PLAN OPERATIVO TRIMESTRAL ENERO-MARZO 2023

PRO CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Marco Varona Técnico Planificación	Maritza Araujo Directora de Planificación y Desarrollo	Dr. Eddy Alcántara Director Ejecutivo
Firma:	Firma:	Firma:

PRO CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)
Informe trimestral Año 2023

ÍNDICE DE CONTENIDO

No.	ÁREAS	CALIFICACIÓN 1ER TRIMESTRE
1	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	100%
2	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	97%
	DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD DE LA GESTIÓN	94.50%
	DEPARTAMENTO DE FORMULACIÓN MONITOREO DE PLANES , PROGRAMAS Y PROYECTOS	97.5
	DEPARTAMENTO DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL	100%
3	DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	100%
4	DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES	100%
	DIVISIÓN DE PUBLICACIONES	86%
5	DIRECCIÓN JURÍDICA	98%
	DIVISIÓN DE LITIGIOS	100%
	DIVISIÓN DE LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS LEGALES	93%
6	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	100%
	DIVISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIONES	92.6
	DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	100%
	DIVISIÓN DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	100%
	SECCIÓN DE TRANSPORTE	100%
7	DEPARTAMENTO FINANCIERO	100%
8	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES	99.6
	DIVISIÓN DE OPERACIONES TIC	N/A
9	DEPARTAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES	93.20%
10	DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	87.00%
11	DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL USUARIO	92%
12	DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS ECONÓMICOS Y ANÁLISIS DE MERCADO	N/A
13	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR	98%
	DIVISIÓN DE FOMENTOS DE ASOCIACIONES AL CONSUMIDOR	100%
14	LABORATORIO DE VERIFICACIÓN DE PRECIOS Y MEDIDAS	62.00%
15	DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS PUBLICIDAD Y PRECIO	85.00%
16	DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN	91%
	DIVISION DE ANÁLISIS PRELIMINAR DE RECLAMACIONES	93%
17	DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN PROVINCIAL	95%
18	OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN	100%

CALIFICACIÓN	
0-39%	
40-79%	
80-100	

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

Unidad Ejecutora DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Responsable Encargado/a

Trimestre

2021-2024

EJE 4 - Eficiencia Operacional

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.

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 del 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,	NA				
		Compromiso de Alta Dirección por la integridad	Cantidad de avance	100%	100%							
		Politica Institucional de Integridad y Anticorrupción	Porcentaje de avance (1er trimestre)	100%	100%							
		Plan de comunicación y capacitación		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%	Rivisión de informes suministrados por area de compra y contrataciones	ENERO 2023	MARZO 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	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	n/d	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										

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS

Plan Operativo Anual 2023

Unidad Ejecutora: Dirección de Planificación y Desarrollo

Responsable: Encargado/a

Trimestre:

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 eficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional
- **Objetivos:**

CALIFICACIÓN

0-39	
40-79	
80-100	

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					
	Elaborado Plan Operativo Anual 2023	Actualizar plantillas para formulación del POA	porcentaje de cumplimiento	100.00%		Publicación de POA	Dirección Ejecutiva , Dirección planificación y desarrollo	75					$500,000.00	Maritza Araujo, Marco Varona, Oscar Jiménez , Lisbeth		75	
		Coordinar reuniones de participación, socialización y validación del POA de las áreas.															
		Elaborar documento adjunto con todos los POA de la Institución aprobados.															
		Brindar asistencia técnica a las áreas organizacionales para la elaboración de los Planes Operativos Anuales (POA)															
	Monitoreada y Evaluada la Planificación Operativa Anual 2023	Revisar informes mensuales de ejecución de las áreas		12		Informes de evaluación. Correos enviados con la evaluación.	Dirección Ejecutiva , Dirección planificación y desarrollo	100%						Maritza Araujo, Marco Varona, Oscar Jiménez , Lisbeth		100	
		Realizar evaluación a las áreas en base a los informes y evidencias de ejecución de actividades															
		Revisión y validación de matrices de evaluación		100%													
		Redactar informe trimestral de monitoreo y evaluación del POA		4													
	Estudiar y analizar las propuestas de programas y proyectos presentados por las diferentes unidades de la Institución	#¡REF!					Dirección Ejecutiva , Dirección planificación y desarrollo	100%						Maritza Araujo, Marco Varona, Oscar Jiménez , Lisbeth		100	
	Dar seguimiento a los proyectos en ejecución financiados por organismos nacionales e internacionales, elaborando reportes de avances semanales y mensuales.	levantamientos , informes de factibilidad o prefactibilidad					Dirección Ejecutiva , Dirección planificación y desarrollo	100%						Maritza Araujo, Marco Varona, Oscar Jiménez , Lisbeth		100	
	Asesorar las diferentes unidades de la institución en cuanto a la formulación de los programas y proyectos.	Solicitud de formulación de propuestas					Dirección Ejecutiva , Dirección planificación y desarrollo	1						Maritza Araujo, Marco Varona, Oscar Jiménez , Lisbeth			
	Estudiar y analizar las propuestas de programas y proyectos presentados por las diferentes unidades de la Institución	Solicitud de formulación de propuestas					Dirección Ejecutiva , Dirección planificación y desarrollo	1						Maritza Araujo, Marco Varona, Oscar Jiménez , Lisbeth			
	Dar seguimiento a los proyectos en ejecución financiados por organismos nacionales e internacionales, elaborando reportes de avances semanales y mensuales.	levantamientos , informes de factibilidad o prefactibilidad					Dirección Ejecutiva , Dirección planificación y desarrollo	85						Maritza Araujo, Marco Varona, Oscar Jiménez , Lisbeth		85	
	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	N/A	N/A	N/A	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	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				N/A	

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD DE LA GESTIÓN

Responsable Encargado/a

Trimestre

Articulación Estratégica

PEI	2023-2024
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.

CALIFICACIÓN	
0-39	
40-79	
80-100	

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					
	Aprobada Carta de Compromiso al Ciudadano	Cumplir con los requerimientos faltantes para lanzamiento de CCC.	Porcentaje de cumplimiento	100%	100%	Reportes, capturas del map, cartas de aprobación .	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión	89		1/2/22	1/3/23	$350,000.00	Anthony Chávez		89	
		Aprobación carta compromiso								1/3/23	1/4/23					
		Acto de lanzamiento de la carta compromiso.								1/4/23	1/6/23					
	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	N/A				N/A	Anthony Chávez		N/A	
		Implementación en las áreas seleccionadas														
		Auditoria 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.		100%	100%	Estructura organizacional, MOF y MAC revisados	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión	N/A				N/A	Anthony Chávez		N/A	
		Realizar informes de mejoras encontradas y acciones de mejora.														
	Revisado sistema de documentación	Recopilación de datos en los instructivos y manuales de procesos.		100%	100%	Matriz de documentos	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión	100%				N/A	Anthony Chávez		100%	
		Codificación y registro en el inventario general (matriz).														
		Mantenimiento del registro actualizado														

PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS

Plan Operativo Anual 2023

Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO DE PLANES, PROYECTOS Y MONITOREO

Responsable Encargado/a

Trimestre

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.

CALIFICACIÓN	
0-39	
40-79	
80-100	

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					
	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	98				$2,000,000.00	Olga matos, Irina nieto, Amanadine Suriel		90	
		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	100%				$0.00	Olga matos, Irina nieto, Amanadine Suriel		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	100%				$0.00	Olga matos, Irina nieto, Amanadine Suriel		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	100%				$0.00	Olga matos, Irina nieto, Amanadine Suriel		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%	Iforme de levantamien	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	1				$0.00	Olga matos, Irina nieto, Amanadine Suriel		N/A	

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Dirección

Unidad Ejecutora: DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Responsable: Encargado/a

Trimestre:

Articulación Estratégica

PEI	2023-2024
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

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					
	Capacitaciones al personal	Realizar levantamiento de necesidades de capacitación en todas las áreas de la institución.	Cantidad de Capacitaciones			Informe de capacitación	Dirección De Recurso Humanos	N/A				$500,000.00			N/A	
		Formular Plan de Capacitación Institucional.														
		Coordinar y gestionar con las instancias externas, las capacitaciones a aplicar.														
		Ejecutar Plan de Capacitación.														
		Elaborar y presentar informe.														
	Evaluación de desempeño	Ejecutar capacitación de correcto llenado de la matriz de evaluación de desempeño.		100%	100%	Reporte de Evaluación del Desempeño realizado	Dirección De Recurso 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.														
		Realizar informe.														
	Seguridad de salud en el trabajo	Ejecutar la jornada	Cantidad de jornadas de salud	5		Informe de Jornadas de salud	Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo	100%				$0.00			100%	
		Elaborar informe														
		Coordinación con entidades de salud														
	Reclutamiento y selección del personal	Coordinar con el MAP	Cantidad colaboradores de nuevo ingreso que recibieron inducción	100%	100%	Reporte de Inducciones	Dirección De Recurso Humanos	100%				$0.00			100%	
		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 Recurso Humanos	100%				$0.00			100%	
		Coordinar con instancias externas.														
		Ofrecer respuesta a colaboradores.	Cantidad de reportes por accidentes laborales tramitados. (2 días laborables)													
		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 Recurso Humanos	100%				$0.00			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)			Reporte de carga de nóminas	Dirección De Recurso Humanos	100%				$205,179,000.00			100%	
		Elaboración de reporte de nomina, validación y trámite para aprobación.														
		Elaboración de reporte de pago y tramitación contraloría.														
		Ordenamiento de pago según calendario Órgano Rector.														
		Registro de novedades adicionales y recepción de soportes de novedades a más tardar el 22 de cada mes	Cantidad de archivos de nóminas adicionales cargados en el tiempo establecido (a partir del día 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.														
	Actividadaes conmemorativas anuales	Coordinación de actividades.	Cantidad de participantes	100%	100%	Fotos , correos, postales	Dirección De Recurso Humanos	100%				$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	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, Departamento de RRHH, Departamento de Planes y Proyectos, Departamento de Educación al Consumidor, Departamento de Coordinación Provincial, Sección de Transportación.	N/A				$0.00			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 Planificacion y Desarrollo, Dirección de Recursos Humanos, División de Presupuesto.	N/A				$0.00			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				$0.00			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 2022 Comisión de	Cultura de Integridad	Porcentaje de avance	100%	25%		Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Planificación									
		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 del trabajo 2023 Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo	Plan de comunicación y capacitación		100%	100%	Informe de avance	Direccion Ejecutiva, Direccion Administrativa Financiera, Direccion de Planificacion y Desarrollo, Dirección de RRHH, Dirección de Comunicación, Oficina de libre acceso a la información.	N/A				$0.00			N/A	
		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 Departamento

Unidad Ejecutora: DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES

Responsable: Encargado/a

Trimestre:

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

Articulación Estratégica

PEI	2023-2024
Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
Lineamientos	3.3.1.5 Realizar campañas de concienciación 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					
	Establecidos lineamientos para el Plan de Contención de Crisis	Elaborar y formular lineamientos para el Plan	Lineamientos formulados	n/d	100%	Plan de Contención	Departamento de Comunicaciones	N/A	N/A			$0.00	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	100%	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,Franciasca Gerónimo/ Carolina Montero/Lucy Núñez/ Xiomara Lara/ Israel López/ Francisco Alberto Batista/Roberto Brito/ Quévil De La Cruz		100%	
		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 quehacer institucional en los medios de comunicación	Diseñar y graficar las campañas de comunicación para someter las 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/Franciasca Gerónimo/ Carolina Montero/Lucy Núñez/ Xiomara Lara/ Israel López/ Francisco Alberto Batista/Roberto Brito/Vianneyda Casilla/ Claudio Julio Féliz		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														
		Cultura de Integridad	Porcentaje de avance	100%	25%											

	Plan del trabajo 2023 Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo	Compromiso de Alta Dirección por la integridad	Cantidad de avance	100%	1	Informe de Avance	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de RRHH, Dirección de Comunicación Oficina de libre acceso a la información.	N/A	N/A			$0.00	N/A	N/A		
		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%											

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por División

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

Unidad Ejecutora: DIVISIÓN DE PUBLICACIONES

Responsable: Encargado/a

Trimestre:

Articulación Estratégica

PEI	2021-2024
Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
Lineamientos	3.3.1.5 Realizar campañas de concienciación 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	Jan-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%		Screenshot de campañas, fotos, comunicaciones informativas de las campañas, videos	Departamento de Comunicaciones y División de Publicaciones	100%		Jan-23	Mar-23	$0.00	Claudio Julio Feliz		1000	
		Realizar publicaciones de contenido en base al Plan en el tiempo establecido	Porcentaje de novedades diarias publicadas (Continuidad de un tema diario)	100%				100% de novedades diarias/ 180 post diarios / 300 seguidores /3 interacciones en el tiempo establecido	- Analizar la comunidad para afines de estrategias - Generar contenido para redes sociales	Jan-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	Jan-23	Mar-23					
									- Redacción de información para los fines pertinentes	Jan-23	Mar-23					
		Realizar evaluación de nuevos seguidores y nuevos Me Gusta en la red	Cantidad de Seguidores nuevos	100%					- Fotografías de actividades	Jan-23	Mar-23					
									- Videos interactivos de actividades							

		Realizar informe	Interacciones en el tiempo establecido de 48 horas máximo en días laborables	100%					- Cobertura de programas – participación del Director	Jan-23	Mar-23					
	Ejecutadas estrategias de aumento del impacto de la Página Web institucional	**Elaborar Plan de Publicaciones**	Cantidad de noticias mensuales del accionar institucional publicadas en la página	n/d	100%	Screenshot de campañas, fotos, comunicaciones informativas de las campañas, videos	Departamento de Comunicaciones y División de Publicaciones	30	De las notas de prensa aprobadas, subir al portal	Jan-23	Mar-23	$0.00	Franciasca Gerónimo/ Carolina Montero/Lucy Núñez/ Xiomara Lara/ Francisco Alberto Batista/Roberto Brito/ Quévil de la Cruz	Recursos económicos, humanos y tecnológicos	30	
		Realizar publicaciones de contenido en base al Plan en el tiempo establecido								Jan-23	Mar-23					
		Remitir informe a la D.E.								Jan-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	tres	Realizar informes luego de ejecutados	Jan-23	Mar-23	$0.00	Claudio Julio Feliz/ Wendy Berroa/ Carolina Montero/ Vianneyda Casilla / Francisca Gerónimo	Recursos económicos, humanos y tecnológicos	100%	

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Dirección

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

Unidad Ejecutora: DIRECCIÓN JURÍDICA

Responsable: Encargado/a

Trimestre:

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		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin					
	Realizadas Resoluciones dirimentes por no acuerdo o no comparecencia	Análisis del expediente	Cantidad de reclamaciones recibidas tramitadas en los tiempos requeridos . 30 días a partir de recibidas en el Departamento Jurídico y hasta la firma de la D.E. (Menos casos inmobiliario)	100%	100%	Inspección y certificaciones de otros. Con el no acuerdo que suba con la solicitud de inspección.	Dirección jurídica	100%				$0.00			100	
		Elaboración de borrador de resolución	Cantidad reclamaciones de casos inmobiliarios tramitadas en los tiempos requeridos. 50 días a partir de recibidas en el Departamento Jurídico y hasta la firma de la D.E.	100%	100%	Inspección y certificaciones de otros. Con el no acuerdo que suba con la solicitud de inspección.	Dirección jurídica	100%				$0.00			100	
		Remitir a la D.E. para revisión.	Cantidad de recursos de reconsideración tramitados para conocimiento de la DE a partir de ser recibidas en el Departamento Jurídico. (20 días)	100%	100%	Reporte de recursos de reconsideración tramitados	Dirección jurídica	100%				$0.00			100	
		Realizar correcciones indicadas.	Cantidad de recursos jerárquicos tramitados para conocimiento del consejo directivo. (Mensualmente)	100%	100%	Reporte de recursos jerárquicos tramitados										
		Registrar y brindar seguimiento a la resolución dictada.		100%	100%	Reporte de entrega de alguacil										
	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	100%				$0.00			100	
		Depósito de escritos y documentos														
		Elaboración y presentación de escritos														
		Seguimiento de los expedientes														

	Gestionadas sanciones por no conformidades de vigilancia de mercado	Análisis del expediente	Cantidad de carta de advertencia tramitas en los tiempos requeridos, a partir de ser recibidos los actos en el Departamento Jurídico. (5 días laborables)	100%	100%	Reportes	Dirección jurídica	100%				$150,000.00			100%	
		Elaboración y notificación de oficio de inicio de procedimiento sancionador														
		Elaboración de resolución, gestión de aprobación y notificación al administrado.	Cantidad de notificaciones de publicidad engañosa y precios tramitadas en los tiempos establecidos . (5 días)	100%	100%											
		Registro y seguimiento de resolución dictada														
		Cierre de resolución	Cantidad de resoluciones de suspensión y reinicio de actividad comercial en los tiempos establecidos, a partir de ser enviadas al Departamento Jurídico. (2	100%	100%											
		Cobro de multa pautada	Cantidad resoluciones de multas emitidas en los tiempos requeridos (2 días)	100%	100%											
	Registrados contratos de Adhesión de proveedores	Análisis del expediente	Cantidad de resoluciones emitidas en el tiempo máximo de 80 días hábiles	100%	100%		Dirección Jurídica	100%				$0.00			100%	
		Notificación de hallazgos al proveedor y seguimiento a la respuesta														
		Análisis y notificación de respuesta														
		Gestión de registro														
	Registrados 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%				$0.00			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%		Dirección Jurídica	100				$0.00			100%	
		Elaboración del documento														
		Gestión de firma y tramitación a contraloría	Cantidad de contratos de servicios no personales elaborados en los tiempos establecidos en un máximo de 30 días													
		Obtención del certificado														
		Seguimiento	Porcentaje de documentos soporte de compras y contrataciones elaborados en un tiempo máximo de 5 días			Acto administrativo										
	Elaborado Manual de Uso y Especificaciones - ACOPROVI - PRO CONSUMIDOR	Elaborar borrador del Manual de Acoprovi	Porcentaje de elaboración	100%	100%	Manual elaborado	Dirección Jurídica	85				$0.00			85%	
		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														

	Registrados proveedores inmobiliarios	Análisis del expediente	Cantidad de proveedores inmobiliarios registrados en el tiempo establecido	100%	100%	Reportes	Dirección Jurídica	100				$0.00			100%	
		Notificación de hallazgos al proveedor y seguimiento a la respuesta														
		Análisis y notificación de respuesta														
		Gestión de registro														
	Gestión de acuerdos Interinstitucional y análisis realizados	Recepción de acuerdo	Cantidad de expedientes trabajados respecto a recibidos	100%	100%		Dirección Jurídica	100%				$0.00			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														
	Realizadas capacitaciones a usuarios externos	Recepción de solicitud para participación en capacitaciones	Cantidad de participaciónes en capacitaciones a solicitud de otras áreas	100%	100%	Cantidad de participantes	Dirección Jurídica	100%				$0.00			N/A	
		Asignar abogada para capacitación														
		Realizar capacitación.														
	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	98				$0.00			98%	
		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.														
	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%	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				$0.00				
		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

Unidad Ejecutora DIVISIÓN DE LITIGIOS

PEI 2021-2024

Eje Estratégico EJE 3 - Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado nacional

Responsable Encargado/a

Trimestre

Calificación	
0-39	

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	Asegurar el respeto de los derechos del consumidor en las normas y reglamentación técnica del comercio / del mercado nacional.

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	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin				
1	Realizada representación legal ante tribunales	1.1 Audiencias y visitas a los tribunales	Porcentaje de respuestas a acciones legales ante los tribunales	1	1	- Rol de audiencias. - Ficha de Audiencia.	Dirección Jurídica, División de Litigios	1	- Asistimos a 19 audiencias y realizamos 47 depósitos de escritos de defensa.	Enero	Marzo	Alexander German, Jean Carlos Paulino, Frederick Ferreras, Wendy Lopez, Franciasco Balbuena.			
		1.2 Elaboración y Depósito de escritos y documentos				- Acuse de deposito del tribunal. - Escrito elaborado.				Enero	Marzo				
		1.3 Analizar los expedientes con la D.E. para tomar las decisiones del lugar				- Levantamiento de estrategia de casos. - Remision de expediente.				Enero	Marzo				
2	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.	2.1 Seguimiento de los expedientes de defensoria		N/A	N/A	- Cuadro control de registro de llamadas. - Cuadro control de seguimiento de casos. - Acuse de citaciones realizadas. - Listado de asistencia a las reuniones de seguimiento.	Dirección Ejecutiva ,Dirección Jurídica, División de Litigios	N/A	- Hemos realizado 17 citas a proveedores y consumidores y 50 llamadas telefonicas de seguimiento a los mismos.	Enero	Marzo	Alexander German, Jean Carlos Paulino, Frederick Ferreras, Wendy Lopez, Franciasco Balbuena.		N/A	
		2.2 Elaboracion y presentacion de acuerdos y/o soluciones		N/A	N/A	- Acuerdos o evidencias de cumplimiento de los proveedores (comunicaciones, correos, etc.)			N/A	Enero	Marzo	Alexander German, Jean Carlos Paulino, Frederick Ferreras, Wendy Lopez, Franciasco Balbuena.			
3	Coordinar las notificaciones tanto judiciales como extrajudiciales de los asuntos relativos a la competencia del área	3.1 Gestionar las notificaciones relativas a la competencia del área		1	1	- Acuse de actos a ser notificados por los alguaciles. - Actos notificados por los alguaciles.	Dirección Jurídica, División de Litigios	1	Fueron realizados 2 actos de alguacil.	Enero	Marzo	Alexander German, Jean Carlos Paulino, Frederick Ferreras, Wendy Lopez, Franciasco Balbuena.			
4	Ejercer las acciones judiciales y contencioso-administrativas que competan a la institución y para el beneficio de ésta.	4.1 Seguimiento de los expedientes litigiosos		1	1	- Cuadro control de los expedientes asignados y gestionados.	Dirección Jurídica, División de Litigios	1	• Depositamos al Tribunal un total de 53 escritos. • Asistimos a 20 audiencias en los Tribunales de la Republica. • Depositamos por ante la secretaria 30 inventarios de documentos.	Enero	Marzo	Alexander German, Jean Carlos Paulino, Frederick Ferreras, Wendy Lopez, Franciasco Balbuena.			
5	Realizar cualquier funcion afin y complementaria que le se a asignada por su superior inmediato	5.1 Emisión de certificaciones		1	1	- Acuse de certificaciones entregadas. - Cuadro control de certificaciones emitidas.	Dirección Jurídica, División de Litigios	1	• Durante este trimestre fue solicitada y emitida 1 certificacion de resolución.	Enero	Marzo	Alexander German, Jean Carlos Paulino, Frederick Ferreras, Wendy Lopez, Franciasco Balbuena.			
		5.2 Emisión de copias de expedientes				- Acuse de copias expedientes entregados. - Cuadro control de copias de expedientes emitidas.		1	• Durante este trimestre fue solicitada y emitida 1 copia de expediente	Enero	Marzo	Alexander German, Jean Carlos Paulino, Frederick Ferreras, Wendy Lopez, Franciasco Balbuena.			

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora: DIVISIÓN DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS LEGALES

Responsable: Encargado/a

Trimestre:

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.

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
										Inicio	Fin				
	Elaborar, analizar, gestionar y dar seguimiento a los convenios, contratos y actas propias 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.					$0.00		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.					$0.00			
	Analizar los expedientes de carácter legal y elaboración de los correspondientes.	Analizar los expedientes de acuerdo con los procedimientos establecidos	Cantidad de reportes	100%	100%	Informes de expedientes realizados	Dirección Jurídica, División de elaboración de documentos legales.					$0.00			
	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.					$0.00			

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora: DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

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				
	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. Envió de solicitud de reposición a contabilidad, con el resumen correspondiente al consumo del 60% del fondo de caja chica			$0.00	Estefanía Manríquez/ Miguelina Matías	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	Victoria Solano	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		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	Estefanía Manríquez/ Miguelina Matías	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 Matías	100%	

	Llevar registro y control del uso y abastecimiento de combustible para la flota de vehículo						**Departamento Administrativo**					**$0.00**	Miguelina Matías		

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023 Detalle por División

Unidad Ejecutora DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES

Responsable Encargado/a

Trimestre

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

Articulación Estratégica

PEI	2023-2024
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				
	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%	1) Reparación del sistema de agua de la institución. 2) Pintar los pasillos del primer y segundo nivel de la institución. 3) Mantenimientos a la planta eléctrica, 4)Mantenimientos de las unidades de aires acondicionados de la institución y la oficina de la zona colonial. 5) Reparación de los lavamanos de los baños Segundo nivel. 6) Operativo de Limpieza en la institución, 7) Pintar el parqueo techado de la institución y el baño de los militares. 8) Fumigar toda la institución 9) Modificar acceso a la dirección ejecutiva. 10) Instalación de tomas corriente en la oficina de los militares. 11)Reparar las puertas (flotante) de acceso principales de las oficinas del segundo nivel. Mantenimiento del ascensor ejecutivo. Ver anexo.				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%	Documento Anexo.			$0.00	Servicios Generales		

		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%	1) Entrega de requisiciones a todas las oficinas de la sedes central y las oficinas provinciales. Cantidad de requisiciones entregada a la fecha 183. ver anexo			$0.00	Servicios Generales		
		Asignación del recurso solicitado.													
		Entrega													

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por División

Unidad Ejecutora DIVISIÓN DE ARCHIVO. 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%		Correspondencia	Departamento Administrativo , División de Archivo y Correspondencia					$0.00			
		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												
		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%		Informes	Departamento Administrativo , División de Archivo y Correspondencia					$0.00			
		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.													

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Sección

Unidad Ejecutora SECCIÓN DE TRANSPORTE

Responsable Encargado/a

Trimestre

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

PEI 2021-2024

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

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%		Solicitudes de servicios de transporte recibidas mediante formularios y correos	Departamento Administrativo, Sección de Transporte	100%				$0.00	Oliver		
		Asignación de chofer.													
		Verificación de servicio suministrado.													
	Programas de mantenimientos para vehículos	Elaboración del Programa.	Recibo de mantenimiento	100%		Programa de mantenimiento elaborado	Departamento Administrativo, Sección de Transporte	100%				900,000,00	Oliver		
		Ejecución del Programa.													
		Seguimiento de ejecución del programa.				Porcentaje de cumplimiento									
		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	100%			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.	N/A	N/A	N/A	N/A	$0.00	Oliver		

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por División

Unidad Ejecutora DIVISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIONES PÚBLICAS

Responsable Encargado/a

Trimestre

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
Objetivos	Eficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia 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		Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	**% Avance Anual**
	SIS COMPRAS	Revisión de requerimientos a cumplir en el portal de SUS COMPRAS.	Porcentaje de cumplimiento en el SIS COMPRAS	100%	100%	Porcentaje de SUS COMPRAS verificable en el portal transaccional de compras y contrataciones	Unidad de Compras	85.63	Genera reporte del portal transaccional de compras domicanas	Jan-02	Feb-28	Mikyris Ramirez Ana Maria 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 correspiente	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	Jan-02	Feb-28	Mikyris Ramirez Ana Maria Faña	Material gastable, recursos financieros.	85	
		Inicio de proceso de solicitud de compras en el sistema.													
		Informe generado													
		Revisión de insumos remitidos por áreas	PACC publicado							Jan-02	Febrero				
		Costeo de insumos													

	Seguimiento al cumplimiento del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)	Aprobación del PACC	Cantidad de compras fuera del PACC	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.			Mikyris Ramírez Ana María Faña	Tecnológicos	100%	
		Publicación en el portal de Compras y Contrataciones Públicas													
		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 Ramírez**	**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%	Informes , levantamiento de datos	N/A	N/A	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													

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL

Plan Operativo Anual 2023

Unidad Ejecutora: COOPERACIÓN INTERNACIONAL

Responsable: Encargado/a

Trimestre:

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
Objetivos	Eficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia 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	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	1- Realizar levantamiento de posibles organismos cooperantes	Cantidad de Participaciones en Foros Internacionales	100%	100%	Correos con organismos donantes. Proyectos o Propuestas realizadas	Direccion de Planificacion y Desarrollo , Cooperacion internacional	21%	1. Reuniones Virtuales 2. Comunicaciones 3. Solicitud y gestión via correos eléctronicos			$0.00	Coral Romero		100%	
		2- Preparar proyectos o propuesta sobre algún tema de importancia para la institución con el fin de obtener recursos no reembolsables														
		3- Gestionar aprobación del proyecto o propuesta presentada.														
		4- Ejecutar proyecto con los fondos asignados.														
	Gestionados benchmarking con homólogos internacionales.	Preparar programa de temas a impartir en los benchmarking	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			$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	100%	100%	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.			$0.00	Coral Romero		100%	
		Preparar material a impartir en los eventos						21%	1. Acuerdo de Coordinación y cooperación regional con				Coral Romero		100%	
		Realizar eventos						15%	Pendiente de firma				Coral Romero		100%	
	Realizados eventos (Congresos, Foros y Seminarios)	Coordinar toda la logística con el lugar del evento, organismos internacionales y nacionales	Cantidad de eventos realizados	100%	100%	Screenshots/ Fotos/ lista de Asistencia	Dirección de Planificación y Desarrollo , Cooperación internacional	21%	1. Salón para capacidad de 350 personas. 2. Envio masivo de invitaciones físicas y digitales (correo electrónico).			$0.00	Coral Romero		100%	
		Preparar material a impartir en los eventos						21%	Carpetas con programa y perfiles de los exponentes				Coral Romero		100%	
		Realizar eventos						21%	Día Mundial del Consumidor				Coral Romero		100%	
	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			$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.				Coral Romero		100%	
		Porcentaje de consultas a organizaciones internacionales realizadas						100%	1.. Gestión de la visita oficial del D.E. al secretario de la OEA. 2. Seguimiento plan de trabajo intersectorial del SIECA. 3.				Coral Romero		100%	

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora: DEPARTAMENTO FINANCIERO

Responsable: Encargado/a

Trimestre:

Articulación Estratégica

PEI	2023-2024
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.

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 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			
		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		100%	
		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	Gestion de integracion en el portal transaccional de certificacados de preventivos y cuotas			$0.00	Odaliza Baez y Katy Tavarez		100%	
		Codififcar 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%											
	Gestionado el pago de los viáticos institucionales	**Recepcionar oficios de solicitud con sus soportes.**	**Porcentaje de pago de viáticos institucionales (30 días después de recepcionado expediente de solicitud, sujeto a aplicación de procedimiento)**	100%	100%	Informe de pago de viáticos	Departamento Financiero	3	Elaboracion de nomina de pago de viaticos conforme requerimientos			$3,500,000.00	Elizabeth fabián y Katy Tavarez		100%	
		Realizar nomina de viáticos.														
		Tramitar a la contraloría nómina de viáticos.														
		Realizar ordenamientos de viáticos.														
	Gestionado el anticipo financiero	**Confección de oficio**	**Enviada solicitud en el tiempo establecido del 20 a 30 de enero**	100%	100%	Solicitud	Departamento Financiero	1	Gestión y tramitación de solicitud de Anticipo Financiero para la Institución			$0.00	Katy Tavarez		100%	
		Tramitación a al ME para la aprobación y firma														
		Envío al Órgano Rector para aprobación														
		Recepción de la Resolución y confección del 1er. Traspaso de fondo														
		Solicitud de transferencia														
		Recepción de cheques a confeccionar	**Porcentaje de regularización del anticipo en el tiempo establecido, luego de 6 regulaciones realizadas (15 días después)**	100%	100%	Reporte de regularizaciones en los anticipos	Departamento Financiero	3	Gestión de Regularización de anticipo			$0.00	Yesenia Tejeda y Katy Tavarez		100%	
		Tramitación para firma														
		Cancelación de cheques														
		Regularización en el SIGEF														
		Recepción de la solicitud	**Atendidas las solicitudes de reposición de caja chica (en 4 días luego de recibida, en caso que haya disponibilidad)**	100%	100%	Listados de reposiciones de caja chica realizadas	Departamento Financiero	1	Reposiciones de las cajas chicas según solicitudes			$0.00	Elizabeth Fabián y Katy Tavarez		100%	
		Análisis de la solicitud														
		Remisión a autoridades correspondientes para firma.														
		Enviar solicitud firmada a Contraloría														
	Realizados inventarios generales de activos fijos	**Levantamiento de activos fijos a nivel general y registros de novedades en el SIAP Y SIRC-ERP**	**Cantidad de inventarios realizados en los tiempos establecidos (Máximo 1 mes luego de cerrado el semestre)**	100%	100%	Informe de inventarios	Departamento Financiero	N/A	N/A			$0.00	N/A			
	Cumplidos plan de mejora del área financiera de las auditorías realizadas	**Validar recomendaciones.**	**Porcentaje de cumplimiento de los planes de mejoras de las auditorías financieras**	100%	100%	Informe de Auditorias externas. Plan de mejoras Informe de Seguimiento Semestral.	Departamento Financiero	N/A	N/A				N/A			
		Diseñar plan de mejora y ejecutar														
		Elaborar informe del seguimiento del Plan de Mejora														
	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 Recursos Humanos, Dirección de Comunicaciones, 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			$0.00	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**	100%	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			$0.00	N/A			
		Identificación de Riesgos y Oportunidades														
		Mapeo y caracterización de los procesos														
		Auditoría interna del Sistema de Gestión														
		Revisión de cuentas de mejoras														

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	

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 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	Jan-23	Mar-23	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			Equipos nuevos adquiridos. Softwares originales implementados	Departamento de Tecnología y Comunicaciones	100%	solicitud tramitada, instación e implementación ejecutada	Jan-23	Mar-23	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	Jan-23	Mar-23	encargado de tecnología	Actualización del formulario de seguimiento SISTICGE		
		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			Informes de interconexión realizada	Departamento de Tecnología y Comunicaciones	0	0	0	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	0	0	**0**	**0**	**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	Porcentaje de solicitudes atendidas												
		Realizar reporte de proyecto.													
	Renovación de los servicios tecnológicos		Porcentaje de solicitudes para licencia renovadas	100%	100%	Reporte de lo renovado	Departamento de Tecnología y Comunicaciones	100%	Solicitud de renovación de servicios tecnológicos	**Jan-23**	**Mar-23**	**compras, administrativo, financiero, dirección**	**solicitud de compra e imagen de estatus de licencias**	100%	
	Obtenida la Nortic A3	Documentación de la norma	Porcentaje de avance			Verificación del sello de la Norma en nuestro Portal Web y el reconocimiento Físico		100%	mantenimiento de la estructura definida por la Nortic A3	Jan-23	Mar-23	**encargado de tecnología**	**revisión enlace de la Ogtic**		
		Cumplimiento de Conformidades													
		Requisición y evaluación de la Norma													
		Corrección													
	Obtenida la Nortic A4	Documentación de la norma	Porcentaje de avance			Verificación del sello de la Norma en nuestro Portal Web y el reconocimiento Físico		100%	mantenimiento de la estructura definida por la Nortic A4	Jan-23	Mar-23	**encargado de tecnología**	**revisión enlace de la Ogtic**		
		Cumplimiento de Conformidades													
		Requisición y evaluación de la Norma													
		Corrección													
	Obtenida la Nortic E1	Documentación de la norma	Porcentaje de avance			Verificación del sello de la Norma en nuestro Portal Web y el reconocimiento Físico		100%	mantenimiento de la estructura definida por la Nortic E1	Jan-23	Mar-23	**encargado de tecnología**	**revisión enlace de la Ogtic**		
		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	Jan-23	Mar-23	**encargado de tecnología**	**progración web del esqueleto del sistema**		
	Creación de sistema para los libros de reclamaciones		Porcentaje de avance					100%	programado y desplegado la parte inicial del sistema	Jan-23	Mar-23	**encargado de tecnología**	**programación web del sistema completo**		
	Implementación de firmas digitales para la institución		Porcentaje de cumplimento 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	ene.-23	mar.-23	**departamento de tecnología**	**registro de usuarios, reconocimiento facial de las**	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	Jan-23	Mar-23	**compras, administrativo, financiero, dirección ejecutiva y jurídica**	**solicitud de compra e imágenes del sistema implementado**		

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por División

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 Trimestral	% 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			Reporte de proyectos realizados	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones								
			Porcentaje de solicitudes por impresora												
			Porcentaje de solicitudes por actividad interna												
			Porcentaje de solicitudes por teléfono												
	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			Informe de resguardos	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones								
			Cantidad de áreas integradas al Mecanismo de resguardo												
	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 INSPECCIÓN Y VIGILANCIA

Responsable: Encargado/a

Trimestre:

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

Articulación Estratégica

	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: Inicio	Rango de Fecha: Fin	Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
	Realizadas las inspecciones para el buen cumplimiento de las normativas correspondientes y vigentes	Organizar y planificar las inspecciones	Cantidad de inspeciones	3,259.71	3,018.25	2,414.60	3,380.44	12,073	Actas de inspección	Departamento de Inspección y Vigilancia	62%	Inspecciones desarrolladas por el Depto. De Inspección y Vigilancia de Mercado (rubros de inspecciones alimentos y bebidas, Metrologia legal y otros. Estos resultados no incluyen los rubros del Depto. De Analisis de Publicidad y Precios.	Enero	Marzo			Falta de personal y logisticas	62	
		Preparar las inspecciones											Todas las Semanas	De lunes a Vienes					
		Ejecutar las inspecciones											Diariamente	De lunes a Vienes					
		Tramitar actas según resultados de inspección	Porcentaje de Cumplimiento	25%	25%	25%	25%	100%					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				100%	
		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					
		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					
	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	Comités de Normas	N/A	N/A		N/A	N/A	N/A	
		Elaborar el plan de acción										Comités de Normas							
		Ejecutar el plan de acción										Reunión 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 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	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%								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 BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES

Responsable Encargado/a

Trimestre

		2023-2024
Articulación Estratégica	**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	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					
	Formalizada mesa de trabajo con Federaciones y Asociaciones de Comerciantes	Identificar cronograma de trabajo.							Informes y anexos	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales	100%				$0.00	1. Nancy Ubaldo 2. Cristian González		100%	
		Identificar el universo.																	
	Realizadas capacitaciones de Buenas Prácticas Comerciales de sectores priorizados (alimentos, bebidas y agua)	Identificación de establecimientos a impartir capacitaciones	Cantidad de proveedores impactados	3,000.00	3,750.00	3,750.00	4,500.00	15,000.00	Lista de asistencia, informes	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales y Departamento de Educación al Consumidor	502					1. Cristian González 2. Leomilka Jiménez 3. Ignacia Turbi 4. Roxanna De La Cruz 5. Raquel De La Cruz 6. Ivelisse Arnaut 7. Wascar Sánchez 8. Jose Manuel Saldaña 9. Dominga Veriguete 10. Yairelis Rodríguez		100%	
		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.																	
	Realizadas participaciones en Comités de Normas y Reglamentos Técnicos	Identificación de establecimientos a impartir capacitaciones	Cantidad de proveedores impactados	100%	100%	100%	100%	100%	Informes	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales	100%				$0.00	1. Nancy Ubaldo 2.. Leomilka Jiménez 3. Cristian González 4. Ignacia Turbi 5. Wascar Sánchez		100%	
		Elaborar plan (diario, semanal, mensual) de capacitaciones																	
		Realización de visitas de diagnósticos																	
		Tabulación y análisis de datos																	
	Verificación de Etiquetado en productos Alimenticios Comercializados	Visitas de seguimiento		100%	100%	100%	100%	100%	Proyecto	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales	507				$0.00				
		Coordinar logística de ejecución de visitas																	
		Identificación de establecimientos a impartir capacitaciones																	
		Elaborar Plan (diario, semanal, mensual) de capacitaciones							Informes	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales									
	Verificado el cumplimiento de buenas prácticas comerciales en comercios	Realización de visitas de diagnósticos	Cantidad de proveedores impactados	100%	100%	100%	100%	100%	Informes	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales	53				$0.00	1. Cristian González 2. Leomilka Jiménez 3. Ignacia Turbi 4. Roxanna De La Cruz 5. Raquel De La Cruz 6. Ivelisse Arnaut 7. Wascar Sanchez 8. Jose Manuel Saldaña 9. Dominga Veriguete 10. Yairelis Rodríguez		53	
		Tabulación y análisis de datos																	
		Visitas de seguimiento																	
		Elaboración y remisión de informes para remitir a D.E.																	
		Identificación de establecimientos a impartir capacitaciones																	
		Elaborar Plan (diario, semanal, mensual) de capacitaciones	Cantidad de proveedores																

	Atencion a los proveedores	Realización de visitas de diagnósticos	impactados					100%	Listado de asistencia	Departamento de Buenas Practicas Comerciales					$0.00	1. Gleni García		118%	
	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	25				$0.00			100%	
	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	25				$0.00			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:

PEI: 2021-2024

Eje Estratégico: EJE 1 - Consolidar los mecanismos de solución de conflictos relativos a las relaciones de consumo.

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:

Objetivos: Fortalecer los mecanismos de vigilancia de la oferta, promoción y publicidad en el mercado nacional.

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	1 TRIMESTRE	2 TRIMESTRE	3 TRIMESTRE	4 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	84%	105%	105%	126%	420%	Registro en el SGPT y cantidades para SIGEF	Departamento de Servicio al Usuario, Departamento de Conciliación	933						86	
		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							
		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							
		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	124								
		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									
		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%	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	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
Detalle por Departamento

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		Presupuesto	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			$0.00	
		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			$0.00	
	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			$0.00	
		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			$0.00	
		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

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

Unidad Ejecutora: DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR

Responsable: Encargado/a

Trimestre:

PEI: 2021-2024

Articulación Estratégica
- **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 concienciación 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	% Avance Anual
													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 (SIGEF)	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	1/17/2023	3/30/2023	Todos los colaboradores de dicho departamento(Wendy, Mercedes,Nuta, Catalina,Jenny,Guilleir y, Tomis, Luis Carlos y su encargado de los dos primeros meses Carlos Perez y Carlos Divanna encargado del ultimo mes)	100%	
		Coordinar con sectores identificados para impartir charlas para calendarizar actividades															
		Coordinar logistica 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	1/25/2023	1/25/2023	Catalina Alcantara, Jenny Rios y Nuta Concepcion	100%	
		Coordinar capacitación y asesoría a los orientadores.	Elaborado taller de inoculdad de alimentos en el hogar														
		Elaborar materiales sobre el tema especifico del taller a impartir.	Elaborado taller de finanzas personales														
		Coordinar logistica 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		0	
		Coordinar con universidades para impartir conversatorio															
		Coordinar logistica 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	1/21/2023	3/23/2023	Todos los colaboradores de dicho departamento(Wendy, Mercedes,Nuta, Catalina,Jenny,Guilleir y, Tomis, Luis Carlos y su orintadora de San Cristobal, Griselda Sanquintin	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	N/A					N/A	
		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

Plan Operativo Anual 2023 **Detalle por Departamento**

Unidad Ejecutora DIVISIÓN DE FOMENTOS DE ASOCIACIONES

Responsable Encargado/a

Trimestre Enero /Marzo

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

Eje Estratégico 2023-2024 E.R. 2 - Promover el desarrollo y conocimiento de las normativas de los derechos de los

Lineamientos a.3.1.a Realizar campanas de concienciación a los consumidores sobre sus

Objetivos derechos y los mecanismos para empoderamiento de los consumidores sobr

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	1/12/2023	3/9/2023	Johanny Ramírez - 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.									3/7/2023	3/10/2023				
		Ejecutar programa	Cantidad de acciones formativas realizadas													
		Elaborar y remitir informe a la D.E.														
	Elaborado Procedimiento de des habilitación 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	1/10/2023	1/27/2023	Johanny Ramírez - 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									2/8/2023	2/20/2023				
		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 logistica 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	Enero	Marzo	Johanny Ramírez - Encargada de la División de Fomento de Asociaciones	Equipos tecnológicos / materiales de oficina	98%	24%
		Elaborar reportes de monitoreo en base a las evidencias suministradas									Enero	Marzo				
		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	2/23/2023	3/13/2023	Johanny Ramírez - 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	Cantidad de Asociaciones registradas luego de lanzamiento del programa													
		Elaborar y remitir informe a la D.E.														
		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	Enero	Marzo	Johanny Ramírez - Encargada de la División de Fomento de Asociaciones	Equipos tecnológicos / materiales de oficina	100%	25%
		Reportes del seguimiento a D.E.									Enero	Marzo				
		Reporte desarrollo del sistema a P.Y.D									febrero	Marzo				
		Pruebas del Sistema Tecnológico de FAC									Enero	Marzo				
		Sistematización de los expedientes									Marzo	Mazo				
	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 derarrollo del proyecto de empoderamiento		Marzo	Marzo	Johanny Ramírez - 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 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	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														

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por División

Unidad Ejecutora DIVISIÓN DE LABORATORIO

Responsable Encargado/a

Trimestre

P.E	2021-2024
Eje Estratégico	Eje 3. Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado nacional
Lineamientos	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.
Objetivos	Fortalecer los mecanismos de vigilancia de la oferta, promoción y publicidad en el 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		Presupuesto	Responsables Involucrados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin				
	Desarrollados estudios técnicos en productos realizado	Elaborar perfiles de proyectos	Cantidad de estudios de alimentos y bebidas no alcohólicas	100%	25%	Reporte remitidos a la Subdirección Técnica y/o D.E.	División de Laboratorio	0%				$0.00	Fidel del rosario	50%	
		Realizar plan de muestreo	Cantidad de estudios de muestras pesadas de distintas marcas de snack	100%	N/A								Fidel del rosario		
		Ejecutar plan de muestreo	Cantidad de estudios de diferentes marcas de caldos de pollos deshidratados y sopas	100%	N/A								Fidel del rosario		
		Analizar los resultados	Cantidad de estudios de agua y hielo	100%	10%			50%	Toma de muestras en la planta procesadora de agua y envío de éstas al laboratorio externo y luego interpretación de los resultados y hacer informe sobre estos resultados.				Fidel del rosario		
		Publicar los resultados	Cantidad de estudios de verificaciones de etiquetado de productos preenvasados (snack,pollo,sopa)	100%	N/A								Fidel del rosario		
		Elaborar perfil de proyecto		100%	N/A								Fidel del rosario		
	Verificados instrumentos de pesos y medidas	Ejecutar el proyecto	Cantidad de instrumentos de pesaje verificados	100%	100%	Informe de establecimientos verificados	División de Laboratorio	74%				$0.00	Fidel del rosario	74	
		Analizar resultados											Fidel del rosario		
	Implementacion 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%	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	$0.00	N/A	#¡REF!	#¡REF!
		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 CONCILIACIÓN

Responsable: Encargado/a

Trimestre:

Articulación Estratégica	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.

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	1 TRIMESTRE	2 TRIMESTRE	3 TRIMESTRE	4 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					
	Solucionados los conflictos entre proveedores y consumidores	Realizar análisis previo del asunto en conflicto	Porcentaje de casos conciliados	84%	105%	105	126	420	Screenshot de conciliación por Pro Concilia., actas de conciliación	Departamento de Conciliación, Departamento de Servicio al Usuario	91%	Se realizó análisis previo del asunto en conflicto	02 de enero	31 de marzo	$0.00	Depto. De conciliacion		91%	
		Explorar posibilidades objetivas de acuerdo entre las partes.										Se dio Inicio al preliminar conciliatrio, con las debidas citaciones correspondientes	02 de enero	31 de marzo		Depto. De conciliación			
		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	02 de enero	31 de marzo		Depto. De conciliación			
		Firma de acuerdos conciliados										Se realizaron acuerdo previos a las audiencias, los cuales fueron confirmados y sustentados	02 de enero	31 de marzo		Depto. De conciliación			
		Confirmación del cumplimiento de los acuerdos hechos en la conciliación.	Porcentaje de casos conciliados a través de Pro Concilia.									Se realizaron audiencias virtuales	02 de enero	31 de marzo		Depto. De conciliación			
		Archivo de expediente.										Se archivaron expedientes	02 de enero	31 de marzo		Depto. De conciliación			
	Proyecto de Sistema de Notificación en Línea de Proveedores	Cantidad de proveedores inscritos.	Cantidad de proveedores inscritos	25%	25%	25%	25%	100%	Screenshot del sistema, correos de coordinación para implementación del sistema.	Departamento de Conciliación, Departamento de Technología y Comunicaciones	N/A	N/A	N/A	N/A	$0.00	N/A	N/A	N/A	N/A
		Porcentaje de implementacion del sistema.																	
	Implementacion 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%	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	N/A	N/A	N/A	N/A	$0.00	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

Unidad Ejecutora: DIVISIÓN DE ANÁLISIS PRELIMINAR DE RECLAMACIONES

Responsable: Encargado/a

Trimestre:

Articulación Estratégica	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.

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	1 TRIMESTRE	2 TRIMESTRE	3 TRIMESTRE	4 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					
	Efectuar el análisis de las reclamaciones y denuncias interpuestas ante proconsumidor por parte de consumidores y	Analizar las denuncias y reclamaciones	100.00%						Informes, levantamiento de datos,	Departamento de Conciliación, División	1,153 total de reclamaciones recibidas	Análisis de las Reclamaciones, Realización de Improcedencia, Citaciones, Gestión Telefónica, Consulta, Entrevista a Proveedores y Consumidores.	1/1/2023	1/31/2023		VICTOR LORA		98	

	usuarios a fin de determinar si existen elementos probatorios que evidencien faltas atribuibles a proveedores y recomendar su procedencia o improcedencia.	Determinar a que área corresponde	100.00%	1,000	1,200.00	1,000.00	1,300.00	4,600.00	revicion, gestion telefonica, consulta, analisis, entrevistas y citaciones	Departamento de Conciliación, División de Análisis Preliminar de Reclamaciones	durante el trismestre, enero, febrero y marzo	Análisis de las Reclamaciones, Realización de Improcedencia, Citaciones, Gestión Telefónica, Consulta, Entrevista a Proveedores y Consumidores	1/1/2023	31/1/2023	$0.00	VICTOR LORA P.		100%	
	Asegurar el cumplimento con los tiempos establecidos para la evaluación y análisis de reclamaciones, según legislación	Llevar control del tiempo requerido en 2 días	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Informes, levantamiento de datos, revicion, gestion telefonica, consulta, analisis, entrevistas y citaciones	Departamento de Conciliación, División de Análisis Preliminar de Reclamaciones	100%	Análisis de las Reclamaciones, Realización de Improcedencia, Citaciones, Gestión Telefónica, Consulta, Entrevista a Proveedores y Consumidores	2/1/2023	2/28/2023	$0.00	VICTOR LORA P.		100%	
	Tramitar los expedientes de reclamaciones al organismo de conciliación	Realizar tramite de expediente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Informes, levantamiento de datos, revicion, gestion telefonica, consulta, analisis, entrevistas y citaciones	Departamento de Conciliación, División de Análisis Preliminar de Reclamaciones	100%	Análisis de las Reclamaciones, Realización de Improcedencia, Citaciones, Gestión Telefónica, Consulta, Entrevista a Proveedores y Consumidores	3/1/2023	3/31/2023	$0.00	VICTOR LORA P.		100%	

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	**No aplica por falta de presupuesto y por falt de ls condiciones que deben tener una oficina provincial**	}			$0.00			N/A	
		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	**No aplica por falta de presupuesto y por cambio de encargado**				$0.00			N/A	
		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%**				$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. 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.	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&**				$0.00			90	
	Realizado seguimiento a cumplimiento del POA oficinas provinciales	Realizar acciones de seguimiento a la operatividad de las OP, en base a los Planes Operativos. 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.	Porcentaje de cumplimiento del POA oficinas provinciales	100%	100%	Informes de cumplimiento trimestral realizado a las Oficinas Provinciales	Departamento de Coordinación Provincial	**No aplica**				$0.00			N/A	
	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	**No aplica**				$0.00			N/A	

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora: DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE PUBLICIDAD Y PRECIO

Responsable: Encargado/a

Trimestre:

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

Articulación Estratégica

	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	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 Impartición de la charla Registro de participantes	Número de Charlas Impartidas	1	1	1	1	N/A	Listado de participantes, fotos	Dirección Ejecutiva, Departamento de Análisis de Publicidad y Precios, Departamento de Comunicaciones	N/A	No se realizaron encuentros con el sector comercial, pues no se detectó aumento de no conformidades mediante la verificación de la publicidad en medios	Enero	Febrero	$0.00		N/A	
	Realización de operativos preventivos en épocas estacionales y verificación de la veracidad de la publicidad	Elaboración del programa de visitas Ejecución del programa Elaboración de informes de resultados	Número de operativos realizados	3259.71	3018.25	2414.6	3380.44	12073	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	1	Operativo San Valentín 2023, se realizaron 306 visitas por verificación de publicidad	Enero	Febrero	$0.00		100%	
	Verificación de las prácticas comerciales implementadas por proveedores de bienes y servicio (verificación de publicidad).	Elaboración del programa de visitas. Ejecución del programa de visitas.	Número de visitas de inspecciones oficiosas de verificación de publicidad						Actas de inspección/ informes resultados de inspección.		N/A	No recibidas	No reci	Febrero				
		Seguimiento al plan. Elaboración de informes/actualización de base de datos. Registro sistema SGTP.	Número de visitas de inspecciones oficiosas de verificación de publicidad						Actas de inspección/ informes resultados de verificación.		1211	En el periodo enero-febrero se han realizado para cumplir con este requerimiento 1211 visistas. Meta compartida con Inspeccion y Laboratorio.	Enero	Febrero				
	Análisis a publicidad de bienes y servicios por denuncia.	Análisis de la denuncia. Verificación y análisis de la publicidad. Tipificación de violaciones a la ley. Elaboración de informes. Remisión a la Dirección Ejecutiva y Dirección Jurídica	Cantidad de análisis realizados.						Informes análisis publicitarios.	Dirección Ejecutiva, Departamento de Análisis Publicidad y Precios, Departamento de Inspección	0	No se han recibido denncias por publicidad engañosa			$0.00		N/A	
	Analizados los anuncios publicitarios en medios de comunicación local	Monitoreo de las publicaciones en los medios de comunicación Identificación de la anomalía (si existe) Elaboración del análisis publicitario. Envio de análisis a la D.E. y al Dpto. Jurídico.	Cantidad de análisis publicitarios segmentados en las redes sociales, radio, televisión y periódicos	125	125	125	125	500			72	72 anàlisis publicitarios realizados en lo refeente a la verificacion d ela publicidad en medios de comunicasiòn.	Enero	Febrero			50	
	Actualizado en el tiempo pautado el Sistema Dominicano de Información de Precios	Elaboración de los formularios Levantamiento de los precios. Procesamiento de la data. Envió de la data al Departamento de Tecnología.	Publicación en Sistema Dominicano de Información de Precios (SIDIP).					52	Número de formularios de productos alimenticios enviados	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	9	Actualizaciones realizadas en el periodo enero-febrero	Enero	Febrero	$0.00		96	
		Elaboración de los formularios Levantamiento de los precios. Procesamiento de la data. Envió de la data al Departamento de Tecnología.						10	Número de formularios de electrodomésticos enviados.	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	N/A	No aplica para este trimestre	Enero	Febrero	$0.00		N/A	
		Elaboración de los formularios Levantamiento de los precios. Procesamiento de la data. Envió de la data al Departamento de Tecnología.						15	Número de formularios de artículos ferreteros enviados	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	15	Sondeos realizados	Enero	Febrero	$0.00		100%	
		Elaboración de los formularios Levantamiento de los precios. Procesamiento de la data. Envío de la data al Departamento de Tecnología.						10	Número de formularios de artículos temporada enviados	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	N/A	No aplica para enero-febrero	Enero	Febrero	$0.00		N/A	

		Elaboración de los formularios Levantamiento de los precios. Procesamiento de la data. Envío de la data al Departamento de Tecnología.	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	Enero	Febrero	$0.00		N/A	
		Elaboración de los formularios Levantamiento de los precios. Procesamiento de la data. Envió de la data al Departamento de Tecnología.						12	Número de formularios de artículos de la higiene enviados	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	13	Establecimientos visitados	Enero	Febrero	$0.00		1	
		Elaboración de los formularios Levantamiento de los precios. Procesamiento de la data. Envió de la data al Departamento de Tecnología.						15	Número de formularios de medicamentos enviados	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	15	Farmacias visitadas	Enero	Febrero	$0.00		1	
	Expandido el Alcance del SIDIP	Cantidad de supermercados implementados al SIDIP	SIDIP					2		Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	13	Inclusión de supermercados pequeños D.N.	Enero	Febrero	$0.00		96	
		Cantidad de boletines de precios promedios en almacenes agregados al SIDIP		12	12	12	12	48			8	Realización de Sondeo de Precios	Enero	Febrero				
		Cantidad de boletines de precios promedios en colmados agregados al SIDIP		12	12	12	12	48			8	Realización de Sondeo de Precios	Enero	Febrero				
		Cantidad de boletines de precios promedios en mercados agregados al SIDIP		12	12	12	12	48			8	Realización de Sondeo de Precios	Enero	Febrero				
	Realizado análisis de compras inteligentes para orientación al consumidor	Realizar levantamiento de colocación de puntos estratégicos Preparar propuesta Remitir propuesta a D.E. para fines de aprobación. Ejecutar plan de acción para colocación de puntos de promoción	Cantidad de análisis de productos del mes	3	3	3	3	12		Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	2	Reporte realizado y colgado en pagina web	Enero	Febrero	$300,000.00		70	
	Realización de sondeos de productos farmacéuticos. CONCADECO	Análisis de reportes de la investigación de precios.	Informe de investigación publicados en CONCADECO					N/A	Número de Informes	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	1	Reporte realizado y enviado a Cooperación Internacional	Enero	Febrero	$0.00		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. Envio de reportes CONCADECO.	Número de Informes						Informes de investigación publicados en CONCADECO		2	Reporte realizado y enviado a Cooperación Internacional	Enero	Febrero				
	Realización de reuniones con representantes de los proveedores.	Identificación de la problemática. Investigación de la problemática y elaboración de informes de resultados.	Video					48	Informe de investigación publicado en página web	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	16	Informes realizados y remitido a presidencia	Enero	Febrero	$0.00		100%	
		Convocatoria y realización de la reunión. Elaboración de reportes de acuerdos.	Porcentaje de acuerdos logrados, en caso que aplique.					90%	Minutas de reuniones, listado de asistencia, informes de acuerdos.	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	2	Reuniones realizadas con las federaciones y asociaciones de comerciantes y supermercados	Enero	Febrero	$0.00		100%	

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:

Articulación Estratégica

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	Eficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia 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					
	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.	ENERO 2023	MARZO 2023	$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.	Porcentaje de denuncias, sugerencias y quejas recibidas por la línea 311 atendidas en los tiempos establecidos													
		Dar respuesta final al ciudadano a través de las diferentes plataformas	Tiempo de respuesta de la solicitud.													
	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 RRHH, 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 validó la carga según lineamientos de la norma indica los apartados correspondientes.			$0.00	OAI,	Correo electrónico, uso portal transparencia. Y el programa JOOMLA		
		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 RRHH, 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%											