador de resolución 4. Elaboración de actas de sesiones desarrolladas	ABRIL	JUNIO	1. Rosa Diaz		100%
	Gestionar reportes, informes, organización de reuniones y todo lo requerido para presentar ante el Consejo Directivo.												
	Realizar reportes o minutas de lo llevado en el Consejo Directivo.												
	Presentar.												



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por División

Unidad Ejecutora **DIVISIÓN DE LITIGIOS**

Responsable **Encargado/a**

Trimestre

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

Articulación Estratégica

PEI	2021-2024
Eje Estratégico	EJE 3 - Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado nacional
Lineamientos	3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.
Objetivos	Asegurar el respeto de los derechos del consumidor en las normas y reglamentación técnica del comercio / del mercado nacional.

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin				
	Realizada representación legal ante tribunales	Audiencias y visitas a los tribunales	Porcentaje de respuestas a acciones legales ante los tribunales	100%	100%	Reportes	Dirección Jurídica, División de Litigios	100%		ABRIL	JUNIO			100%	
Depósito de escritos y documentos															
Elaboración y presentación de escritos															
Seguimiento de los expedientes															
	Dar seguimiento al cumplimiento de los actos, resoluciones y acuerdos emitidos por el instituto, lo que incluye accionar ante los organismos correspondientes para que estos sean ejecutados.	Analizar los expedientes con la D.E para tomar decisiones del lugar	100%	100%	Informes realizados	Dirección Ejecutiva, Dirección Jurídica, División de Litigios	100%		ABRIL	JUNIO			100%		
Elaboración y presentación de los acuerdos y resoluciones															
	Coordinar las notificaciones tanto judiciales como extrajudiciales de los asuntos relativos a la competencia del área	Elaborar las notificaciones relativos a la competencia del área	100%	100%	Reportes	Dirección Jurídica, División de Litigios	100%		ABRIL	JUNIO			100%		
	Ejercer las acciones judiciales y contencioso-administrativas que competen a la institución y para el beneficio de ésta.	Seguimiento de los expedientes	100%	100%	Reportes	Dirección Jurídica, División de Litigios	100%		ABRIL	JUNIO			100%		



Unidad Ejecutora **DIVISION DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS LEGALES**

Responsable **Encargado/a**

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

Articulación Estratégica

PEI	2021-2024
Eje Estratégico	EJE 3 - Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado nacional
Lineamientos	3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.
Objetivos	Asegurar el respeto de los derechos del consumidor en las normas y reglamentación técnica del comercio / del mercado nacional.

Trimestre

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha Inicio	Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral
	Elaborar, analizar, gestionar y dar seguimiento a los convenios, contratos y actos propios a las necesidades de la institución.	Contratos elaborados e informes	Cantidad de informes	100%	100%	Informes realizados	Dirección Jurídica, División de Elaboración de Documentos Legales.	100%	Elaboración de acuerdos interinstitucionales a requerimiento de la Dirección Ejecutiva	ABRIL	\$0.00	1.Laury Cocco		100%
	Garantizar el análisis legal de los expedientes de solicitudes de registro de contrato de adhesión, rifas y concursos, de acuerdo con los procedimientos establecidos para dichos fines.	Revisar y analizar los contratos, rifas y concursos	Cantidad de elaboración de procedimiento	100%	100%	Procedimiento aprobado registro de contratos	Dirección Jurídica, División de Elaboración de Documentos Legales.	100%	1.Análisis del expediente 2.Notificación de hallazgos al proveedor y seguimiento a la respuesta 3. Análisis y notificación de respuesta 4.Emisión de certificación de registro	ABRIL	\$0.00	1.Franchesca Valdivia 2.Michele Cuevas 3.Nayrobi Pujols 4.Katherine Flete		100%
	Analizar los actos administrativos, correspondientes a las reclamaciones interpuestas por los consumidores	Analizar actos	Cantidad de reclamaciones evaluadas	100%	100%	Informe estadístico	Dirección Jurídica, División de Elaboración de Documentos Legales.	100%	Notificaciones de resoluciones de reclamaciones iniciales, recursos de reconsideración, recursos jerárquico	ABRIL	\$0.00	1.Yashira Rodriguez 2.Nuris Rivas 3.Oscar González 4.Solanye Cuevas 5.Solangel Núñez 6.Emanuel Alcántara 7.Saul Aquino 8.Steven Martínez 9. Chanel Mateo 10.Josefina Batista 11.Juan Carlos Yen 12. José Durán 13.Caroly Méndez 14. Laury Cocco		100%



Unidad Ejecutora **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**

Responsable **Encargado/a**

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

Articulación Estratégica

PEI	2021-2024
Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
Lineamientos	3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.
Objetivos	Eficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional.

Trimestre

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin				
	Verificada y custodiada la caja chica de la institución	Solicitud de utilización de fondos de caja chica.	Porcentaje utilizado del fondo de caja chica para situaciones emergentes de la institución	100%	100%	Solicitudes de reposiciones	Departamento Administrativo	100%	Entrega de efectivo según requerimiento del área. Llenado de recibos provisionales y definitivos. Envío de solicitud de reposición a contabilidad, con el resumen correspondiente al consumo del 60% del fondo de caja chica			\$0.00		100%	
		Aprobación y asignación de fondos de caja chica para situación emergente.													
		Reponer la caja chica.													
		Informe de fondos utilizados y para los fines.													
	Verificada y custodiada la caja general de la institución	Consolidar registros en el sistema contable.	Porcentaje de pagos recibidos por servicios brindados (rifas y concursos, libros de reclamaciones, multas, contratos, etc..)	100%	100%	Registros en el sistema contable	Departamento Administrativo	100%	Recibe pago según tarifario de servicio. Registro en el sistema contable. Emite factura al consumidor. Genera informe			\$0.00		100%	
		Realizar informe.													
		Remitir informe a D.E.													
	Gestionados y administrados los recursos en el tiempo establecido (combustible, flotas, luz, agua, routers de internet, teléfono, basura, pólizas de seguro)	Elaborar plantilla de recursos institucionales con sus tiempos establecidos	Porcentaje de cumplimiento del tiempo establecido	A definir	100%	Reporte de entrega de combustibles, Oficio de solicitud de pago.	Departamento Administrativo	100%	Registro en el SIC. Redacta comunicación de remisión cuenta por pagar correspondiente a cada servicio. Remite a Contabilidad para gestionar pago. Registra en libro récord remisión.			\$0.00		100%	
		Ejecutar lo planteado en la plantilla según fecha y solicitudes departamentales													
		Informe de ejecución													
	Coordinar con la Dirección Administrativa, la contratación de servicios especializados que permita proporcionar el mantenimiento preventivo y correctivo de equipos instalados en la institución (Plantas eléctricas, generadores, bombas, enfriamientos, otros).						Departamento Administrativo	100%	Posterior autorización Máxima Autoridad gestiona proceso de compra y registro de contrato en conjunto con Jurídica y la Unidad de Compras y Contrataciones			\$0.00	Miguelina Matias	100%	
	Llevar registro y control del uso y abastecimiento de combustible para la flota de vehículo						Departamento Administrativo	100%				\$0.00	Miguelina Matias	100%	



Unidad Ejecutora **DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por División

Responsable **Encargado/a**

Trimestre

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

Articulación Estratégica

PEI	2021-2024
Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
Lineamientos	3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e Institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.
Objetivos	Eficienciar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia Institucional.

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin				
	Implementado programa de mantenimiento (planta física, ascensor, planta eléctrica, aire, plomería, cerrajería, herrería etc.)	Elaboración de programa.	Cantidad de implementación del programa	100%	25%	Programa de mantenimiento	Departamento Administrativo, División de Servicios Generales	25%	Procedimos a realizar o tomar todas las medidas preventivas, para el buen funcionamiento de la institución.				Francisco de los santos, Moisés García, Jorge Valdez, Humberto Félix, Heriberto Rodríguez, Javier Samboy	100%	
		Ejecución de programa.													
		Seguimiento a ejecución de programa.													
		Elaborar informes de seguimiento.													
		Remisión a D.E.													
	Evaluadas las condiciones físicas mobiliarias de trabajo	Realizar jornada de evaluación de condiciones físicas mobiliarias de la institución	Cantidad de evaluación a la institución	100%	100%	Informe de levantamiento presentado	Departamento Administrativo, División de Servicios Generales	100%	Proceder con los levantamientos preventivos para optar por el cambio de los mismos.			\$0.00	Francisco de los Santos, Moisés García, Jorge Valdez, Humberto Félix, Heriberto Rodríguez, Javier Samboy	100%	
		Remitir informe de evaluación a la D.E.													
	Atendidas las demandas de suministros de materiales.	Recepción y depuración requisiciones de suministros y materiales.	Cantidad de requisiciones atendidas acorde a los requerimientos	100%	100%	Solicitudes recibidas	Departamento Administrativo, División de Servicios Generales	100%	Programar el seguimiento de las solicitudes y al mismo tiempo, planificar la entrega a tiempo.			\$0.00	Deysi Fernández y Javier Samboy.	100%	
		Asignación del recurso solicitado.													
		Entrega													



Unidad Ejecutora **DIVISIÓN DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA**

Responsable **Encargado/a**

Trimestre

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

Articulación Estratégica	PEI	2021-2024
	Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
	Lineamientos	3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.
	Objetivos	Eficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional.

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin				
	Atendidas las correspondencias internas (1 día)	Recepción de solicitud de correspondencia interna	Cantidad de correspondencia tramitada al área correspondiente	100%	100%	Correspondencia	Departamento Administrativo, División de Archivo y Correspondencia	100%				\$0.00	Odessa Acosta, Modesto Moronta, Jovanny Tellería, Maicol de la Rosa, Miguel Mateo, Juan Gonzalez, Leonel Valdez, Jonathan Arias	100%	
		Asignación de mensajero interno													
		Entrega de correspondencia													
	Atendidas las correspondencias externas (2 días)	Recepción de solicitud de correspondencia externa	Cantidad de correspondencia tramitada al destino correspondiente	100%	100%	Correspondencia	Departamento Administrativo, División de Archivo y Correspondencia	100%				\$0.00	Odessa Acosta, Modesto Moronta, Jovanny Tellería, Maicol de la Rosa, Miguel Mateo, Juan Gonzalez, Leonel Valdez, Jonathan Arias	100%	
		Asignación de mensajero interno													
		Entrega de correspondencia													
	Mantenida la organización del área física del archivo	Formular Plan de Trabajo para mantenimiento del archivo.	Cantidad de cumplimiento de la organización	100%	100%	Informes	Departamento Administrativo, División de Archivo y Correspondencia	100%				\$0.00	Odessa Acosta, Modesto Moronta, Jovanny Tellería, Maicol de la Rosa, Miguel Mateo, Juan Gonzalez, Leonel Valdez, Jonathan Arias	100%	
		Remitir propuesta de Plan de Trabajo a autoridades correspondientes para fines de aprobación.													
		Ejecución del Plan de Trabajo.													
		Realizar mediciones trimestrales de la efectividad organizacional del área de archivo.													
		Realizar informe.													



Unidad Ejecutora **SECCIÓN DE TRANSPORTE**

Responsable **Encargado/a**

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

Articulación Estratégica

PEI	2021-2024
Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
Lineamientos	3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.
Objetivos	Eficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional.

Trimestre

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin				
	Atendidas las solicitudes de servicio de transporte	Recepción de servicio de transporte.	Cantidad de Solicitudes	100%	100%	Solicitudes de servicios de transporte recibidas mediante formularios y correos	Departamento Administrativo, Sección de Transporte	100%	Deposito, operativo de inspecciones de comicio de alimento, audiencia jurídica.	Abril	Junio	\$0.00	1.Javier Samboy 2.Oliver Feliz 3.Jansel Mon negro 4.Daysi Fernández	100%	
		Asignación de chofer.													
		Verificación de servicio suministrado.													
	Programas de mantenimientos para vehículos	Elaboración del programa.	Recibo de mantenimiento	100%	100%	Programa de mantenimiento elaborado	Departamento Administrativo, Sección de Transporte	0%		Abril	Junio	900,000,00		0%	
		Ejecución del programa.													
		Seguimiento de ejecución del programa.													
		Elaboración de Informe de seguimiento.													
	Implementación Plan Nacional Vigilancia sobre Etiquetado general para los alimentos previamente envasados cumplimiento de la NORDOM 53	Ejecución del plan, Resolución 1579 - 22	Informes de ejecución				Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Jurídica, Dirección de Comunicaciones, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Sección de Transporte					\$0.00		N/A	



Unidad Ejecutora **DIVISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIONES PÚBLICAS**

Responsable **Encargado/a**

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

PEI	2021-2024
Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
Articulación Estratégica	3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.
Lineamientos	Eficienciar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional.
Objetivos	

Trimestre

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
	SIS COMPRAS	Revisión de requerimientos a cumplir en el portal de SIS COMPRAS.	Porcentaje de cumplimiento en el SIS COMPRAS	100%	100%	Porcentaje de SIS COMPRAS verificable en el portal transaccional de compras y contrataciones	Unidad de Compras	86%	Genera reporte del portal transaccional de compras dominicanas	Abril	Junio	Miris Ramírez Ana María Faña	Tecnológico	85.63%	
	Gestionados procesos de compras según lo programado en el PACC	Solicitudes enviadas a compra en tiempo oportuno para agotar dependiendo la modalidad y el trimestre correspondiente.	Porcentaje de solicitudes de compras (trimestrales, semestrales, anuales y contratos)	N/D	100%	Reporte de transparencia	Compras	85%	Elaboración de documentos que sustentan expedientes. Publicación en portal transaccional según modalidad, evaluación de ofertas, adjudicación y emisión de OC	Abril	Junio	Mikyris Ramírez Ana María Faña	Material gastable, recursos financieros.	85%	
Inicio de proceso de solicitud de compras en el sistema.		Informe generado													
	Seguimiento al cumplimiento del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)	Revisión de insumos remitidos por áreas	PACC publicado	N/D	100%	Notificación a las áreas para que pidan requerimientos en los meses planteados en el PACC	Compras	100%	Realizar procesos de compra según lo requerido por las áreas. Adquisición de insumos según programado en el PACC por periodo.	Abril	Junio	Mikyris Ramírez Ana María Faña	Tecnológicos	100%	
Costeo de insumos															
Aprobación del PACC															
Publicación en el portal de Compras y Contrataciones Públicas		Cantidad de compras fuera del PACC													
Ejecución del plan															

	Realizada evaluación de proveedores	Reunión del comité de compras	Porcentaje de proveedores evaluados	N/D	100%	Informe de evaluación	Compras	100%	Evaluar proveedores al momento de cerrar el proceso en el portal transaccional				Mikyris Ramirez	Tecnológicos	100%	
		Revisión de proveedores que califiquen														
		Realizar evaluación a los proveedores														
		Informe de evaluación														
	Implementación y certificación de las Normas ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad, ISO 37001:2016 Requisitos para Sistema de Gestión Antisoborno e ISO 37301:2021 Requisitos para Sistema de Gestión de Cumplimiento.	Elaboración de diagnóstico	Porcentaje de implementación	100%	100%	Pendiente	N/A	N/A	Informes, levantamiento de datos	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Comunicaciones, Dirección Jurídica, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas, Departamento de Conciliación, Departamento de Servicio al Usuario, División de Compras y Contrataciones				N/A	N/A	N/A
		Identificación de riesgos y oportunidades														
		Mapeo y caracterización de los procesos														
		Auditoría interna del Sistema de Gestión														
		Revisión de cuentas de mejoras														



Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO FINANCIERO

Responsable Encargado/a

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

PEI	2021-2024
Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
Articulación Estratégica	3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.
Lineamientos	Eficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional.
Objetivos	

Trimestre

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin					
	Gestionada la ejecución presupuestaria	Realizar levantamiento de los insumos.	Porcentaje de cumplimiento del Presupuesto Financiero	100%	100%	Presupuesto 2021. Informe de ejecución presupuestaria. Documento de Remisión a DIGEPRES. Información presupuestaria que se pone a disposición de la ciudadanía en el portal web.	Departamento Financiero	3	Realización de registros y validación de ejecución en el SIFEG			\$0.00	Odaliza Báez y Katy Tavarez		100%	
		Elaborar informes de evaluación.	Cantidad de informes de ejecución presupuestaria (10 días después de haber finalizado el mes)	100%	100%											
		Remitir a la Dirección Ejecutiva para aprobación y validación de ejecución a nivel compromiso	Porcentaje de programaciones gestionadas aprobadas por el órgano rector en el tiempo establecido (10 días)	100%	100%											
		Remitir modificaciones para validación a DIGEPRES.	Porcentaje de modificaciones realizadas en el tiempo establecido (1 día)	100%	100%											
	Formulado el Presupuesto Financiero 2022	Elaborar anteproyecto de presupuesto.	Tiempo de cumplimiento en la entrega de presupuesto formulado	10 días haber finalizado el mes de octubre		Presupuesto 2022. Resolución aprobatoria Documento de remisión a DIGEPRES.	Departamento Financiero	N/A	N/A			\$0.00	N/A		100%	
		Gestionar aprobación.														
		Remitir a DIGEPRES.														
	Reporte de cuentas por pagar	Registro de las cuentas por pagar.	Porcentaje de cuentas por pagar libradas en el tiempo establecido (menos de 30 días según política de la Tesorería a partir de la recepción de la factura en el dpto. financiero)	100%	100%	Reporte de cuentas por pagar	Departamento Financiero	3	Registros de facturas y tramitación para pago de expedientes			\$0.00	Pedro Jiménez y Katy Tavarez		100%	
		Gestión del pago o transferencia.														
		Registrar pago y emitir reporte.														
	Informes de estados financieros	Analizar los registros contables.	Cantidad de estados financieros remitidos a la OAI en el tiempo establecido	100%	100%	Informes de estados financieros	Departamento Financiero	3	Registros y validación con SIFEG Y Sistema de contabilidad interno			\$0.00	Pedro Jiménez y Katy Tavarez		100%	
		Actualizar los registros de inventario de activos fijos.														
		Verificar la exactitud de las informaciones contables.														
		Realizar los asientos de ajustes correspondientes, cuando sean requeridas.	Cumplimiento del indicador del SISAC NOC	100%	100%											
		Elaboración y socialización de los estados financieros.														
	Informe de cumplimiento	Publicación de información presupuestaria	Porcentaje de cumplimiento de la correcta publicación	100%	100%	Informe de cumplimiento	Departamento Financiero	3	Registro y tramitación de ejecución a la MAE			\$0.00	Katy Tavarez		86%	
		Correspondencia de los datos publicados con SIGEF														
		Uso correcto de los clasificadores presupuestarios														
	Informe de solicitudes	Recepcionar el requerimiento con el rubro correspondiente	Porcentaje de preventivos entregados en el tiempo establecido (2 días) previo a planificación	100%	100%	Informe de solicitudes	Departamento Financiero	3	Gestión de integración en el portal transaccional de certificados de preventivos y cuotas			\$0.00	Odaliza Báez y Katy Tavarez		100%	
		Codificar correctamente														
		Realizar certificaciones acorde a disponibilidad, firmar y entregar al área correspondiente según proceso de compras	Porcentaje de compromisos entregados en el tiempo establecido (1 día) previo a planificación	100%	100%											



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora **DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES**

Responsable **Encargado/a**

Trimestre

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

PEI	2021-2024
Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
Articulación Estratégica	3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.
Lineamientos	Eficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional.
Objetivos	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin				
	Obtenida la Nortic A2	Documentación de la norma	Porcentaje de avance	100%	100%	Verificación del sello de la Norma en nuestro Portal Web y el reconocimiento físico	Departamento de Tecnología y Comunicaciones	100%	Mantenimiento de la estructura definida por la Nortic A2	Abril	Junio	Encargado de Tecnología	Revisión enlace de la Ogtic	100%	
		Cumplimiento de conformidades													
		Requisición y evaluación de la norma													
		Corrección													
	Obtenida la Nortic A5	Obtención del certificado													
	Actualizados y adquiridos nuevos equipos y softwares	Hacer orden de compras para licitar software y equipos informáticos	Porcentaje de avance	100%	100%	Equipos nuevos adquiridos. Softwares originales implementados	Departamento de Tecnología y Comunicaciones	100%	Solicitud tramitada, instación e implementación ejecutada	Abril	Junio	Departamento de Tecnología	Solicitudes de compras, imágenes de la instalación	100%	
		Instalar equipos y softwares	Porcentaje de equipos en actualizados en todas las áreas												
	ITge	Cumplir los requerimientos que exige la OPTIC para aumentar el porcentaje de cumplimiento del SISTICGE	Porcentaje de avance	100%	100%	Porcentaje de cumplimiento verificable en el portal de SISTICGE de la OPTIC	Departamento de Tecnología y Comunicaciones	No ha sido evaluada	adquisición de la Nortic A4, virtualización de servicios tecnológicos y organización interna de inventarios tecnológicos	Abril	Junio	Encargado de Tecnología	Actualización del formulario de seguimiento SISTICGE	N/A	
		Someter requerimientos a aprobación de la OPTIC	Porcentaje de ejecución del programa de mantenimiento a equipos tecnológicos												
		Seguimiento de cumplimiento de los requerimientos	Programa elaborado												
	Realizada interconexión telefónica con las provincias	Instalar medio de interconexión provincial	Porcentaje de implementación del mecanismo	100%	100%	Informes de interconexión realizada	Departamento de Tecnología y Comunicaciones	0	0	Abril	Junio	0	0	0%	
		Crear programa de mantenimiento para teléfonos instalados													
	Atendidas las solicitudes de nuevos proyectos TIC acorde a lo planificado	Recepción de solicitud por las vías definidas correspondientes.	Porcentaje de implementación de interconexión	100%	100%	Reporte de proyectos realizados	Departamento de Tecnología y Comunicaciones	100%	0	Abril	Junio	0	0	100%	
		Analizar y evaluar la solicitud, con el fin de determinar si procede o no.	Porcentaje de solicitudes atendidas en los tiempos requeridos (1 hora)												
		Informar al área correspondiente los resultados de evaluación.													
		Definir perfil de proyecto.													
		Proceder a la realización del proyecto													
Realizar reporte de proyecto.	Porcentaje de solicitudes atendidas														
	Renovación de los servicios tecnológicos		Porcentaje de solicitudes para licencia renovadas	100%	100%	Reporte de lo renovado		100%	Solicitud de renovación de servicios tecnológicos			Compras, Administrativo, Financiero, Dirección Ejecutiva y Jurídica	Solicitud de compra e imagen de estatus de licencias	100%	
	Obtenida la Nortic A3	Documentación de la norma	Porcentaje de avance	100%	100%	Verificación del sello de la norma en nuestro Portal Web y el reconocimiento físico		100%	Mantenimiento de la estructura definida por la Nortic A3			Encargado de Tecnología	Revisión enlace de la Ogtic	100%	
		Cumplimiento de conformidades													
		Requisición y evaluación de la norma													
		Corrección													

	Obtenida la Nortic A4	Documentación de la norma	Porcentaje de avance	100%	100%	Verificación del sello de la norma en nuestro Portal Web y el reconocimiento físico	Departamento de Tecnología y Comunicaciones	81%	Mantenimiento de la estructura definida por la Nortic A4	Abril	Junio	Encargado de Tecnología	Revisión enlace de la Ogtic	81%
		Cumplimiento de conformidades												
		Requisición y evaluación de la norma Corrección												
	Obtenida la Nortic E1	Documentación de la norma	Porcentaje de avance	100%	100%	Verificación del sello de la norma en nuestro Portal Web y el reconocimiento físico		100%	Mantenimiento de la estructura definida por la Nortic E1			Encargado de Tecnología	Revisión enlace de la Ogtic	100%
		Cumplimiento de conformidades												
		Requisición y evaluación de la norma Corrección												
	Creación de sistema de registro de contrato para el Departamento Jurídico		Porcentaje de avance			Reporte de avance		100%	Programado y desplegado el sistema completo			Encargado de Tecnología	Programación web del esqueleto del sistema	100%
	Creación de sistema para los libros de reclamaciones		Porcentaje de avance					100%	Programado y desplegado la parte inicial del sistema			Encargado de Tecnología	Programación web del sistema completo	100%
	Implementación de firmas digitales para la institución		Porcentaje de cumplimiento Plataformas y sistemas implementados	100%	100%	Screenshots de sistemas. Fotos de lanzamiento.	Departamento de Tecnología y Comunicaciones	98%	Creado todos los usuarios del sistema, solicitud de certificados de la firma digital y proceso de acreditación por persona	Abril	Junio	Departamento de Tecnología	Registro de usuarios, reconocimiento facial de las persona, envío de identificación personal y laboral a Ogtic	98%
	Implementación del nuevo sistema de reclamaciones de proconsumidor (PAC)							98%	Se solicitó la compra del sistema y se realizó proceso de seguimiento para la implementación	Abril	Junio	Compras, administrativo, Financiero, Dirección Ejecutiva y Jurídica	Solicitud de compra e imágenes del sistema implementado	



Unidad Ejecutora **DIVISIÓN DE OPERACIONES**

Responsable **Encargado/a**

Trimestre

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

Articulación Estratégica	PEI	2021-2024
	Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
	Lineamientos	3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.
	Objetivos	Eficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional.

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Anual
										Inicio	Fin			
	Desarrollado e implementado Sistema de Documentación de Calidad		Porcentaje de avance			Plataformas y Sistemas Implementados. Screenshots de Sistemas. Fotos de Lanzamiento.	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones							
	Diseñado y ejecutado programa de mantenimiento preventivo a equipos tecnológicos		Porcentaje de ejecución del programa de mantenimiento a equipos tecnológicos			Informe de ejecución de mantenimiento a equipos	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones							
	Atendidas las solicitudes de soportes TICs a clientes internos		Porcentaje de solicitudes atendidas en los tiempos requeridos (1hora)				Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones							
	Atendidas las solicitudes de nuevos proyectos TIC acorde a lo planificado		Porcentaje de solicitudes por correo Porcentaje de solicitudes por impresora Porcentaje de solicitudes por actividad interna Porcentaje de solicitudes por teléfono			Reporte de proyectos realizados	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones							
	Implementación de herramientas de monitoreo de equipos TIC		Porcentaje de implementación			Equipos monitoreados	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones							
	Implementación de servidor de backup para información interna de la institución		Porcentaje de implementación Cantidad de áreas integradas al Mecanismo de resguardo			Informe de resguardos	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones							
	Virtualización del sistema de la institución		Porcentaje de implementación			Reporte de proyectos realizados	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones							

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento



Unidad Ejecutora **DEPARTAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES**

Responsable **Encargado/a**

Trimestre

	2021-2024
Eje Estratégico	EJE 2 - Promover el desarrollo y conocimiento de las normativas de los derechos de los consumidores.
Lineamientos	3.5.2.4 Capacitar y entrenar a las empresas, al sector público y a los consumidores y usuarios en materia de control de calidad y cumplimiento de normas.
Objetivos	Fomentar el empoderamiento de los consumidores sobre sus derechos.

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	ZDO TRIMESTRE	META ANUAL	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin					
	Formalizada mesa de trabajo con Federaciones y Asociaciones de Comerciantes	Identificar cronograma de trabajo. Identificar el universo.	Fotografías y Listado de participantes	100%	100%	Informes y anexos	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales	100%				\$0.00	Nancy Ubaldo, Cristian González		100	
	Realizadas capacitaciones de Buenas Prácticas Comerciales de sectores priorizados (alimentos, bebidas y agua)	Identificación de establecimientos a impartir capacitaciones Elaborar plan (diario, semanal, mensual) de capacitaciones Realización de visitas de diagnósticos Tabulación y análisis de datos Visitas de seguimiento Elaboración y remisión de informes para remitir a D.E.	Cantidad de proveedores impactados	500.00	15,000.00	Lista de asistencia, informes	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales	500					Cristian González, Leomilka Jiménez, Ignacia Turbi, Roxanna De La Cruz, Rosquel De La Cruz, Ivelisse Arnaut, Wascar Sánchez, José Manuel Saldaña, Domingo Veriguete, Yairelis Rodríguez, Katherine Ceballos		100	
	Realizadas participaciones en Comités de Normas y Reglamentos Técnicos	Identificación de establecimientos a impartir capacitaciones Elaborar plan (diario, semanal, mensual) de capacitaciones Presentar informe de posición de Proconsumidor Informe	Asegurar el respeto de los derechos del consumidor en las normas técnicas del comercio del mercado nacional	100%	100%	Informes	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales	100%				\$0.00	Nancy Ubaldo, Leomilka Jiménez, Cristian González, Ignacia Turbi, Wascar Sánchez, Katherine Ceballos, Roxanna De La Cruz, Fidel Del Rosario, Roxanna De La Cruz		100	
	Verificación de Etiquetado en productos alimenticios comercializados	Visitas de seguimiento Coordinar logística de ejecución de visitas Identificación de establecimientos a impartir capacitaciones Elaborar plan (diario, semanal, mensual) de capacitaciones	Cantidad de proveedores impactados	500	15000	Proyecto Informes	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales Departamento de Buenas Prácticas Comerciales	500				\$0.00			100	
	Verificado el cumplimiento de Buenas Prácticas Comerciales en comercios	Realización de visitas de diagnósticos Tabulación y análisis de datos Visitas de seguimiento Elaboración y remisión de informes para remitir a D.E. Identificación de establecimientos a impartir capacitaciones	Cantidad de establecimientos de expendio de alimentos verificados	500	2000	Informes	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales	508				\$0.00	Cristian González, Leomilka Jiménez, Ignacia Turbi, Roxanna De La Cruz, Raquel De La Cruz, Ivelisse Arnaut, Wascar Sánchez, José Manuel Saldaña, Domingo Veriguete, Yairelis Rodríguez, Katherine Ceballos		100	



Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA

Responsable Encargado/a

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

2023-2024	
Eje Estratégico	3.3 Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado nacional
Lineamientos	3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.
Objetivos	Fortalecer los mecanismos de vigilancia de la oferta, promoción y publicidad en el mercado nacional.

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	4TO TRIMESTRE	META ANUAL	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual	
													Inicio	Fin						
	Realizadas las inspecciones para el buen cumplimiento de las normativas correspondientes y vigentes	Organizar y planificar las inspecciones	Cantidad de inspecciones	3,259.71	3,018.25	2,414.60	3,380.44	12,073	Actas de Inspección	Departamento de Inspección y Vigilancia	32%	Inspecciones desarrolladas por el Depto. De Inspección y Vigilancia de Mercado (rubros de inspecciones alimentos y bebidas, Metrología legal y otros. Estos resultados no incluyen los rubros del Depto. De Analisis de Publicidad y Precios.	Enero	Marzo			Falta de personal y logísticas	32		
		Preparar las inspecciones											Todas las Semanas	De lunes a Viernes						
		Ejecutar las inspecciones											Diariamente	De lunes a Viernes						
		Tramitar actas según resultados de inspección											Mensual	Registro Diario						
		Evaluar el cumplimiento											Cada Mes	Informe del mes						
	Realizadas las incineraciones de los productos decomisados en los tiempos establecidos.	Realizar solicitud de compras destinada a la contratación de servicios de incineración con empresa que ofrezca esos servicios.	Cantidad de incineraciones semanales ejecutadas en los tiempos establecidos	25%	25%	25%	25%	100%	Fotografías de incineraciones, registros de incineraciones, órdenes de compras para incineraciones	Departamento de Inspección y Vigilancia	14%	En enero se incineraron y disminuyeron 6,276 unidades de productos no aptos para el consumo	Reporte Mensual	Proceso semanal			14			
		Coordinar logística de transporte y traslado de productos decomisados hacia destino.									22%	En febrero se incineraron y disminuyeron 10,099 unidades de productos no aptos para el consumo	Reporte Mensual	Proceso semanal			22			
		Registrar en base de datos de productos incinerados y realizar informe.									64%	En marzo se incineraron y disminuyeron 29,341 unidades de productos no aptos para el consumo	Reporte Mensual	Proceso semanal			63			
	Ampliado alcance de acreditación de organismo de Inspección (Construcción)	Realizar diagnóstico	Porcentaje de Cumplimiento	25%	25%	25%	25%	100%	Informes de ejecución	Departamento de Inspección y Vigilancia	N/A	Comites de Normas	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		
		Elaborar el plan de acción																		Comites de Normas
		Ejecutar el plan de acción																		Reunion con ACOPROVI
	Implementación Plan Nacional Vigilancia sobre Etiquetado general para los alimentos previamente envasados, cumplimiento de la NORDOM 53	Ejecución del plan , Resolución 1579 - 22	Porcentaje de Cumplimiento	25%	25%	25%	25%	100%	Informes, actas de inspección, informes de laboratorio	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Jurídica, Dirección de Comunicaciones, Dirección de RRRH, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de Planes y Proyectos, Departamento de Educación al Consumidor, Departamento de Coordinación Provincial, Sección de Transportación	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
	Implementación y certificación de las Normas ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad , ISO 37001:2016 Requisitos para Sistema de Gestión Antisoborno e ISO 37301:2021 " Requisitos para Sistema de Gestión de Cumplimiento.	Elaboración de diagnóstico	Porcentaje de implementación	25%	25%	25%	25%	100%	Informes, levantamiento de datos	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Comunicaciones, Dirección Jurídica, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de Conciliación, Departamento de Servicio al Usuario, División de Compras y Contrataciones	100%									
		Identificación de Riesgos y Oportunidades																		
		Mapeo y caracterización de los procesos																		
		Auditoría interna del Sistema de Gestión																		
		Revisión de cuentas de mejoras																		



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora **DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL USUARIO**

Responsable **Encargado/a**

Trimestre

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

PEI	2021-2024
Eje Estratégico	EJE 1 - Consolidar los mecanismos de solución de conflictos relativos a las relaciones de consumo.
Lineamientos	3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.
Objetivos	Fortalecer los mecanismos de vigilancia de la oferta, promoción y publicidad en el mercado nacional.

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	2 TRIMESTRE	META ANUAL	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual			
										Inicio	Fin							
	Mejorada la calidad de la atención integral del servicio brindado al usuario.	Elaborar medición de satisfacción a los usuarios	Porcentaje de satisfacción de los usuarios			Informe	Departamento de Servicio al Usuario	N/A	N/A			N/A	N/A	N/A	N/A			
		Elaborar y remitir informe a la D.E.																
	Implementado programa de Pro Consumidor Móvil en campañas institucionales.	Preparar logística de Pro Consumidor móvil para cada campaña.	Porcentaje de campañas asistidas en base a la programación institucional			Informes de seguimiento.	Departamento de Servicio al Usuario	N/A	N/A			N/A	N/A	N/A	N/A			
		Realizar actividad.																
		Remitir informe al Departamento de Planificación y Desarrollo																
	Implementado programa de Pro Consumidor Móvil en campañas institucionales.	Recepción del Consumidor o Usuario de acuerdo al protocolo institucional	Porcentaje de solicitudes de servicios de registro recibidas y tramitadas en el tiempo establecido			Informes de seguimiento.	Departamento de Servicio al Usuario	N/A	N/A			N/A	N/A	N/A	N/A			
		Llenado de formulario de acuerdo al servicio a registrar.																
		Tramitar al Departamento Jurídico para los fines correspondientes en el tiempo establecido.	Porcentaje de solicitudes de cierre tramitadas															
	Atendidas las solicitudes de Reclamaciones de Consumidores o Usuarios	Recepción del Consumidor o Usuario de acuerdo al protocolo institucional	Cantidad de expedientes tramitados y recibidos vía presencial	105%	420%	Registro en el SGPT y cantidades para SIGEF	Departamento de Servicio al Usuario, Departamento de Conciliación	933						94%				
		Registrar la reclamación en el SGPT.																
		Revisar y depurar la operación registrada	Cantidad de expedientes tramitados recibidos a través del portal web en el tiempo establecido															
		Remisión del expediente al departamento correspondiente en el tiempo establecido.																
	Atendidas las solicitudes de Denuncias de Consumidores o Usuarios	Recepción del Consumidor o Usuario de acuerdo al protocolo institucional	Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través del correo institucional en el tiempo establecido			Registro en el SGPT.	Departamento de Servicio al Usuario	130						0%				
		Registrar la denuncia en el SGPT.																
		Revisar y depurar la operación registrada	Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través del Call Center en el tiempo establecido															
		Remisión del expediente al departamento correspondiente en el tiempo establecido.	Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través de ProcoAPP en el tiempo establecido															

	Orientación a los consumidores a favor de sus derechos	Recepción del Consumidor o Usuario de acuerdo al protocolo institucional	Porcentaje de expedientes tramitados recibidos a través de la línea 462 en el tiempo establecido			Registro en el SGPT.	Departamento de Servicio al Usuario	713						100%			
		Registrar la orientación en el SGPT.	Porcentaje de expedientes tramitados recibidos a través de las redes sociales en el tiempo establecido														
		Revisar y depurar la operación registrada	Porcentaje de expedientes tramitados y recibidos vía presencial														
		Remisión del expediente al departamento correspondiente en el tiempo establecido.															
	Atendidas las solicitudes de Mediación	Recepción del Consumidor o Usuario de acuerdo al protocolo institucional	Porcentaje de expedientes tramitados recibidos a través del Portal Web en el tiempo establecido			Registro en el SGPT.	Departamento de Servicio al Usuario	0						0%			
		Registrar la orientación en el SGPT.	Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través del correo institucional en el tiempo establecido														
		Revisar y depurar la operación registrada	Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través del Call Center en el tiempo establecido														
		Remisión del expediente al departamento correspondiente en el tiempo establecido.	Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través de ProcoAPP en el tiempo establecido														
	Monitoreado el tiempo de respuesta de las solicitudes de servicios institucionales interpuestas por los usuarios en el tiempo establecido	Revisión de los sistemas estadísticos institucionales.	Porcentaje de expedientes tramitados recibidos a través de la línea 462 en el tiempo establecido			Informe de seguimiento.	Departamento de Servicio al Usuario	0						0%			
		Analizar los tiempos de las solicitudes en el sistema.	Porcentaje de expedientes tramitados recibidos a través de las redes sociales en el tiempo establecido														
		Realizar reporte semanal para ser remitido al Departamento de Planificación y Desarrollo.	Porcentaje de expedientes tramitados y recibidos vía presencial														
	Implementación y certificación de las Normas ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad, ISO 37001:2016 Requisitos para Sistema de Gestión Antisoborno e ISO 37301:2021 " Requisitos para Sistema de Gestión de Cumplimiento.	Elaboración de diagnóstico	Porcentaje de implementación	25%	100%	Informes, levantamiento de datos	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Comunicaciones, Dirección Jurídica, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de Conciliación, Departamento de Servicio al Usuario, División de Compras y Contrataciones	N/A	N/A					N/A	N/A	N/A	N/A
		Identificación de riesgos y oportunidades															
		Mapeo y caracterización de los procesos															
		Auditoría interna del Sistema de Gestión															
		Revisión de cuentas de mejoras															



Unidad Ejecutora **DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS ANÁLISIS ECONÓMICOS Y ANÁLISIS DE MERCADO**

Responsable **Encargado/a**

Trimestre

2021-2024
EJE 3 - Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado nacional
3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e Institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.
Asegurar el respeto de los derechos del consumidor en las normas y reglamentación técnica del comercio / del mercado nacional.

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Responsables Involucrados
										Inicio	Fin	
	Análisis de propuestas de acción sobre temas de interés para consumidores	Socialización con áreas competentes	Porcentaje de estudios elaborados	100%	100%	Listado de asistencia y comunicaciones emitidas	Departamento de Estudios Económicos y Análisis de Mercado	N/A				
Elaboración de documentos afines												
Líneas de acción												
	Dirigir y coordinar las acciones de evaluación de riesgo en que el consumidor este expuesto.		Informes publicados	100%	100%	Reportes de resultados, informes publicados	Departamento de Estudios Económicos y Análisis de Mercado	N/A				
	Análisis de temas de vulneración de los derechos de consumidor	Analizar casos	Informes y comunicaciones emitidas	100%	100%	Informes, comunicaciones emitidas	Departamento de Estudios Económicos y Análisis de Mercado	N/A				
Realización de investigación												
Análisis de datos recolectados												
Elaboración y remisión de reportes												
	Encuestas realizadas	Identificación de temas para encuestas	Cantidad de encuestas realizadas	12	3	Informe de encuesta	Departamento de Estudios Económicos y Análisis de Mercado	N/A				
Socialización con las áreas												
Aplicación de la encuesta												
Datos recolectados												

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento



Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR

Responsable Encargado/a

Trimestre

Articulación Estratégica

PEI	2021-2024
Eje Estratégico	EJE 2 - Promover el desarrollo y conocimiento de las normativas de los derechos de los consumidores.
Lineamientos	3.3.1.5 Realizar campañas de concientización a los consumidores sobre sus derechos y los mecanismos para ejercerlos.
Objetivos	Fomentar el empoderamiento de los consumidores sobre sus derechos.

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	META TRIMESTRE 1ER	2 TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	4TO TRIMESTRE	META ANUAL	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Responsables Involucrados	% Avance Trimestral
													Inicio	Fin		
	Impartidas charlas sobre protección de los derechos del consumidor	Elaborar programa de charlas sobre protección de los derechos del consumidor	Cantidad de charlas educativas (SIGEP)	3,000.00	3,750.00	3,750.00	4,500.00	15,000.00	Informe de actividades, reportes de asistencia, fotos.	Departamento de Educación al Consumidor	3,410	Charlas educativas y Jornadas	Abril	Junio	Todos los colaboradores de dicho departamento	100%
Coordinar con sectores identificados para impartir charlas para calendarizar actividades																
Coordinar logística de apoyo																
Cantidad de charlas y participantes																
Evaluar charla y orientador																
Elaborar y remitir informe																
	Propuesta talleres sobre protección de los derechos del consumidor	Selección Asesor para desarrollo talleres.	Elaborado taller de derecho de consumo						Informe de actividades, reportes de asistencia, fotos	Departamento de Educación al Consumidor	1	Taller de finanzas personales	Abril	Junio	Todos los colaboradores de dicho departamento	100%
Coordinar capacitación y asesoría a los orientadores.		Elaborado taller de inocuidad de alimentos en el hogar														
Elaborar materiales sobre el tema específico del taller a impartir.		Elaborado taller de finanzas personales														
Coordinar logística de apoyo		Elaborado taller de publicidad responsable														
Elaborar programa de talleres sobre protección de los derechos del consumidor		Elaborado taller de comercio electrónico														
Remitir proyecto a D.E para aprobación.		Elaborado taller de Liderazgo														
Ejecutar prueba piloto de talleres.		Elaborado taller de comunicación efectiva														
Elaborar y remitir informe		Elaborado taller de trabajo en equipo														
	Realizados conversatorios Universitarios	Realizar levantamiento sobre posibles universidades a realizar conversatorio	Cantidad de eventos realizados						Fotos, informe.	Departamento de Educación al Consumidor	0	0	0	0	Todos los colaboradores de dicho departamento	100%
Coordinar con universidades para impartir conversatorio																
Coordinar logística de apoyo																
Realizar conversatorio																
Elaborar y remitir informe																
	Jornada Nacional de Concientización y Promoción de los Derechos Del Consumidor	Definir presupuesto para realización de eventos	Número de eventos						Fotos, informe.	Departamento de Educación al Consumidor	6	Jornada Nacional de Concientización y Promoción de los Derechos Del Consumidor	Abril	Junio	Todos los colaboradores de dicho departamento	100%
Elaborar plan de Jornada nacional																
Definir temas a concientizar																
Calendarizar los eventos																
Ejecutar eventos																

	Realizados contenido de orientación a consumidores	Elaborar plan de contenido de educativo.	Porcentaje de implementación						Publicación en redes y medios de comunicación.	Departamento de Educación al Consumidor	0					Todos los colaboradores de dicho departamento	100%
		Remitir a D.E. para aprobación.															
		Remitir aprobados a Depto. Comunicación															
		Publicar en todas las redes sociales y medios de comunicación.															
Implementación Plan Nacional Vigilancia sobre Etiquetado general para los alimentos previamente envasados cumplimiento de la NORDOM 53	Ejecución del plan, Resolución 1579 - 22	Porcentaje de cumplimiento	25%	25%	25%	25%	100%	Informes	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Jurídica, Dirección de Comunicaciones, Dirección de RRHH, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de Planes y Proyectos, Departamento de Educación al Consumidor, Departamento de Coordinación Provincial, Sección de Transportación	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Unidad Ejecutora **DIVISIÓN DE FOMENTOS DE ASOCIACIONES**



	2021-2024
Eje Estratégico	EJE 2 - Promover el desarrollo y conocimiento de las normativas de los derechos de los consumidores.
Lineamientos	3.3.1.5 Realizar campañas de concientización a los consumidores sobre sus derechos y los mecanismos para ejercerlos.
Objetivos	Fomentar el empoderamiento de los consumidores sobre sus derechos.

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Responsable **Encargado/a**
Trimestre

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

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual	
										Inicio	Fin					
	Implementado programa de Formación de Asociación de Consumidores	Elaborar Programa de Formación de Asociación de Consumidores	Porcentaje de programa realizado / Cantidad de Asociaciones Formadas a través del Programa	100%	25%	Programa formulado. Fotos, Informes	División de Fomentos de Asociaciones	25%	Elaboración del programa a presentar	Levantamiento de información vía telefónica y presencial con tres organizaciones	10/4/2023	12/5/2023	Johanny Ramirez - Encargada de la División de Fomento de Asociaciones	Equipos tecnológicos / Materiales de oficina	100%	25%
		Remitir a la D.E. para fines de aprobación														
		Coordinar con todas las Asociaciones vigentes que aún no se hayan formalizado en Pro Consumidor a que se incluyan en el programa de formación.														
		Ejecutar programa	Cantidad de acciones formativas realizadas													
		Elaborar y remitir informe a la D.E.														
	Elaborado procedimiento de deshabilitación de Asociaciones de Consumidores Inactivas	Recolectar datos para elaborar procedimiento	Porcentaje de Elaboración de Procedimiento	100%	30%	Procedimiento aprobado	División de Fomentos de Asociaciones	25%	Búsqueda de datos en los expedientes de las asociaciones, análisis de los mismos, llamadas - NO CONTACTADOS	Coordinación con Planificación y Desarrollo	ABRIL	JUNIO	Johanny Ramirez - Encargada de la División de Fomento de Asociaciones	Equipos tecnológicos / Materiales de oficina	100%	25%
		Coordinar con el Departamento de Planificación y Desarrollo para poner en formato el procedimiento														
		Remitir a la D.E. para aprobación.														
		Agregar a la Lista Maestra de Procedimientos.														
		Ejecutar procedimiento de anulación.														

Realizado monitoreos de las Asociaciones de Consumidores	Coordinar logística de apoyo para transporte a actividades de las asociaciones a las que es invitada la institución	Visitas a actividades de las asociaciones	100%	25%	Informes de Monitoreo	División de Fomentos de Asociaciones	25%	No se han recibido invitaciones para participar en actividades de las Asociaciones	Se han recibido reportes e informes de actividades realizadas	ABRIL	JUNIO	Johanny Ramirez - Encargada de la División de Fomento de Asociaciones	Equipos tecnológicos / Materiales de oficina	95%	24%	
	Elaborar reportes de monitoreo en base a las evidencias suministradas															
	Remitir a la D.E. para aprobación.	Cantidad de reportes enviados por cada Asociación														
	Ejecutar acciones correctivas pautadas por la D.E.															
Promovida la existencia de Asociaciones de Consumidores a Nivel Nacional	Elaborar programa de promoción.	Programa de Promoción la existencia de Asociaciones de Consumidores a Nivel Nacional elaborado.	100%	25%	Programas. Informes. Fotos.	División de Fomentos de Asociaciones	25%	Levantamiento de información con las Asociaciones	Estudio de documentos de mercadeo y documentación de instituciones homologas	ABRIL	MAYO	Johanny Ramirez - Encargada de la División de Fomento de Asociaciones	Equipos tecnológicos / Materiales de oficina	100%	25%	
	Remitir a la D.E. para fines de aprobación															
	Coordinar con el Departamento de Comunicaciones para difusión por todos los medios de comunicación vigentes.															
	Asociaciones interesadas en ser formalizadas para															
	Elaborar y remitir informe a la D.E.															Cantidad de Asociaciones registradas luego de lanzamiento del programa
	Recibir solicitudes de apoyo por parte de las asociaciones															Cantidad de asociaciones apoyadas con recursos para la ejecución de actividades en fomento de la protección de los derechos del consumidor
Revisar y remitir las solicitudes de apoyo a asociaciones de consumidores																
Sistematización de los expedientes de las asociaciones	Seguimiento del avance del desarrollo del programa con TIC	Sistematización de los expedientes de las Asociaciones	100%	25%	Informes de expedientes registrados	División de Fomentos de Asociaciones	25%	Digitalización de expedientes	Seguimiento de funcionamiento con departamento TIC			Johanny Ramirez - Encargada de la División de Fomento de Asociaciones	Equipos tecnológicos / Materiales de oficina	100%	25%	
	Reportes del seguimiento a D.E.															
	Reporte desarrollo del sistema a P.Y.D															
	Pruebas del Sistema Tecnológico de FAC															
	Sistematización de los expedientes															
Igualdad de género y el empoderamiento de la mujer dirigido por los lineamientos estratégicos del Plan Estratégico del Gobierno 2021-2024	Apoyar una educación de respeto a mujeres y hombres	Cantidad de impactados	100%	15%	Informes de cumplimientos, screenshots, participantes	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de RRHH, Dirección de Planificación y Desarrollo, División de Fomentos de Asociaciones	15%	Contacto con las Asociaciones para el desarrollo del proyecto de empoderamiento		ABRIL	JUNIO	Johanny Ramirez - Encargada de la División de Fomento de Asociaciones	Equipos tecnológicos / Materiales de oficina	100%	25%	
	Promover una cultura de sensibilización y concientización sobre la equidad de género															
Coordinación y logística de la Asamblea de Consumidores 2023 (Elección de los dos representantes de las Asociaciones de Consumidores ante el consejo 2023-2025)	Análisis de los expedientes actuales de las Asociaciones para verificar si cumplen para elegir o ser elegidos en la asamblea	Asamblea realizada	100%		Informes de tareas realizadas para la organización, imágenes, participantes	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de RRHH, Dirección de Planificación y Desarrollo, División de Fomentos de Asociaciones	N/A	N/A	N/A	Tercer trimestre	Tercer trimestre	N/A	N/A	N/A	N/A	
	Elaborar listado de las Asociaciones que pueden participar en la asamblea después de haber contactado a todas las organizaciones y darles tiempo para ponerse al día															



Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE PUBLICIDAD Y PRECIO

Responsable Encargado/a

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

2023-2024	
Eje Estratégico	EJE 3 - Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado nacional.
Lineamientos	3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.
Objetivos	Fortalecer los mecanismos de vigilancia de la oferta, promoción y publicidad en el mercado nacional

Trimestre

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	TRIMESTRAL	Meta Anual	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin				
	Promoción y difusión de la publicidad responsable a proveedores de bienes y servicios.	Elaboración del programa de charlas	Número de Charlas impartidas	1	N/A	Listado de participantes, fotos	Dirección Ejecutiva, Departamento de Análisis de Publicidad y Precios, Departamento de Comunicaciones	1		ABRIL	JUNIO	50.00	Yeshica Peguero	100%	
		Impartición de la charla													
		Registro de participantes													
	Realización de operativos preventivos en épocas estacionales y verificación de la veracidad de la publicidad	Elaboración del programa de visitas	Número de operativos realizados	2	4	Formularios de verificación de publicidad	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Departamento de Análisis de Publicidad y Precios, Departamento de Inspección - Buenas Prácticas Comerciales, División de Servicios Generales	2		ABRIL	JUNIO				
		Ejecución del programa													
		Elaboración de informes de resultados													
	Verificación de las prácticas comerciales implementadas por proveedores de bienes y servicios (verificación de publicidad).	Elaboración del programa de visitas.	Número de visitas de inspecciones oficiales de verificación de publicidad	3259.71	12073	Actas de inspección/ informes resultados de inspección.	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Departamento de Análisis de Publicidad y Precios, Departamento de Inspección - Buenas Prácticas Comerciales, División de Servicios Generales	100%		ABRIL	JUNIO	50.00	Yeshica Peguero/Ana Meléndez/Mario Bonetti	100%	
		Ejecución del programa de visitas.													
		Seguimiento al plan.													
		Elaboración de informes/Actualización de base de datos.													
		Registro sistema SGTIP.													
	Análisis a publicidad de bienes y servicios por denuncia.	Análisis de la denuncia.	Cantidad de análisis realizados.	2		Informes análisis publicitarios.	Dirección Ejecutiva, Departamento de Análisis Publicidad y Precios, Departamento de Inspección	2		ABRIL	JUNIO	50.00	Yeshica Peguero/Ana Meléndez/Mario Bonetti	100%	
		Verificación y análisis de la publicidad.													
		Tipificación de violaciones a la ley.													
		Elaboración de informes.													
		Remisión a la Dirección Ejecutiva y Dirección Jurídica													
	Analizados los anuncios publicitarios en medios de comunicación local	Monitoreo de las publicaciones en los medios de comunicación	Cantidad de análisis publicitarios segmentados en las redes sociales, radio, televisión y periódicos	125	500		Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	215		ABRIL	JUNIO		Yeshica Peguero/Ana Meléndez/Mario Bonetti	100%	
		Identificación de la anomalía (si existe)													
		Elaboración del análisis publicitario.													
		Envío de análisis a la D.E. y al Dpto. Jurídico.													
		Elaboración de los formularios	Número de formularios de productos alimenticios enviados		52		Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	1200		ABRIL	JUNIO	50.00	Peguero/Beltra Cruz/Evelyn Mateo/Santa Matos/Edward Brea/María Rodríguez/ Alttagracia Diaz	100%	
		Levantamiento de los precios.													
		Procesamiento de la data.													
		Envío de la data al Departamento de Tecnología.													

Actualizado en el tiempo pautado el Sistema Dominicano de Información de Precios	Elaboración de los formularios	Publicación en Sistema Dominicano de Información de Precios (SIDIP)	10	Número de formularios de electrodomésticos enviados.	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	16		ABRIL	JUNIO	50.00	Peguero/Beliza Cruz/Evelyn Mateo/Santa Matos/Edward Brau/María Rodríguez/ Altigracia Diaz	100%	
	Levantamiento de los precios.												
	Procesamiento de la data.												
	Envío de la data al Departamento de Tecnología.												
	Elaboración de los formularios	Publicación en Sistema Dominicano de Información de Precios (SIDIP)	15	Número de formularios de artículos ferreteros enviados	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	45		ABRIL	JUNIO	50.00	Peguero/Beliza Cruz/Evelyn Mateo/Santa Matos/Edward Brau/María Rodríguez/ Altigracia Diaz	100%	
	Levantamiento de los precios.												
	Procesamiento de la data.												
	Envío de la data al Departamento de Tecnología.												
	Elaboración de los formularios	Publicación en Sistema Dominicano de Información de Precios (SIDIP)	10	Número de formularios de artículos temporada enviados	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	N/A	No aplica para enero-febrero	ABRIL	JUNIO	50.00	Peguero/Beliza Cruz/Evelyn Mateo/Santa Matos/Edward Brau/María Rodríguez/ Altigracia Diaz	100%	
	Levantamiento de los precios.												
	Procesamiento de la data.												
	Envío de la data al Departamento de Tecnología.												
	Elaboración de los formularios	Publicación en Sistema Dominicano de Información de Precios (SIDIP)	5	Número de formularios de librerías enviados	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	N/A	No aplica para enero-febrero	ABRIL	JUNIO	50.00	Peguero/Beliza Cruz/Evelyn Mateo/Santa Matos/Edward Brau/María Rodríguez/ Altigracia Diaz	100%	
	Levantamiento de los precios.												
	Procesamiento de la data.												
	Envío de la data al Departamento de Tecnología.												
Elaboración de los formularios	Publicación en Sistema Dominicano de Información de Precios (SIDIP)	12	Número de formularios de artículos de la higiene enviados	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	13	Establecimientos visitados	ABRIL	JUNIO	50.00	Peguero/Beliza Cruz/Evelyn Mateo/Santa Matos/Edward Brau/María Rodríguez/ Altigracia Diaz	100%		
Levantamiento de los precios.													
Procesamiento de la data.													
Envío de la data al Departamento de Tecnología.													
Elaboración de los formularios	Publicación en Sistema Dominicano de Información de Precios (SIDIP)	15	Número de formularios de medicamentos enviados	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	15	Farmacias visitadas	ABRIL	JUNIO	50.00	Peguero/Beliza Cruz/Evelyn Mateo/Santa Matos/Edward Brau/María Rodríguez/ Altigracia Diaz	100%		
Levantamiento de los precios.													
Procesamiento de la data.													
Envío de la data al Departamento de Tecnología.													
Expandido el alcance del SIDIP	Cantidad de supermercados implementados al SIDIP	SIDIP			Departamento de Análisis De Publicidad y Precios					50.00	Peguero/Beliza Cruz/Evelyn Mateo/Santa Matos/Edward Brau/María Rodríguez/ Altigracia Diaz	100%	
	Cantidad de boletines de precios promedios en almacenes agregados al SIDIP												48
	Cantidad de boletines de precios promedios en colmados agregados al SIDIP												48
	Cantidad de boletines de precios promedios en mercados agregados al SIDIP												48
Realizado análisis de compras inteligentes para orientación al consumidor	Realizar levantamiento de colocación de — botellas establicidos.	Cantidad de análisis de productos del mes	3	12	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	3	Reporte realizado y colgado en página web	ABRIL	JUNIO	\$300,000.00	Peguero/Beliza Cruz/Evelyn Mateo/Santa Matos/Edward Brau/María Rodríguez/ Altigracia Diaz	100%	
	Preparar propuesta												
	Remitir propuesta a D.E. para fines de aprobación.												
	Ejecutar plan de acción para colocación de puntos de promoción												
Realización de sondeos de productos farmacéuticos. CONCADECO	Análisis de reportes de la investigación de precios.	Informe de investigación publicados en CONCADECO		Número de Informes	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	3	Reporte realizado y enviado a Cooperación Internacional	ABRIL	JUNIO	50.00	Yeshica Peguero/Ana Meléndez/Mario Bonetti	100%	
Realización de sondeos de precios de los productos de la canasta básica rural y urbana	Elaboración de reporte de la investigación de precios de medicamentos, canasta básica alimentaria rural y urbana												
Cantidad de cápsulas informativas	Envío de reporte a la Dirección Ejecutiva. Envío de reportes CONCADECO.												Número de Informes
Realización de reuniones con representantes de los proveedores.	Identificación de la problemática.	Video	12	48	Informe de Investigación publicado en página web	12	Informes realizados y remitido a presidencia	ABRIL	JUNIO	50.00	Yeshica Peguero/Ana Meléndez/Mario Bonetti	100%	
	Investigación de la problemática y elaboración de informes de resultados.												
	Convocatoria y realización de la reunión. Elaboración de reportes de acuerdos.	Porcentaje de acuerdos logrados, en caso que aplique.	1	90%	Minutas de reuniones, listado de asistencia, informes de acuerdos.	1	Reuniones realizadas con las federaciones y asociaciones de comerciantes y supermercados	ABRIL	JUNIO	50.00	Yeshica Peguero/Ana Meléndez/Mario Bonetti	100%	



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
por Departamento

Detalle

Unidad Ejecutora **DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

Responsable **Encargado/a**

Trimestre

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

2021-2024	
Eje Estratégico	EJE 3 - Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado nacional
Lineamientos	3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.
Objetivos	Fortalecer los mecanismos de vigilancia de la oferta, promoción y publicidad en el mercado nacional.

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	1 TRIMESTRE	Meta Anual	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin				
	Solucionados los conflictos entre proveedores y consumidores	Realizar análisis previo del asunto en conflicto	Porcentaje de casos conciliados	105%	420	Screenshot de conciliación por Pro Concilia, actas de conciliación	Departamento de Conciliación, Departamento de Servicio al Usuario	98%	Se realizó análisis previo del asunto en conflicto	ABRIL	JUNIO	Todos los colaboradores		98%	
		Explorar posibilidades objetivas de acuerdo entre las partes.							Se dio inicio al preliminar conciliatorio, con las debidas citaciones correspondientes						
		Inicio de acuerdos conciliatorios (citas adicionales)	Porcentaje de casos trabajados respecto a reclamaciones recibidas en el área en el tiempo establecido (30 días) a excepción de casos que requieran visitas de inspección.						Se levantaron actas de acuerdo, las cuales fueron firmada por las partes						
		Firma de acuerdos conciliados	Porcentaje de casos conciliados a través de Pro Concilia.						Se realizaron acuerdo previos a las audiencias, los cuales fueron confirmados y sustentados						
		Confirmación del cumplimiento de los acuerdos hechos en la conciliación.							Se realizaron audiencias virtuales						
		Archivo de expediente.							Se archivaron expedientes						
	Implementación y certificación de las Normas ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad, ISO 37001:2016 Requisitos para Sistema de Gestión Antisoborno e ISO 37301:2021 " Requisitos para Sistema de Gestión de Cumplimiento.	Elaboración de diagnóstico	Porcentaje de cumplimiento	25%	100%	Informes, levantamiento de datos	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Comunicaciones, Dirección Jurídica, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de Conciliación, Departamento de Servicio al Usuario, División de Compras y Contrataciones	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
		Identificación de riesgos y oportunidades													
		Mapeo y caracterización de los procesos													
		Auditoría interna del Sistema de Gestión													
		Revisión de cuentas de mejoras													



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
por Departamento

Detalle

Unidad Ejecutora **DIVISIÓN DE ANÁLISIS PRELIMINAR DE RECLAMACIONES**

Responsable **Encargado/a**

Trimestre

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

2021-2024	
Eje Estratégico	EJE 3 - Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado nacional
Lineamientos	3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.
Objetivos	Fortalecer los mecanismos de vigilancia de la oferta, promoción y publicidad en el mercado nacional.

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	1 TRIMESTRE	Meta Anual	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin				
	Efectuar el análisis de las reclamaciones y denuncias interpuestas ante proconsumidor por parte de consumidores y usuarios a fin de determinar si existen elementos probatorios que evidencien faltas atribuibles a proveedores y recomendar su procedencia o improcedencia.	Analizar las denuncias y reclamaciones	100%	1,000	4600	Informes, levantamiento de datos, revisión, gestión telefónica, consulta, análisis, entrevistas y citaciones	Departamento de Conciliación, División de Análisis Preliminar de Reclamaciones		Análisis de las Reclamaciones, Realización de Improcedencia, Citaciones, Gestión Telefónica, Consulta, Entrevista a Proveedores y Consumidores.	ABRIL	JUNIO	VICTOR LORA		90%	
		Determinar a que área corresponde	100%						Análisis de las Reclamaciones, Realización de Improcedencia, Citaciones, Gestión Telefónica, Consulta, Entrevista a Proveedores y Consumidores	ABRIL	JUNIO	VICTOR LORA P.		100%	
	Asegurar el cumplimiento con los tiempos establecidos para la evaluación y análisis de reclamaciones, según legislación	Llevar control del tiempo requerido en 2 días	100%	100%	100%	Informes, levantamiento de datos, revisión, gestión telefónica, consulta, análisis, entrevistas y citaciones	Departamento de Conciliación, División de Análisis Preliminar de Reclamaciones		Análisis de las Reclamaciones, Realización de Improcedencia, Citaciones, Gestión Telefónica, Consulta, Entrevista a Proveedores y Consumidores	ABRIL	JUNIO	VICTOR LORA P.		100%	
	Tramitar los expedientes de reclamaciones al organismo de conciliación	Realizar tramite de expediente	100%	100%	100%	Informes, levantamiento de datos, revisión, gestión telefónica, consulta, análisis, entrevistas y citaciones	Departamento de Conciliación, División de Análisis Preliminar de Reclamaciones		Análisis de las Reclamaciones, Realización de Improcedencia, Citaciones, Gestión Telefónica, Consulta, Entrevista a Proveedores y Consumidores	ABRIL	JUNIO	VICTOR LORA P.		100%	
	Análisis y revisión	Revisión y corrección de expediente para ser sometido a la firma	100%	100%						ABRIL	JUNIO	VICTOR LORA P.		95%	
		Revisión y corrección para ser sometido a la firma													
		Revisión, corrección, orientación y análisis con los abogados encargados de los expedientes													
		Revisión y análisis para ser sometido a la firma													
		Revisión y análisis para ser sometido a la firma													
		Realización, revisión y posterior notificación al consumidor													
		Revisión y análisis para ser sometido a la firma													



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora **DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN PROVINCIAL**

Responsable **Encargado/a**

Trimestre

PEI	2021-2024
Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
Articulación Estratégica	3.5.2 Crear la infraestructura (física e institucional) de normalización, metrología, reglamentación técnica y acreditación, que garantice el cumplimiento de los requisitos de los mercados globales y un compromiso con la excelencia
Lineamientos	
Objetivos	Posicionamiento y relacionamiento institucional.

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin					
	Gestionada la apertura de oficinas provinciales en el interior del País	Realizar monitoreo de posibles locales en provincias de interés para instalación de una OP de Pro Consumidor	Cantidad de oficinas provinciales inauguradas	100%	100%	Screenshots de gestiones administrativas realizadas para apertura (luz, agua, etc.) Fotografías de OP aperturada (interior y exterior)	Departamento de Coordinación Provincial	N/A	N/A	ABRIL	JUNIO	\$0.00				
		Efectuar evaluación de necesidades a utilizar dentro de la OP.														
		Gestionar los contratos administrativos correspondientes, trámites de personal, asignación de vehículos, movimiento de mobiliarios, entre otros para la OP.														
		Asignar recursos a OP.														
		Realizar rueda de prensa y evento de apertura para la OP.														
		Realizar informe con fotografías y remitir a interesados.														
	Realizadas supervisiones trimestrales a las oficinas provinciales	Definir programación de OP a visitar, para fines de supervisión.	Porcentaje de supervisiones realizadas acorde a lo planificado	100%	100%	Informes de supervisiones trimestrales por provincias realizados. Fotografías de supervisiones.	Departamento de Coordinación Provincial	67%		ABRIL	JUNIO	\$0.00		50	67%	
		Gestionar recursos administrativos para fines de realizar visitas de supervisión a las OP.														
		Ejecutar programación de visitas de supervisión														
		Recopilar datos y realizar informe.														
	Realizados monitoreos mensuales a las oficinas provinciales	Definir programación de monitoreo mensual a OPs.	Porcentaje de informes realizados en los tiempos establecidos	100%	100%	Reportes de monitoreos mensuales realizados a las oficinas provinciales.	Departamento de Coordinación Provincial	100%		ABRIL	JUNIO	\$0.00			100%	
		Ejecutar programación de monitoreos mensuales.														
		Realizar informes de monitoreos.														
		Efectuar acciones de mejoras encontradas, luego de realizar informe.														
		Remitir informe de acciones de mejoras a interesados.														
		Monitorear la continuidad de las acciones de mejora.														

Gestionadas las solicitudes administrativas y misionales que realicen las oficinas provinciales a SEDE	Recibir solicitudes administrativas y misionales de las OP.	Porcentaje de solicitudes gestionadas en los tiempos establecidos	100%	100%	Screenshots de correos de solicitudes al área de CP. Formularios de solicitud de compras de bienes y servicios tramitados. Fotografías de entrega de lo solicitado a la OP correspondiente.	Departamento de Coordinación Provincial	90%		ABRIL	JUNIO	\$0.00			90%			
	Realizar solicitud en base a lo requerido por la OP.																
	En caso que aplique, tramitar la solicitud al área correspondiente, y dar seguimiento para que la misma sea realizada y tramitada.																
	Tramitar solicitud a los departamentos correspondientes, para fines de verificación y aprobación.																
	Recibir y tramitar el bien comprado hacia la OP correspondiente.																
Realizado seguimiento a cumplimiento del POA oficinas provinciales	Realizar acciones de seguimiento a la operatividad de las OP, en base a los Planes Operativos.	Porcentaje de cumplimiento del POA oficinas provinciales	100%	100%	Informes de cumplimiento trimestral realizado a las Oficinas Provinciales	Departamento de Coordinación Provincial	80%		ABRIL	JUNIO	\$0.00			80%			
	Efectuar sugerencias y medidas que ayuden a las OP cumplan con su programación mensual.																
	Tramitar cualquier acción de desviación presentada por la OP al Departamento de Planificación y Desarrollo.																
	Colaborar en todo lo requerido por el Departamento de Planificación y Desarrollo en cada trimestre, donde se realicen evaluaciones a las OP.																
	Realizar informe de cumplimiento de las OP y remitir al Departamento de Planificación y Desarrollo, dentro de los tiempos requeridos.																
Implementación Plan Nacional Vigilancia sobre Etiquetado general para los alimentos previamente envasados cumplimiento de la NORDOM 53	Ejecución del plan, Resolución 1579 - 22	Porcentaje de cumplimiento	100%	100%	Informes	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Jurídica, Dirección de Comunicaciones, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de RRHH, Departamento de Planes y Proyectos, Departamento de Educación al Consumidor, Departamento de Coordinación Provincial, Sección de Transportación					\$0.00			N/A			



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Responsable Encargado/a

Trimestre

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

PEI	2021-2024
Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
Articulación Estratégica	3.3 Competitividad e innovación en un ambiente favorable a la cooperación y la responsabilidad social.
Lineamientos	Eficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional
Objetivos	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin					
	Gestionados los requerimientos de información del ciudadano	Solicitudes recibidas	Porcentaje de solicitudes de información tramitadas y respondidas	100%	15 días hábiles	Solicitudes recibidas. Solicitudes respondidas en plazo oportuno.	Todas las áreas	100%	Solicitudes recibidas, registradas en la matriz y en el SAIP, tramitadas al área proveedor de la información, recepción de respuesta, elaborada notificación y subida al SAIP. Acuse recibido, cambio de estado en el sistema.			\$0.00	OAI	Comunicaciones/Correos electrónicos y telefónicas.	100%	
		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 a través de las diferentes plataformas														
	Cumplimiento de la Ley 200-04 de actualización de subportales de transparencia	Remitir recordatorio a las áreas sobre la información a ser colgada en el Portal de Transparencia y la fecha para poder subirla.	Porcentaje de cumplimiento promedio trimestral	100%	4	Informe trimestrales (capturas, calificación del portal)	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de RRRH, Departamento Financiero, División de Contabilidad, División de presupuesto	100%	Remisión a las áreas involucradas, recepción de los archivos y acuse, preparados en formatos requeridos, escaneados, correo y remite a Tic-publicar en el portal, OAI valida la carga.			\$0.00	OAI	Documentos digitales, físicos y correo electrónico	100%	
		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.														
		Socializar con el capital humano procedimientos de solicitudes en el sistema SAIP y su funcionamiento														
		Publicar las informaciones en el portal de datos abiertos														
		Elaborar informe trimestral de evaluación sobre los resultados obtenidos y las mejoras identificadas.														
Elaborar informe trimestral de la calidad de la información subida en el Portal de Transparencia.																
	Socializados los reportes de evaluación.	Dar seguimiento a la evaluación de la OAI-Pro Consumidor, emitida por la DIGEIG.	Número de socializaciones realizadas sobre los reportes de evaluación.	100%	4	Correos electrónicos o carta de remisión de los resultados obtenidos.	Departamento de Acceso a la Información	100%	Calificaciones recibidas por el sistema SAIP (comunidad) y el correo de transparencia.			\$0.00	OAI	Correo electrónico	100%	
		Identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades de mejora y recomendaciones de la evaluación.														
		Divulgar los resultados de evaluación a Pro Comconsumidor a los encargados a través del correo electrónico o de forma presencial.														
	Cumplimiento del indicador de Transparencia Gubernamental	Remitir recordatorio a las áreas sobre la información a ser colgada en el Portal de Transparencia y el plazo establecido de ley	Porcentaje de cumplimiento	100%	100%	Informe trimestral sobre evaluación obtenida.	Departamento de Acceso a la Información	96.33%	Preparamos los archivos en los formatos requeridos, escanea documentos en carpetas remitido a Tic sube al portal y la OAI valida la carga según lineamientos de la norma indica los apartados correspondientes.			\$0.00	OAI	Correo electrónico, uso portal transparencia y el programa JOOMLA	96.3%	
		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 trimestral de evaluación sobre los resultados obtenidos y las mejoras identificadas.														
	Plan del Trabajo 2023 Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo	Cultura de Integridad	Porcentaje de avance	100%	25%	Informe de avance	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de RRRH, Oficina de libre acceso a la información,	N/A	N/A			\$0.00	N/A	N/A	N/A	
		Compromiso de Alta Dirección por la Integridad	Cantidad de avance	100%	1											
		Política Institucional de Integridad y Anticorrupción	Porcentaje de avance (1er trimestre)	100%	1											
		Plan de comunicación y capacitación		100%	100%											
		Modelo de Gestión de Riesgo	Cantidad de avance para (2-3 trimestre)	100%	25%											