PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor

Informe de Evaluación de Cumplimiento

Plan Operativo Anual

1er Semestre

2019

Índice

1. Introducción 3
2. Informe General por Departamento 4
3. Ejecuciones Detalladas por Producto e Indicadores 5
   - 3.1 Oficina de Acceso a la Información 5
   - 3.2 Departamento Financiero 6
   - 3.3 Departamento de Buenas Prácticas Comerciales 7
   - 3.4 Departamento de Análisis de Publicidad y Precios 8
   - 3.5 Departamento Jurídico 9
   - 3.6 Departamento Administrativo 10
   - 3.7 Departamento de Planificación y Desarrollo 11
   - 3.8 Departamento de Recursos Humanos 13
   - 3.9 Departamento Educación al Consumidor 14
   - 3.10 Departamento de Servicio al Usuario 14
   - 3.11 Departamento de Conciliación 16
   - 3.12 Departamento de Estudios e Inteligencia de Mercado 17
   - 3.13 Departamento Inspección y Vigilancia 18
   - 3.14 Departamento de Coordinación Provincial 19
   - 3.15 Comunicaciones 20
   - 3.16 Laboratorio 21
   - 3.17 Tecnología de la Información y Comunicación 22

1. Introducción

El presente informe de gestión correspondiente a la evaluación del Plan Operativo Anual (POA) 2019; resume el desarrollo y los principales logros producidos en el segundo trimestre, junto al promedio general del primer trimestre.

Para establecer las calificaciones de las diferentes áreas se contempló el avance del cumplimiento de los productos, de esta manera se realizó 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. Para este informe deberá tomarse como aceptable la calificación de 80%.

Este Informe será presentado a la dirección ejecutiva y posteriormente socializado con las áreas de acuerdo a lo establecido en el procedimiento.

2. Informe General por Departamento para el 2do Trimestre

No.	Área Administrativa	Porcentaje de Cumplimiento del 2do Trimestre	Porcentaje de Cumplimiento del 1er Semestre
1	*Financiero*	*100%*	*100.00%*
2	*Oficina de Libre Acceso a la Información*	*100%*	*99.89%*
3	*Planificación y Desarrollo*	*98.45%*	*93.44%*
4	*Buenas Prácticas Comerciales*	*97.78%*	*97.41%*
5	*Jurídico*	*96.32%*	*91.34%*
6	*Comunicaciones*	*95.83%*	*83.70%*
7	*Administrativo*	*95.24%*	*97.42%*
8	*Laboratorio*	*94.22%*	*74.45%*
9	*Servicio al Usuario*	*91.54%*	*85.84%*
10	*Inspección y Vigilancia*	*91.00%*	*93.73%*
11	*Coordinación Provincial*	*90.00%*	*87.92%*
12	*Análisis de Publicidad y Precios*	*87.50%*	*81.26%*
13	*Tecnología de la Información y la Comunicación*	*82.86%*	*72.70%*
14	*Educación al Consumidor*	*76.89%*	*75.18%*
15	*Conciliación*	*75.76%*	*81.61%*
16	*Recursos Humanos*	*73.42%*	*73.25%*
17	*Estudio e Inteligencia de Mercado*	*68.00%*	*72.75%*
		89.11%	**85.99%**

3. Ejecuciones Detalladas por Producto e Indicadores

A continuación, se presenta un informe detallado de cada una de los departamentos evaluados donde se destacan los productos, indicadores, porcentaje de cumplimiento y se especifican el análisis de la desviación de cada producto.

3.1 Oficina de Acceso a la Información: 100%

Producto	Nombre del Indicador	Porcentaje de Cumplimiento
Atención a solicitudes OAI	Porcentaje de solicitudes de información atendidas en plazo reglamentado	100%
Atención al ciudadano línea 311	Porcentaje de demandas tramitadas vs. recibidas	100%
Portal transparencia web actualizado	Informes de nóminas	100%
	Informes de compras	100%
	Informes ejecución presupuestaria	100%
	Informes estadísticos	100%
	Informes financieros	100%
	Índice de documentos actualizado y disponible para el usuario	100%
	Datos Abiertos	100%

- Análisis de desviación

La Oficina de Acceso a la Información hizo la siguiente salvedad respecto a su producto **"Informes financieros"**: Hubo un retraso en la subida al portal de transparencia de los balances financieros debido a cambios del sistema financiero de la institución, pero fueron publicados.

- Promedio del primer semestre

La Oficina de Acceso a la Información obtuvo un promedio de 99.78% para el 1er trimestre y 100% para el 2do trimestre, lo cual promedia un resultado de **99.89% para el 1er semestre.**

3.2 Departamento Financiero: 100%

Producto	Nombre del Indicador	Porcentaje de Cumplimiento
Ejecuciones Presupuestaria	Números de ejecuciones tramitados	100%
Estados Financieros	Numero de Estados Financieros tramitados	100%
Informes para la OAI	Numero de informes tramitados a la OAI	100%
Presupuesto Institucional	Número de presupuesto digitado y aprobado según techo asignado	100%
Informes de programación estimada a la D.E.	Numero de informes de programación de la ejecución enviados a la D.E.	100%
Indicador de gestión presupuestaria IGP2	Número de informes de programación de ejecución enviados a la D.E.	100%
Inventario General Institucional	Número de inventarios realizados y tramitados del SIAP	100%

- **Análisis de desviación**

El Departamento Financiero cumplió con todos sus productos en el tiempo indicado dentro de su Plan Operativo para el primer trimestre.

- **Promedio del primer semestre**

El Departamento Financiero obtuvo un promedio de 100% para el 1er trimestre y 100% para el 2do trimestre, lo cual promedia un resultado de **100% para el 1er semestre.**

3.3 Departamento de Buenas Prácticas Comerciales: 97.77%

Producto	Nombre del Indicador	Porcentaje de Cumplimiento
Verificación del cumplimiento con carácter preventivo de los reglamentos y normas de calidad.	Número de visitas de Buenas Prácticas Comerciales	100%
	Número de visitas realizadas a comercializadoras, envasadora de agua y fábrica de hielo.	100%
Talleres y charlas a proveedores	Número de charlas impartidas en el programa definido por BPC	100%
	Número de talleres sobre manipulación de alimentos impartidos a proveedores	100%
	Número de proveedores impactados en el programa de educación de BPC	100%
Zonas Impactadas	Número de zonas geográficas impactadas	100%
Número de propuesta, anteproyectos elaborados y/o revisión de normas técnicas.	Ayudas Memorias, registros de participantes, invitaciones.	80%
Número de normas aprobadas con las observaciones realizadas por Pro Consumidor	Informes aprobados por la dirección, informes de la comisión técnica de expertos del CODOCA	100%
Elaboración de guías de Buenas Prácticas elaborados para el sector alimentos y bebidas	Una guía de Buenas Prácticas elaborados para el sector alimentos y bebidas	100%

- ## Análisis de desviación

El Departamento de Buenas Prácticas Comerciales no tuvo ningún comentario respecto al incumplimiento en su totalidad de algunos de sus productos dentro de su Plan Operativo.

- ## Promedio del primer semestre

El Departamento de Buenas Prácticas Comerciales obtuvo un promedio de 99.78% para el 1er trimestre y 100% para el 2do trimestre, lo cual promedia un resultado de **99.89% para el 1er semestre.**

3.4 Departamento de Análisis de Publicidad y Precios: 87.50%

Producto	Nombre del Indicador	Porcentaje de Cumplimiento
Pacto por la Publicidad Responsable	Cantidad de sectores impactados	100%
Análisis publicitarios de las anomalías encontradas	Análisis publicitarios de anomalías encontradas	100%
	Estudios e investigaciones sobre anomalías encontradas	100%
Realización de los monitoreos de precios de los productos alimenticios	Número de formularios completados	100%
Realización de los monitoreos de los medicamentos	Número de formularios completados	100%
Realización de los monitoreos de precios de los productos ferreteros	Número de formularios completados	100%
Elaboración de estrategias para los programas	Cantidad de programas	100%
Elaboración de estrategias para posicionar el SIDIP	Estrategia Elaborada	0%

- ### Análisis de desviación

El Departamento de Publicidad y Precios no tuvo ningún comentario respecto al incumplimiento en su totalidad de algunos de sus productos dentro de su Plan Operativo.

- ### Promedio del primer semestre

El Departamento de Publicidad y Precios obtuvo un promedio de 75.02% para el 1er trimestre y 87.50% para el 2do trimestre, lo cual promedia un resultado de **81.26% para el 1er semestre.**

3.5 Departamento Jurídico: 96.32%

Producto	Nombre del Indicador	Porcentaje de Cumplimiento
Resoluciones Administrativas	Porcentaje de resoluciones de reclamaciones elaboradas	83%
	Porcentaje de resoluciones sancionadoras elaboradas	100%
Representación legal de la Institución	Recursos de contenciosos, de casación y acciones de inconstitucionalidad respondidas o interpuestos por ante el TSA, SCJ y TC.	100%
	Solicitudes de medidas cautelares y acciones de amparo respondidas por ante el TSA.	100%
Apoyo legal / acciones de Pro Consumidor	Número de análisis legales elaborados	100%
	Porcentaje de convenios elaborados y/o revisados conforme solicitud	100%
	Porcentaje de contratos elaborados en el tiempo requerido	100%
Análisis y registro de contrados de adhesión	Porcentaje de contratos de adhesión analizados	100%
	Porcentaje de contratos de adhesión registrados	77%
Registro de rifas, sorteos y concursos	Porcentaje de concursos, rifas y sorteos registrados	100%
Gestión de seguimiento al cumplimiento de las decisiones y acuerdos administrativos	Porcentaje de acuerdo ejecutados	99%

- ### Análisis de desviación

El Departamento Jurídico no tuvo ningún comentario respecto al incumplimiento en su totalidad de algunos de sus productos dentro de su Plan Operativo.

- ### Promedio del primer semestre

El Departamento Jurídico obtuvo un promedio de 86.35% para el 1er trimestre y 96.32% para el 2do trimestre, lo cual promedia un resultado de **91.34% para el 1er semestre.**

3.6 Departamento Administrativo: 99.60%

Producto	Nombre del Indicador	Porcentaje de Cumplimiento
Atención a demandas de suministro de materiales y equipos de oficinas	Porcentaje de requisiciones atendidas / Porcentaje de requisiciones atendidas acorde a los requerimientos	**100%**
Atención a la demanda de servicio de transporte	Porcentaje de requerimientos atendidos	**100%**
Plan Anual de Compras y Contrataciones, elaborado	Cantidad de planes elaborado	**100%**
Elaborar programas de Mantenimiento (Planta física, vehículos, ascensor, planta eléctrica, etc.)	Cantidad programas elaborados	**100%**
Informes para la OAI	Numero de informes tramitados a la OAI	**100%**
Readecuación de oficinas y áreas de la Institución	Cantidad de áreas readecuadas	**67%**
Elaboración proyecto de ampliación de infraestructura física, mediante la adquisición de un nuevo edificio.	Ficha de iniciativas y proyectos sometida a aprobación.	**100%**

- **Análisis de desviación**

El Departamento Administrativo hizo el siguiente comentario relativo al producto "Readecuación de oficinas y áreas de la Institución": Uno de los procesos de readecuación se movió para otra fecha por motivos de modificaciones al presupuesto programado.

- **Promedio del primer semestre**

El Departamento Administrativo obtuvo un promedio de 99.60% para el 1er trimestre y 95.24% para el 2do trimestre, lo cual promedia un resultado de **97.42% para el 1er semestre.**

3.7 Departamento de Planificación y Desarrollo: 98.45%

Producto	Nombre del Indicador	Porcentaje de Cumplimiento
Acreditación del grupo de inspectores de alimentos y bebidas según alcance definido en la acreditación bajo la NORDOM ISO IEC 17020	Avances en el proceso de acreditación	90%
Mantenimiento de la Acreditación bajo la NORDOM IEC 17020	Detección de no conformidades mayores en gestión inferior a las detectadas en la auditoria del 2018	100%
Diagnóstico de las áreas de Servicio al Usuario, Conciliación y Jurídico	Número de diagnósticos realizados	100%
Elaborar anteproyecto para creación de herramienta para evaluación de satisfacción de los servicios institucionales	Ficha de proyectos sometida	90%
Realización de foros nacionales en materia de consumo	Número de foros elaborados	100%
Elaboración de anteproyecto de seguridad de productos	Ficha de proyectos sometida	100%
Programa Nacional de protección al consumidor turista	Programa elaborado	100%
	Programa de implementación de prueba piloto en los dos mercados más demandantes del país	100%
Monitoreo y Evaluación del Plan Operativo Anual 2019	Cantidad de Informes de evaluación del POA	100%
Monitoreo Presupuesto Físico-Financiero 2018	Cantidad de Informes de evaluación del Presupuesto	100%
Implementación de procesos definidos en las Normas Básicas de Control Interno.	Porcentaje de cumplimiento	96%
Marco Común de Evaluación (CAF) y Plan de Mejora	Autodiagnóstico CAF Elaborado con sus evidencias.	100%
	Plan de Mejora elaborado	100%
Consolidación de informes mensuales	Número de informes de gestión realizados	100%
Informes estadísticos	Número de informes estadísticos.	100%

Documentación de procesos institucionales	**Porcentaje de procesos documentados**	**80%**
Seguimiento y Control de procesos institucionales	**Porcentaje de indicadores evaluados**	**100%**
Elaboración Presupuesto Físico-Financiero 2020	**Cantidad de presupuestos elaborados**	**100%**
Borrador de Carta de Compromiso	**Porcentaje de implementación**	**100%**
Anteproyecto de mejoramiento en el Mercado Modelo -Área de Cárnicos	**Ficha de proyectos sometida**	**100%**
Presentación de proyectos a través de cooperación no reembolsable.	**Numero de propuestas de proyectos presentadas**	**100%**
Intercambio de experiencias con las instituciones homólogas de la región	**Participación en Foros y capacitaciones regionales**	**100%**
	Intercambio de Experiencias exitosas	**100%**
	Participación en webinars por invitación	**100%**
	Consultas internacionales de temas de interés	**100%**

- ## Análisis de desviación

El Departamento de Planificación y Desarrollo no tuvo ningún comentario respecto al incumplimiento en su totalidad de algunos de sus productos dentro de su Plan Operativo.

- ## Promedio del primer semestre

El Departamento de Planificación y Desarrollo obtuvo un promedio de 88.42% para el 1er trimestre y 98.45% para el 2do trimestre, lo cual promedia un resultado de **93.44% para el 1er semestre.**

3.8 Departamento de Recursos Humanos: 73.42%

Producto	Nombre del Indicador	Porcentaje de Cumplimiento
Programa de actividades conmemoración e integración del personal	Porcentaje de personal involucrado en las actividades establecidas en el programa	100%
Plan de Seguridad y Salud en el trabajo	Ejecución Plan de Trabajo	41%
Ejecución Programa de Capacitación 2019	Porcentaje de ejecución del programa de capacitación	100%
Manual de Políticas	Porcentaje de socialización del Manual de Políticas con el personal activo de la institución	100%
Socialización del Manual de Cargos	Manual de cargos actualizado conforme a la nueva estructura aprobada por el MAP	100%
Actualización del Manual de Inducción	Manual de Inducción actualizado conforme a los lineamientos del MAP	0%

- ### Análisis de desviación

El Departamento de Recursos Humanos hizo el siguiente comentario relativo al producto "Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo": Por renuncia de algunos miembros del comité de seguridad y salud en el trabajo las actividades se detuvieron, pero nos encontramos en la elaboración de una política de seguridad y salud.

- ### Promedio del primer semestre

El Departamento de Recursos Humanos obtuvo un promedio de 73.07% para el 1er trimestre y 73.42% para el 2do trimestre, lo cual promedia un resultado de **73.25% para el 1er semestre.**

3.9 Departamento Educación al Consumidor: 76.89%

Producto	Nombre del Indicador	Porcentaje de Cumplimiento
Ejecución de charlas educativas temáticas	Número de charlas de consumo	57%
	Número de personas impactadas	72%
Participación en eventos Educativos externos	Número de Participaciones	0%
Elaboración de Contenido Educativo	Número de contenido elaborados	100%
Jornadas de orientación	Número de jornadas	100%
	Número de personas impactadas	46%
Campañas Educativas para orientación al Consumidor	Número de Campañas realizadas	100%
	Número de personas impactadas por campañas	71%
Diseño de implementación de programas educativos especializados	Programa especializado para amas de casa en reducción de desperdicio de alimentos PDA. (Plan SSAN)	100%
	Programa especializado para Adultos Mayores en Finanzas Personales	100%
Capacitación al personal de las divisiones de Educación en Oficinas Provinciales	Números de encuentros de capacitación	100%

- **Análisis de desviación**

El Departamento de Educación al Consumidor hizo los siguientes comentarios para los productos "Ejecución de charlas educativas temáticas" y "Número de personas impactadas: La meta anual fue pautada tomando en cuenta cada Oficina provincial, durante el primer trimestre se han experimentado bajas de personal en las labores de Orientador en las mismas.

- **Promedio del primer semestre**

El Departamento de Educación al Consumidor obtuvo un promedio de 73.47% para el 1er trimestre y 76.89% para el 2do trimestre, lo cual promedia un resultado de **75.18% para el 1er semestre.**

3.10 Departamento de Servicio al Usuario: 91.54%

Producto	Nombre del Indicador	Porcentaje de Cumplimiento
Atención a los Consumidores o Usuarios de los Servicios Institucionales	Porcentaje de expedientes tramitados al departamento correspondiente	96%
Atención de las Denuncias, Reclamaciones y Orientaciones recibidas por vías alternativas.	Porcentaje de expedientes tramitados recibidos a través del Chat y Portal Web	93%
	Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través del correo institucional	92%
	Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través del WhatsApp Institucional.	99%
	Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través de ProcoApp	99%
Atención a los Consumidores o Usuarios de los Servicios Institucionales mediante el Call Center	Porcentaje de llamadas entrantes atendidas por los operadores	71%

- ### Análisis de desviación

El Departamento de Servicio al Usuario no tuvo ningún comentario respecto al incumplimiento en su totalidad de algunos de sus productos dentro de su Plan Operativo.

- ### Promedio del primer semestre

El Departamento de Servicio al Usuario obtuvo un promedio de 80.14% para el 1er trimestre y 91.54% para el 2do trimestre, lo cual promedia un resultado de **85.84% para el 1er semestre.**

3.11 Departamento de Conciliación: 75.76%

Producto	Nombre del Indicador	Porcentaje de Cumplimiento
Solución de conflictos entre proveedores y consumidores	Porcentaje casos conciliados	75.76%

- **Análisis de desviación**

El Departamento de Conciliación no tuvo ningún comentario respecto al incumplimiento en su totalidad de algunos de sus productos dentro de su Plan Operativo.

- **Promedio del primer semestre**

El Departamento de Conciliación obtuvo un promedio de 87.45% para el 1er trimestre y 75.76% para el 2do trimestre, lo cual promedia un resultado de **81.61% para el 1er semestre.**

3.12 Departamento de Estudios e Inteligencia de Mercado: 68%

Producto	Nombre del Indicador	Porcentaje de Cumplimiento
Análisis de la variación de precios y comportamiento de la canasta básica en mercados y supermercados.	Cantidad de Informes de Análisis realizados	100%
Estudio comparativo de características de productos basados en la información de etiquetas.	Cuatro estudios sobre productos perecederos (leche, snacks, jugos Preenvasados, cereales)	100%
Definición del perfil del consumidor dominicano en diferentes ambientes de consumo, en coordinación con la Academia.	Perfil definido por ambiente (supermercados, restaurantes, colmados, combustibles)	35%
Estudio de la Miel	Estrategia hecha e implementada	100%
Sondeos de intención y hábitos de consumo.	En qué gastan los jóvenes entre 18 y 30 años	25%
	Hábitos de almuerzo en el lugar de trabajo	40%

- **Análisis de desviación**

El Departamento de Estudios e Inteligencia de Mercado no tuvo ningún comentario respecto al incumplimiento en su totalidad de algunos de sus productos dentro de su Plan Operativo.

- **Promedio del primer semestre**

El Departamento de Estudios e Inteligencia de Mercado obtuvo un promedio de 77.50% para el 1er trimestre y 68% para el 2do trimestre, lo cual promedia un resultado de **72.75% para el 1er semestre.**

3.13 Departamento Inspección y Vigilancia: 90%

Producto	Nombre del Indicador	Porcentaje de Cumplimiento
Elaboración de la planificación anual de las inspecciones por grupos.	Porcentaje de cumplimiento del plan	92%
Realizadas las inspecciones y decomiso de productos que no cumplan con las normativas correspondientes, contribuyendo al comercio equitativo y transparente	Número de inspecciones sector alimentos y bebidas	98%
	Número de inspecciones sector publicidad y precios visibles.	100%
	Número de inspecciones sector bienes defectuosos: Inmobiliarios y Muebles. A fin de garantizar la seguridad de los consumidores.	66%
	Número de inspecciones sector higiene, belleza y juguetes. Con miras a proteger a los consumidores.	100%
	Número de inspecciones sector metrología: Líquidos y GLP.	100%
	Porcentaje de inspecciones realizadas por denuncia y reclamaciones	71%

- **Análisis de desviación**

El Departamento de Inspección y Vigilancia no tuvo ningún comentario respecto al incumplimiento en su totalidad de algunos de sus productos dentro de su Plan Operativo.

- **Promedio del primer semestre**

El Departamento de Inspección y Vigilancia obtuvo un promedio de 96.46% para el 1er trimestre y 90% para el 2do trimestre, lo cual promedia un resultado de **93.73% para el 1er semestre.**

3.14 Departamento de Coordinación Provincial: 90%

Producto	Nombre del Indicador	Porcentaje de Cumplimiento
Elaboración de Planes Operativos 2019 de las Oficinas Provinciales	Cantidad de Planes Operativos Elaborados	**100%**
Monitoreo y seguimiento de POA de las regionales en base a charlas, conciliaciones, inspecciones, participación en medios de comunicación, ferias regionales, campañas, formación de asociaciones de consumidores, libro de reclamaciones	Número de informes de cada regional	**100%**
Readecuación de oficinas provinciales	Número de oficinas gestionadas	**100%**
Gestión de reducción de tiempo de respuesta al consumidor en las provinciales	Evaluación de los servicios ofrecidos en las oficinas provinciales	**90%**
Gestión de acuerdos de colaboración interinstitucional	Número de acuerdos gestionados	**100%**
Implementación de Pro Consumidor Móvil	Número de provincias visitadas	**50%**

- ### Análisis de desviación

El Departamento de Coordinación Provincial no tuvo ningún comentario respecto al incumplimiento en su totalidad de algunos de sus productos dentro de su Plan Operativo.

- ### Promedio del primer semestre

El Departamento de Coordinación Provincial obtuvo un promedio de 85.83% para el 1er trimestre y 90% para el 2do trimestre, lo cual promedia un resultado de **87.92% para el 1er semestre.**

3.15 Comunicaciones: 95.83%

Producto	Nombre del Indicador	Porcentaje de Cumplimiento
Campañas informativas	Cantidad de personas impactadas a nivel nacional	100%
	Cantidad de campañas difundidas	100%
Infografías de Pro Consumidor	Número de publicaciones semanales colocadas en los diferentes medios de difusión	100%
Administración de Redes Sociales y Relanzamiento del nuevo formato del canal de youtube.	Porcentaje de índice de respuesta en facebook	100%
	Incremento del 3% mensual en el alcance e impresiones en Instagram	100%
	Incremento del 3% mensual en el alcance e impresiones en twitter	100%
	Incremento del 3% mensual en views de youtube.	89%
Difusión y promoción externa de las actividades institucionales de alto impacto	Porcentaje del nivel de cobertura de la información publicada en los medios tradicionales y digitales	99%
Plan de Comunicación	Elaboración de Plan de Comunicación Interna	100%
	Elaboración de Plan de Comunicación externa.	71%

- ## Análisis de desviación

El Departamento de Comunicaciones no tuvo ningún comentario respecto al incumplimiento en su totalidad de algunos de sus productos dentro de su Plan Operativo.

- ## Promedio del primer semestre

El Departamento de Comunicaciones obtuvo un promedio de 71.56% para el 1er trimestre y 95.83% para el 2do trimestre, lo cual promedia un resultado de **83.70% para el 1er semestre.**

3.16 Laboratorio de Pesos y Medidas: 94.22%

Producto	Nombre del Indicador	Porcentaje de Cumplimiento
Verificación del cumplimiento de las normas de calidad, pesas y medidas.	Número de balanzas y pesos verificados en los establecimientos comerciales	100%
Verificación del cumplimiento con carácter preventivo de los reglamentos y normas de calidad e inocuidad en productos alimenticios.	Cantidad de análisis microbiológicos realizados a alimentos y bebidas.	100%
	Cantidad de análisis microbiológicos al agua y hielo.	83%

- **Análisis de desviación**

El Laboratorio de Pesos y Medidas no tuvo ningún comentario respecto al incumplimiento en su totalidad de algunos de sus productos dentro de su Plan Operativo.

- **Promedio del primer semestre**

El Departamento de Comunicaciones obtuvo un promedio de 54.67% para el 1er trimestre y 94.22% para el 2do trimestre, lo cual promedia un resultado de **75.45% para el 1er semestre.**

3.17 Tecnologías de la Información y Comunicación: 82.86%

Producto	Nombre del Indicador	Porcentaje de Cumplimiento
Atención de las solicitudes de soporte técnico	**Porcentaje de solicitudes atendidas**	100%
Mantenimiento Preventivo a equipos institucionales	**Porcentaje de ejecución del programa de mantenimiento**	50%
Anteproyecto para distribución de computadores originales en la totalidad de la institución y las provinciales	**Ficha de iniciativas y proyectos sometida a aprobación**	**100%**
Anteproyecto para la instalación de modulo Free PBX virtualizado en todas las provinciales	**Ficha de iniciativas y proyectos sometida a aprobación**	**100%**
Elaboración de Anteproyecto para obtención de Licencias de Office para la totalidad de los equipos de la Institución	**Ficha de iniciativas y proyectos sometida a aprobación**	**100%**
Obtención de Nortic A4	**Cumplimiento de las conformidades de la Norma**	**50%**
Obtención de la Firma Digital para la Institución	**Certificado de AVANSI/OPTIC de pertenencia de firma digital en la Institución**	**80%**

- ### Análisis de desviación

El Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación hizo los siguientes comentarios respecto al producto "Mantenimiento Preventivo a equipos institucionales": Estamos en proceso de espera de un servidor.

- ### Promedio del primer semestre

El Departamento de Tecnología de Información y Comunicación obtuvo un promedio de 62.53% para el 1er trimestre y 82.86% para el 2do trimestre, lo cual promedia un resultado de **72.70% para el 1er semestre.**