

**PLAN OPERATIVO
TRIMESTRAL
JULIO-SEPTIEMBRE
2023**



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR
DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y
DESARROLLO

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Lisbeth Hernandez 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 TERCER TRIMESTRE

JULIO-SEPTIEMBRE 2023

ÍNDICE DE CONTENIDO

No.	ÁREAS	CALIFICACIÓN
1	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	100%
2	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	96%
	DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD DE LA GESTIÓN	97%
	DEPARTAMENTO DE FORMULACIÓN, MONITOREO DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS	93%
	DEPARTAMENTO DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL	100%
3	DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	88%
4	DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES	100%
	DIVISIÓN DE PUBLICACIONES	100%
5	DIRECCIÓN JURÍDICA	93%
	DIVISIÓN DE LITIGIOS	100%
	DIVISIÓN DE LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS LEGALES	100%
6	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	99%
	DIVISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIONES	98%
	DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	100%
	DIVISIÓN DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	100%
	SECCIÓN DE TRANSPORTE	97%
7	DEPARTAMENTO FINANCIERO	100%
8	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES	91%
	DIVISIÓN DE OPERACIONES TIC	N/A
9	DEPARTAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES	100%
10	DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	92%
11	DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL USUARIO	86%
12	DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS ECONÓMICOS Y ANÁLISIS DE MERCADO	N/A
13	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR	96%
	DIVISIÓN DE FOMENTOS DE ASOCIACIONES AL CONSUMIDOR	92%
14	LABORATORIO DE VERIFICACIÓN DE PRECIOS Y MEDIDAS	86%
15	DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE PUBLICIDAD Y PRECIO	96%
16	DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN	100%
	DIVISIÓN DE ANÁLISIS PRELIMINAR DE RECLAMACIONES	93%
17	DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN PROVINCIAL	94%
18	OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN	100%

CALIFICACIÓN	
0-39%	
40-79%	
80-100%	

3 TRIMESTRE	96.0%
--------------------	--------------

El nivel de cumplimiento de las metas pautadas por la institución correspondiente al 3er trimestre del año 2023, fue bastante prospero. En ese sentido, el promedio general de cumplimiento para el 3er trimestre fue de un 96%, dentro del Plan Operativo de la institución para el año 2023.

"El presente informe de gestión correspondiente a la evaluación del Plan Operativo Anual (POA) 2023, resume el desarrollo y los principales logros producidos en el 3er trimestre del año 2023.

Para realizar la evaluación del POA solicitamos a los departamentos evidencias e insumos con el fin de evaluar su avance de cumplimiento de metas trimestrales. Con los productos hacemos una sumatoria del porcentaje logrado en cada indicador y sacamos una calificación general.

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

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



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
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	Eficienciar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional.

Responsable	Encargado/a
Trimestre	

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta trimestral	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					
	Elaborado Plan Operativo Anual 2023	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar plantillas para formulación del POA 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) 		1	1	Publicación de POA	Dirección Ejecutiva, Dirección planificación y desarrollo	1		Julio	Septiembre	\$500,000.00	Maritza Araujo, Marco Varona, Oscar Jiménez, Lisbeth Hernández		100%	
	Monitoreada y evaluada la Planificación Operativa Anual 2023	<ul style="list-style-type: none"> Revisar informes mensuales de ejecución de las áreas Realizar evaluación a las áreas en base a los informes y evidencias de ejecución de actividades Revisión y validación de matrices de evaluación Redactar informe trimestral de monitoreo y evaluación del POA 		12		Informes de evaluación. Correos enviados con la evaluación.	Dirección Ejecutiva, Dirección planificación y desarrollo	100%		Julio	Septiembre		Maritza Araujo, Marco Varona, Oscar Jiménez, Lisbeth Hernández		100%	
	Aesorar 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	100%		Julio	Septiembre				100%	
	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	100%		Julio	Septiembre				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	80%		Julio	Septiembre				80%	
	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		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		Julio	Septiembre				N/A	N/A



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO DE PLANES, PROYECTOS Y MONITOREO

Responsable Encargado/a

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

PEI	2021-2024
Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
Articulación Estratégica	3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.
Lineamientos	
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	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin					
	Apertura de oficinas provinciales y reestructuración de las existentes	Recepción de solicitud de formulación de proyectos Coordinar reuniones con áreas 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	Cantidad de oficinas provinciales aperturadas y reestructuradas	100%	100%	Informes de levantamiento	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Departamento de Programas, Planes y Proyectos, Coordinación Provincial	100%		Julio	Septiembre	\$2,000,000.00	Olga Matos, Irina Nieto, Amandine Suriel, Juan Carmona		100%	
	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 Coordinar reuniones con áreas 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	Cantidad de proyectos formulados	100%	100%	Informes de levantamiento	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Planificación y Desarrollo	80%		Julio	Septiembre		Olga Matos, Irina Nieto, Amandine Suriel, Juan Carmona		80%	
	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%	N/A	Informe sobre la factibilidad de la propuesta	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Planificación y Desarrollo	N/A		Julio	Septiembre		Olga Matos, Irina Nieto, Amandine Suriel, Juan Carmona		N/A	
	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%		Julio	Septiembre		Olga Matos, Irina Nieto, Amandine Suriel, Juan Carmona		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	N/A	N/A	Informe de levantamiento	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Jurídica, Dirección de Comunicaciones, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Sección de Transporte			Julio	Septiembre				N/A	N/A



Unidad Ejecutora **COOPERACIÓN INTERNACIONAL**

Responsable **Encargado/a**

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

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

Trimestre

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin					
	Identificar y formular programas y proyectos de cooperación internacional no reembolsables con agencias u organismos internacionales	Realizar levantamiento de posibles organismos cooperantes	Cantidad de participaciones en foros internacionales	85%	21%	Correos con organismos donantes / Proyectos o propuestas realizadas	Dirección de Planificación y Desarrollo, Cooperación Internacional	21%	1. Reuniones virtuales 2. Comunicaciones 3. Solicitud y gestión vía correos electrónicos	Julio	Septiembre		Coral Romero		100%	
Preparar proyectos o propuestas sobre algún tema de importancia para la institución con el fin de obtener recursos no reembolsables																
Gestionar aprobación del proyecto o propuesta presentada.																
Ejecutar proyecto con los fondos asignados																
	Gestionados benchmarkings con homólogos internacionales.	Preparar programa de temas a impartir en los benchmarkings	Cantidad de benchmarking gestionados.	100%	100%	Screenshots / Fotos / Informes	Dirección de Planificación y Desarrollo, Cooperación Internacional	100%	1. Reuniones virtuales 2. Comunicación vía correos electrónicos 3. Socialización del grupo de trabajo FIAGC	Julio	Septiembre		Coral Romero		100%	
Coordinar con todas las áreas y organizaciones pertinentes.																
Realizar benchmarking																
	Identificar y formular acuerdos de cooperación técnica con organismos internacionales	Realizar y remitir informe a la D.E.	Cantidad de acuerdos	85%	21%	Screenshots / Fotos / Lista de Asistencia	Dirección de Planificación y Desarrollo, Cooperación Internacional	21%	1. Reuniones virtuales de socialización 2. Reuniones virtuales de propuestas, aprobación y revisión 3. Socialización del grupo de trabajo FIAGC	Julio	Septiembre		Coral Romero		100%	
Coordinar toda la logística con el lugar del evento, organismos internacionales y nacionales																
Preparar material a impartir en los eventos																
	Realizados eventos (Congresos, foros y seminarios)	Realizar eventos	Cantidad de eventos realizados	85%	21%	Screenshots / Fotos / Lista de Asistencia	Dirección de Planificación y Desarrollo, Cooperación Internacional	21%	1. Salón para capacidad de 350 personas 2. Envío masivo de invitaciones físicas y digitales (correo electrónico) 3. Socialización del grupo de trabajo FIAGC	Julio	Septiembre		Coral Romero		100%	
Coordinar toda la logística con el lugar del evento, organismos internacionales y nacionales																
Preparar material a impartir en los eventos																
	Realizados intercambios de información con instituciones internacionales sobre temas de consumo.	Realizar eventos	Cantidad de participaciones en foros internacionales	100%	100%	Screenshots / Fotos / Informes	Dirección de Planificación y Desarrollo, Cooperación Internacional	100%	1. Consulta de INDECOPI- PERÚ vía correo electrónico 2. Reunión virtual Grupo de Trabajo de Protección al Consumidor de la UNCTAD	Julio	Septiembre		Coral Romero		100%	
Coordinar toda la logística con el lugar del evento, organismos internacionales y nacionales																
Preparar material a impartir en los eventos																
	Realizados intercambios de información con instituciones internacionales sobre temas de consumo.	Realizar eventos	Cantidad de participaciones en teleconferencias y webinars internacionales	100%	100%	Screenshots / Fotos / Informes	Dirección de Planificación y Desarrollo, Cooperación Internacional	100%	1. Reunión de coordinación interinstitucional con el FIAGC 2. Capacitación sobre publicidad engañosa a Guatemala.	Julio	Septiembre		Coral Romero		100%	
Coordinar toda la logística con el lugar del evento, organismos internacionales y nacionales																
Preparar material a impartir en los eventos																
	Realizados intercambios de información con instituciones internacionales sobre temas de consumo.	Realizar eventos	Cantidad de participaciones en teleconferencias y webinars internacionales	100%	100%	Screenshots / Fotos / Informes	Dirección de Planificación y Desarrollo, Cooperación Internacional	100%	1. Gestión de la visita oficial del D.E. al secretario de la OEA 2. Seguimiento plan de trabajo intersectorial del SIECA 3. Socialización del Cuestionario del Consumidor Turista 4. Gestión de reestructuración de la página web de CONCADECO	Julio	Septiembre		Coral Romero		100%	
Coordinar toda la logística con el lugar del evento, organismos internacionales y nacionales																
Preparar material a impartir en los eventos																
	Realizados intercambios de información con instituciones internacionales sobre temas de consumo.	Realizar eventos	Porcentaje de consultas a organizaciones internacionales realizadas	100%	100%	Screenshots / Fotos / Informes	Dirección de Planificación y Desarrollo, Cooperación Internacional	100%	1. Gestión de la visita oficial del D.E. al secretario de la OEA 2. Seguimiento plan de trabajo intersectorial del SIECA 3. Socialización del Cuestionario del Consumidor Turista 4. Gestión de reestructuración de la página web de CONCADECO	Julio	Septiembre		Coral Romero		100%	
Coordinar toda la logística con el lugar del evento, organismos internacionales y nacionales																
Preparar material a impartir en los eventos																



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**

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

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

Articulación Estratégica

Trimestre

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

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento



Unidad Ejecutora **DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES**

Responsable **Encargado/a**

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

Trimestre

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin					
	Establecidos lineamientos para el Plan de Contención de Crisis	Elaborar y formular lineamientos para el plan	Lineamientos formulados	100%	100%	Plan de Contención	Departamento de Comunicaciones	N/A	N/A	Julio	Septiembre		N/A		N/A	
		Remitir lineamientos del plan a la D.E., para aprobación	Piloto de respuesta a casos de crisis	N/D	100%											
		Ejecutar plan	Política formulada e implementada	N/D	100%											
	Formulados y emitidos boletines internos de Pro Consumidor	Realizar plan de contenido de Boletín Interno	Cantidad de boletines institucionales internos mensual máximo 5 días	12	3	Boletín interno	Departamento de Comunicaciones	3	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.	Julio	Septiembre		Wendy Berroa / Milly Castro / Carolina Montero / Lucy Núñez / Xiomara Lara / Israel López / Francisco Alberto Batista / Roberto Brito / Quévil De La Cruz / Paula Castillo		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 que hacer institucional en los medios de comunicación	Diseñar y graficar las campañas de comunicación para someter la aprobación de la D.E.	Cantidad de campañas realizadas	10	2	Screenshot de campañas, fotos, comunicaciones informativas de las campañas, videos	Departamento de Comunicaciones	2	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.	Julio	Septiembre		Wendy Berroa / Francisca Gerónimo / Carolina Montero / Lucy Núñez / Xiomara Lara / Israel López / Francisco Alberto Batista / Roberto Brito / Vianneyda Casilla / Claudio Julio Félix		100%	
		Redactar notas de prensa y datos informativos sobre campaña.	Cantidad de personas que reaccionan en las redes sociales por cada campañas realizada / Grado de percepción favorable de la población respecto a la institución	120	30			31								
		Difundir campaña por todos los medios de comunicación disponibles	Porcentaje de difusión de las campañas en periódicos	100%	100%			100%								
		Realizar medición de impacto de la campaña	Porcentaje de difusión de las campañas en la radio / Televisión	N/D	100%			N/D								
		Elaborar y remitir informe	Porcentaje de difusión de las campañas en redes sociales externas	10	3			3								
	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	100%	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	Julio	Septiembre		Wendy Berroa / Vianneyda Casilla / Paula Castillo		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)	100%	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.	Julio	Septiembre		Milly Castro / Roberto Brito		100%	
		Realizar diseños														
		Remitir para fines de aprobación														
		Solicitar impresiones														
	Plan del trabajo 2023 Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo	Cultura de Integridad	Porcentaje de avance	100%	25%	Informe de Avance	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de RRHH, Dirección de Comunicación Oficina de libre acceso a la información.	N/A	N/A	Julio	Septiembre		N/A	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	Porcentaje de avance (1er trimestre)	100%	100%											
		Modelo de gestión de riesgo	Cantidad de avance para (2-3 trimestre)	100%	25%											



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por División

Unidad Ejecutora **DIVISIÓN DE PUBLICACIONES**

Responsable **Encargado/a**

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

Trimestre

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual					
										Inicio	Fin										
	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.	Elaborar estrategias de relaciones públicas internas y externas	Porcentaje de ejecución	100%	100%		Departamento de Comunicaciones y División de publicaciones	100%	Elaborar Estrategias de Relaciones Públicas internas y externas	Julio	Septiembre		Wendy Berroa / 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%	100%	Screenshot de campañas, fotos, comunicaciones informativas de las campañas, videos	Departamento de Comunicaciones y División de Publicaciones	100%		Julio	Septiembre		Claudio Julio Feliz, Dr. Eddy Alcántara, Milly Castro / periodistas de esta Dirección de Comunicaciones, Francisco Alberto Batista	Recursos económicos, humanos y tecnológicos	100%						
		Realizar publicaciones de contenido en base al Plan en el tiempo establecido	Porcentaje de novedades diarias publicadas (Continuidad de un tema diario)	100%	100%			100%	- Analizar la comunidad par afines de estrateeias - Generar contenido para redes sociales	Julio	Septiembre										
		Realizar orientaciones y respuestas a los usuarios sobre inquietudes y trámites de denuncias o reclamaciones en el tiempo establecido	Cantidad de posts colocados diarios	730	180			180	- Creación de campañas temporales - Redacción de información para los fines pertinentes	Julio	Septiembre										
		Realizar evaluación de nuevos seguidores y nuevos Me Gusta en la red	Cantidad de Seguidores nuevos	3600	300			300	- Fotografías de actividades - Videos interactivos de actividades	Julio	Septiembre										
		Realizar informe	Interacciones en el tiempo establecido de 48 horas máximo en días laborables	12	3			3	- Cobertura de programas – participación del Director	Julio	Septiembre										
		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	120			30	Screenshot de campañas, fotos, comunicaciones informativas de las campañas, videos	Departamento de Comunicaciones y División de Publicación	31	De las notas de prensa aprobadas, subir al portal			Julio	Septiembre		Milly Castro / Carolina Montero / Lucy Nñife z/ Xiomara Lara / Francisco Alberto Batista / Roberto Brito / Quévil de la Cruz	Recursos económicos, humanos y tecnológicos	100%	
	Realizar publicaciones de contenido en base al Plan en el tiempo establecido																				
	Remitir informe a la D.E.																				
	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	12	3		Departamento de Comunicaciones y División de Publicaciones	3	Realizar informes luego de ejecutados	Julio	Septiembre		Claudio Julio Feliz / Wendy Berroa / Carolina Montero / Vianneya Casilla / Milly Castro	Recursos económicos, humanos y tecnológicos	100%						



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Dirección

Unidad Ejecutora	DIRECCIÓN JURÍDICA
Articulación Estratégica	<p>PEI 2021-2024</p> <p>EJE 3 - Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado nacional</p> <p>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.</p> <p>Lineamientos</p> <p>Asegurar el respeto de los derechos del consumidor en las normas y reglamentación técnica del comercio / del mercado nacional.</p> <p>Objetivos</p>

Responsable	Encargado/a
Trimestre	

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual	
										Inicio	Fin					
Realizadas resoluciones dirimientes 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%	Análisis de expedientes por no acuerdo y no comparecencia, elaboración de borrador, emisión de resolución y notificación por comunicación y acto de alguacil	Julio	Septiembre	1.Yashira Rodríguez 2.Nuris Rivas 3.Oscar Gonzalez 4.Solanye Cuevas 5.Solangel Nuñez 6.Enmanuel Alcantara 7.Saul Aquino 8.Steven Martínez 9. Chanel Mateo 10.Josefina Batista 11.Juan Carlos Yen 12. José Durán 13.Caroly Méndez 14. Laury Cocco 16.Lisbeth Jiménez 17. Raquel García		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	31%	Análisis de expedientes por no acuerdo y no comparecencia, elaboración de borrador y emisión de resolución	Julio	Septiembre	1.Yashira Rodríguez 2.Nuris Rivas 3.Oscar Gonzalez 4.Solanye Cuevas 5.Solangel Nuñez 6.Enmanuel Alcantara 7.Saul Aquino 8.Steven Martínez 9. Chanel Mateo 10.Josefina Batista 11.Juan Carlos Yen 12. José Durán 13.Caroly Méndez 14. Laury Cocco 16.Lisbeth Jiménez 17. Raquel García		31%		
		Remitir a la D.E. para revisión.	Cantidad de recursos de reconsideración tramitados para conocimiento de la D.E. a partir de ser recibidas en el Departamento Jurídico. (20 días)	100%	100%	Reporte de recursos de reconsideración tramitados	Dirección Jurídica	100%	Análisis del recurso de reconsideración interpuesto, elaboración de borrador, emisión de resolución y notificación por comunicación y acto de alguacil	Julio	Septiembre	1.Yashira Rodríguez 2.Nuris Rivas 3.Oscar Gonzalez 4.Solanye Cuevas 5.Solangel Nuñez 6.Enmanuel Alcantara 7.Saul Aquino 8.Steven Martínez 9. Chanel Mateo 10.Josefina Batista 11.Juan Carlos Yen 12. José Durán 13.Caroly Méndez 14. Laury Cocco 16.Lisbeth Jiménez 17. Raquel García		100%		
		Realizar correcciones indicadas.		100%	100%	Reporte de recursos jerárquicos tramitados										1. Rosa Díaz
		Registrar y brindar seguimiento a la resolución dictada.	Cantidad de recursos jerárquicos tramitados para conocimiento del consejo directivo. (Mensualmente)	100%	100%	Reporte de entrega de alguacil										1. Rosa Díaz
Gestionadas sanciones por no conformidades de vigilancia de mercado		Análisis del expediente	Cantidad de carta de advertencia tramitadas en los tiempos requeridos, a partir de ser recibidos los actos en el Departamento Jurídico. (5 días laborables)	100%	100%	Reportes	Dirección Jurídica	100%	Elaboración de resolución de suspensión de comercios por irregularidades encontradas, resolución de sanción administrativa y resolución de apertura de establecimientos que corrigieron las irregularidades	Julio	Septiembre	1.Pamela Santana 2.Yohanna Bueno		100%		
		Elaboración y notificación de oficina 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 días)	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%	Reportes	Dirección Jurídica	90%	1. Análisis del expediente 2. Notificación de hallazgos al proveedor y seguimiento a la respuesta 3. Análisis y notificación de respuesta 4. Registro de contrato	Julio	Septiembre	1. Michel Cuevas 2. Rosy Rodríguez 3. Nairobis Pujals 4. Katherine Flete 5. Franchesca Valdivia		90%	
	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%	1. Análisis del expediente 2. Notificación de hallazgos al proveedor y seguimiento a la respuesta 3. Análisis y notificación de respuesta 4. Emisión de certificación de registro	Julio	Septiembre	1. Diana Luciano		100%	
	Notificación de no conformidades al proveedor.													
	Análisis de respuesta													
	Entrega de certificado de registro.													
Gestión de contratos de servicios	Análisis del contrato	Cantidad de contratos de servicios personales elaborados en el tiempo establecido *(15 días)	100%	100%	Acto administrativo	Dirección Jurídica	100%	1. Elaboración de contrato 2. Gestión de firma y tramitación a contraloría 3. Obtención del certificado 4. Seguimiento	Julio	Septiembre	1. Flordaliza González		100%	
	Elaboración del documento													
	Gestión de firma y tramitación a contraloría													
	Obtención del certificado													
Seguimiento	Porcentaje de documentos soporte de compras y contrataciones elaborados en un tiempo máximo de 5 días													
Elaborado Manual de Uso y Especificaciones - ACOPROVI - PRO CONSUMIDOR	Elaborar borrador del Manual de Acoprovi	Porcentaje de elaboración	100%	100%	Manual elaborado	Dirección Jurídica	100%		Julio	Septiembre			100%	
	Remitir a la D.E. para aprobación													
	Realizar correcciones													
	Remitir al Departamento de Planificación y Desarrollo para adecuación													
Remitir Manual a áreas e instituciones pertinentes														
Gestión de acuerdos interinstitucional y análisis realizados	Recepción de acuerdo	Cantidad de expedientes trabajados respecto a recibidos	100%	100%		Dirección Jurídica	100%	Elaboración de acuerdos interinstitucionales a requerimiento de la Dirección Ejecutiva	Julio	Septiembre	1. Laury Cocco		100%	
	Recepción de acuerdo													
	Recolección de requerimientos													
	Elaboración y/o revisión de propuesta de acuerdo													
Remisión al área correspondiente, gestión de firma y seguimiento a los compromisos asumidos	Cantidad de participaciones en capacitaciones a solicitud de otras áreas	100%	100%	Cantidad de participantes	Dirección Jurídica	100%	Remisión al área correspondiente, gestión de firma y seguimiento a los compromisos asumidos	Julio	Septiembre	1. Laury Cocco		100%		
Asistida la gestión de la secretaría de la D.E. del Consejo Directivo de Pro Consumidor	Recepcionar notificación de reunión del Consejo Directivo en la institución.	Cumplimiento del cronograma de trabajo del Consejo Directivo	100%	100%	Elaborar reportes	Dirección Jurídica	100%	1. Convocatoria de consejeros 2. Preparación de fichas para estudios de expedientes 3. Elaboración de borrador de resolución 4. Elaboración de actas de sesiones desarrolladas	Julio	Septiembre	1. Rosa Díaz		100%	
	Gestionar reportes, informes, organización de reuniones y todo lo requerido para presentar ante el Consejo Directivo.													
	Realizar reportes o minutas de lo llevado en el Consejo Directivo.													
	Presentar.													
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	Julio	Septiembre	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 División

Unidad Ejecutora	DIVISIÓN DE LITIGIOS
PEI	2021-2024
Eje Estratégico	EJE 3 - Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado nacional
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	Asegurar el respeto de los derechos del consumidor en las normas y reglamentación técnica del comercio / del mercado nacional.
Objetivos	

Responsable	Encargado/a
Trimestre	

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin				
	Realizada representación legal ante tribunales	Audiencias y visitas a los tribunales Depósito de escritos y documentos Elaboración y presentación de escritos Seguimiento de los expedientes	Porcentaje de respuestas a acciones legales ante los tribunales	100%	100%	Reportes	Dirección Jurídica, División de Litigios	100%	Asistimos a 27 audiencias y realizamos 40 depósitos entre escritos de defensa e inventarios de documentos.	Julio	Septiembre	Alexander German, Jean Carlos Paulino, Frederick Ferreras, Wendy Lopez, Diana Mateo.		100%	
	Dar seguimiento al cumplimiento de los Actos, resoluciones y acuerdos emitidos por el instituto, lo que incluye accionar ante los organismos correspondientes para que estos sean ejecutados.	Analizar los expedientes con la D.E para tomar decisiones del lugar Elaboración y presentación de los acuerdos y resoluciones		100%	100%	Informes realizados	Dirección Ejecutiva, Dirección Jurídica, División de Litigios	N/A		Julio	Septiembre	Alexander German, Jean Carlos Paulino, Frederick Ferreras, Wendy Lopez, Diana Mateo.		N/A	
	Coordinar las notificaciones tanto judiciales como extrajudiciales de los asuntos relativos a la competencia del área	Elaborar las notificaciones relativos a la competencia del área		100%	100%	Reportes	Dirección Jurídica, División de Litigios	100%	Fueron realizados 14 actos de alguacil.	Julio	Septiembre	Alexander German, Jean Carlos Paulino, Frederick Ferreras, Wendy Lopez, Diana Mateo.	<ul style="list-style-type: none"> • Depositamos al Tribunal un total de 34 escritos. • Asistimos a 32 audiencias en los Tribunales de la Republica. • Depositamos por ante la secretaría 10 inventarios de documentos. 	100%	
	Ejercer las acciones judiciales y contencioso-administrativas que competen a la institución y para el beneficio de ésta.	Seguimiento de los expedientes		100%	100%	Reportes	Dirección Jurídica, División de Litigios	100%	<ul style="list-style-type: none"> • Depositamos al Tribunal un total de 34 escritos. • Asistimos a 32 audiencias en los Tribunales de la Republica. • Depositamos por ante la secretaría 10 inventarios de documentos. 	Julio	Septiembre	Alexander German, Jean Carlos Paulino, Frederick Ferreras, Wendy Lopez, Diana Mateo.		100%	
	Realizar cualquier función afín y complementaria que le se a asignada por su superior inmediato	Emisión de certificaciones Emisión de copias de expedientes		100%	100%	<ul style="list-style-type: none"> - Acuse de certificaciones entregadas. - Cuadro control de certificaciones emitidas. - Acuse de copias expedientes entregados. - Cuadro control de copias de expedientes emitidas. 	Dirección Jurídica, División de Litigios	100%	<ul style="list-style-type: none"> • Durante este trimestre fue solicitada y emitida 1 certificación de no recurso contra la reclamación 32R001/673/2019/1 • Durante este trimestre no fueron solicitadas copias de expedientes. 	Julio	Septiembre	Alexander German, Jean Carlos Paulino, Frederick Ferreras, Wendy Lopez, Diana Mateo.		100%	



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

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

PEI	2021-2024
Eje Estratégico	EJE 3 - Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado nacional
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	Asegurar el respeto de los derechos del consumidor en las normas y reglamentación técnica del comercio / del mercado nacional.
Objetivos	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral
										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.	100%	Elaboración de acuerdos interinstitucionales a requerimiento de la Dirección Ejecutiva	Julio	Septiembre		1.Laury Cocco		100%
	Garantizar el análisis legal de los expedientes de solicitudes de registro de contrato de adhesión, rifas y concursos, de acuerdo con los procedimientos establecidos para dichos fines.	Revisar y analizar los contratos, rifas y concursos	Cantidad de elaboración de procedimiento	100%	100%	Procedimiento aprobado registro de contratos	Dirección Jurídica, División de Elaboración de Documentos Legales.	100%	1.Análisis del expediente 2.Notificación de hallazgos al proveedor y seguimiento a la respuesta 3. Análisis y notificación de respuesta 4.Emisión de certificación de registro	Julio	Septiembre		1.Franchesca Valdivia 2.Michele Cuevas 3.Nayrobl Pujols 4.Katherine Flete 5.Rosy Rodríguez		100%
	Analizar los actos administrativos, correspondientes a las reclamaciones interpuestas por los consumidores	Analizar actos	Cantidad de reclamaciones evaluadas	100%	100%	Informe estadístico	Dirección Jurídica, División de Elaboración de Documentos Legales.	100%	Notificaciones de resoluciones de reclamaciones iniciales, recursos de reconsideración, recursos jerárquico	Julio	Septiembre		1.Yashire Rodríguez 2.Nuris Rivas 3.Oscar González 4.Solanye Cuevas 5.Solangel Núñez 6.Emmanuel Alcántara 7.Saul Aquino 8.Steven Martínez 9. Chanel Mateo 10.Josefina Batista 11.Juan Carlos Yen 12. José Durán 13.Caroly Méndez 14. Laury Cocco 15.Raquel García		100%



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. Aprobación y asignación de fondos de caja chica para situación emergente. Reponer la caja chica. Informe de fondos utilizados y para los fines.	Porcentaje utilizado del fondo de caja chica para situaciones emergentes de la institución	100%	100%	Solicitudes de reposiciones	Departamento Administrativo	95%	Entrega de efectivo según requerimiento del área. Llenado de recibos provisionales y definitivos. Envío de solicitud de reposición a contabilidad, con el resumen correspondiente al consumo del 60% del fondo de caja chica	Julio	Septiembre		Erika Guerrero	95%	
	Verificada y custodiada la caja general de la institución	Consolidar registros en el sistema contable. Realizar informe. Remitir informe a D.E.	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	Julio	Septiembre		Victoria Solano	100%	
	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 Ejecutar lo planteado en la plantilla según fecha y solicitudes departamentales Informe de ejecución	Porcentaje de cumplimiento del tiempo establecido	A definir	100%	Reporte de entrega de combustibles, Oficio de solicitud de pago.	Departamento Administrativo	100%	Registro en el SIC. Redacta comunicación de remisión cuenta por pagar correspondiente a cada servicio. Remite a Contabilidad para gestionar pago. Registra en libro récord remisión.	Julio	Septiembre		Miguelina Matias	100%	
	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	Julio	Septiembre		Miguelina Matias	100%	
	Llevar registro y control del uso y abastecimiento de combustible para la flota de vehículo						Departamento Administrativo	100%		Julio	septiembre		Miguelina Matias	100%	



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	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	Efficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia Institucional.

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin				
	Implementado programa de mantenimiento (planta física, ascensor, planta eléctrica, aire, plomería, cerrajería, herrería etc.)	Elaboración de programa.	Cantidad de implementación del programa	100%	25%	Programa de mantenimiento	Departamento Administrativo, División de Servicios Generales	25%	Procedimos a realizar o tomar todas las medidas preventivas, para el buen funcionamiento de la institución.	Julio 2023	Septiembre 2023		Francisco de los Santos, Moisés García, Jorge Valdez, Humberto Félix, Heriberto Rodríguez, Javier Samboy	100%	
		Ejecución de programa.													
		Seguimiento a ejecución de programa.													
		Elaborar informes de seguimiento.													
		Remisión a D.E.													
	Evaluadas las condiciones físicas mobiliarias de trabajo	Realizar jornada de evaluación de condiciones físicas mobiliarias de la institución	Cantidad de evaluación a la institución	100%	100%	Informe de levantamiento presentado	Departamento Administrativo, División de Servicios Generales	100%	Proceder con los levantamientos preventivos para optar por el cambio de los mismos.	Julio 2023	Septiembre 2023		Francisco de los Santos, Moisés García, Jorge Valdez, Humberto Félix, Heriberto Rodríguez, Javier Samboy	100%	
		Remitir informe de evaluación a la D.E.													
	Atendidas las demandas de suministros de materiales.	Recepción y depuración requisiciones de suministros y materiales.	Cantidad de requisiciones atendidas acorde a los requerimientos	100%	100%	Solicitudes recibidas	Departamento Administrativo, División de Servicios Generales	100%	Programar el seguimiento de las solicitudes y al mismo tiempo, planificar la entrega a tiempo.	Julio 2023	Septiembre 2023		Deysi Fernández, Javier Samboy.	100%	
		Asignación del recurso solicitado.													
		Entrega													



Unidad Ejecutora **DIVISIÓN DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA**

Responsable **Encargado/a**

Trimestre

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

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

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



Unidad Ejecutora **SECCIÓN DE TRANSPORTE**

Responsable **Encargado/a**

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	Efficientizar 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 solicitudes de servicio de transporte	Recepción de servicio de transporte.	Cantidad de Solicitudes	100%	100%	Solicitudes de servicios de transporte recibidas mediante formularios y correos	Departamento Administrativo, Sección de Transporte	94%	Deposito, operativo de inspecciones de comicos de alimento, audiencia jurídica.	Julio	Septiembre		1.Javier Samboy 2.Oliver Feliz 3.Jansel Monegro 4.Daysi Fernández	94%	
		Asignación de chofer.													
		Verificación de servicio suministrado.													
	Programas de mantenimientos para vehículos	Elaboración del programa.	Recibo de mantenimiento	100%	100%	Programa de mantenimiento elaborado	Departamento Administrativo, Sección de Transporte	100%		Julio	Septiembre	\$900,000.00	1.Javier Samboy 2.Oliver Feliz 3.Jansel Monegro 4.Daysi Fernández	100%	
		Ejecución del programa.													
		Seguimiento de ejecución del programa.													
		Elaboración de Informe de seguimiento.													
	Implementación Plan Nacional Vigilancia sobre Etiquetado general para los alimentos previamente envasados cumplimiento de la NORDOM 53	Ejecución del plan, Resolución 1579 - 22	Informes de ejecución	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			Julio	Septiembre			N/A	



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

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

Responsable **Encargado/a**

Trimestre

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
	SIS COMPRAS	Revisión de requerimientos a cumplir en el portal de SIS COMPRAS.	Porcentaje de cumplimiento en el SIS COMPRAS	100%	100%	Porcentaje de SIS COMPRAS verificable en el portal transaccional de compras y contrataciones	Unidad de Compras	100%	Genera reporte del portal transaccional de compras dominicanas	Julio	Septiembre	Mikyris Ramirez Ana María Faña	Tecnológico	100%	
	Gestionados procesos de compras según lo programado en el PACC	Solicitudes enviadas a compra en tiempo oportuno para agotar dependiendo la modalidad y el trimestre correspondiente.	Porcentaje de solicitudes de compras (trimestrales, semestrales, anuales y contratos)	N/D	100%	Reporte de transparencia	Compras	90%	Elaboración de documentos que sustentan expedientes. Publicación en portal transaccional según modalidad, evaluación de ofertas, adjudicación y emisión de OC	Julio	Septiembre	Mikyris Ramirez Ana María Faña	Material gastable, recursos financieros.	90%	
Inicio de proceso de solicitud de compras en el sistema.															
	Seguimiento al cumplimiento del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)	Informe generado													
		Revisión de insumos remitidos por áreas	PACC publicado	N/D	100%	Notificación a las áreas para que pidan requerimientos en los meses planteados en el PACC	Compras	100%	Realizar procesos de compra según lo requerido por las áreas. Adquisición de insumos según programado en el PACC por periodo.	Julio	Septiembre	Mikyris Ramirez Ana María Faña	Tecnológicos	100%	
		Costeo de insumos													
		Aprobación del PACC													
		Publicación en el portal de Compras y Contrataciones Públicas	Cantidad de compras fuera del PACC												
	Ejecución del plan														

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



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

Responsable	Encargado/a
Trimestre	

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin					
	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	100%	Realización de registros y validación de ejecución en el SIFEG	Julio	Septiembre		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	Julio	Septiembre		N/A		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	100%	Registros de facturas y tramitación para pago de expedientes	Julio	Septiembre		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	100%	Registros y validación con SIFEG Y Sistema de contabilidad interno	Julio	Septiembre		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	100%	Registro y tramitación de ejecución a la MAE	Julio	Septiembre		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	100%	Gestión de integración en el portal transaccional de certificados de preventivos y cuotas	Julio	Septiembre		Odaliza Báez y Katy Tavarez		100%	
		Codificar correctamente														
		Realizar certificaciones acorde a disponibilidad, firmar y entregar al área correspondiente según proceso de compras	Porcentaje de compromisos entregados en el tiempo establecido (1 día) previo a planificación	100%	100%											



Unidad Ejecutora **DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES**

Responsable **Encargado/a**

Trimestre

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

PEI	2021-2024
Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
Articulación Estratégica	3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.
Lineamientos	
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	Julio 2023	Septiembre 2023	Encargado de Tecnología	Revisión enlace de la Ogtic	100%	
		Cumplimiento de conformidades													
		Requisición y evaluación de la norma													
		Corrección													
	Obtenida la Nortic A5	Obtención del certificado													
	Actualizados y adquiridos nuevos equipos y softwares	Hacer orden de compras para licitar software y equipos informáticos	Porcentaje de avance	100%	100%	Equipos nuevos adquiridos. Softwares originales implementados	Departamento de Tecnología y Comunicaciones	100%	Solicitud tramitada, instación e implementación ejecutada	Julio 2023	Septiembre 2023	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	N/A	adquisición de la Nortic A4, virtualización de servicios tecnológicos y organización interna de inventarios tecnológicos	Julio 2023	Septiembre 2023	Encargado de Tecnología	Actualización del formulario de seguimiento SISTICGE	N/A	
		Someter requerimientos a aprobación de la OPTIC	Porcentaje de ejecución del programa de mantenimiento a equipos tecnológicos												
		Seguimiento de cumplimiento de los requerimientos	Programa elaborado												
	Realizada interconexión telefónica con las provincias	Instalar medio de interconexión provincial	Porcentaje de implementación del mecanismo	100%	100%	Informes de interconexión realizada	Departamento de Tecnología y Comunicaciones	0	0	Julio 2023	Septiembre 2023	0	0	0%	
		Crear programa de mantenimiento para teléfonos instalados													
	Atendidas las solicitudes de nuevos proyectos TIC acorde a lo planificado	Recepción de solicitud por las vías definidas correspondientes.	Porcentaje de implementación de interconexión	100%	100%	Reporte de proyectos realizados	Departamento de Tecnología y Comunicaciones	100%	0	Julio 2023	Septiembre 2023	Departamento de Tecnología	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			Compras, Administrativo, Financiero, Dirección Ejecutiva y Jurídica	Solicitud de compra e imagen de estatus de licencias	100%	
	Obtenida la Nortic A3	Documentación de la norma	Porcentaje de avance	100%	100%	Verificación del sello de la norma en nuestro Portal Web y el reconocimiento físico	Departamento de Tecnología y Comunicaciones	100%	Mantenimiento de la estructura definida por la Nortic A3	Julio 2023	Septiembre 2023	Encargado de Tecnología	Revisión enlace de la Ogtic	100%	
		Cumplimiento de conformidades													
		Requisición y evaluación de la norma													
		Corrección													

	Obtenida la Nortic A4	Documentación de la norma	Porcentaje de avance	100%	100%	Verificación del sello de la norma en nuestro Portal Web y el reconocimiento físico	Departamento de Tecnología y Comunicaciones	100%	Mantenimiento de la estructura definida por la Nortic A4	Julio 2023	Septiembre 2023	Encargado de Tecnología	Revisión enlace de la Ogtic	100%			
	Obtenida la Nortic E1	Cumplimiento de conformidades						Porcentaje de avance	100%			Verificación del sello de la norma en nuestro Portal Web y el reconocimiento físico	100%	Mantenimiento de la estructura definida por la Nortic E1	Encargado de Tecnología	Revisión enlace de la Ogtic	100%
	Creación de sistema de registro de contrato para el Departamento Jurídico	Requisición y evaluación de la norma Corrección						Porcentaje de avance	100%			Reporte de avance	100%	Programado y desplegado el sistema completo	Encargado de Tecnología	Programación web del esqueleto del sistema	100%
	Creación de sistema para los libros de reclamaciones		Porcentaje de avance					100%	Programado y desplegado la parte inicial del sistema			Encargado de Tecnología	Programación web del sistema completo	100%			
	Implementación de firmas digitales para la institución		Porcentaje de cumplimiento Plataformas y sistemas implementados	100%	100%	Screenshots de sistemas. Fotos de lanzamiento.	Departamento de Tecnología y Comunicaciones	100%	Creado todos los usuarios del sistema, solicitud de certificados de la firma digital y proceso de acreditación por persona	Julio 2023	Septiembre 2023	Departamento de Tecnología	Registro de usuarios, reconocimiento facial de las persona, envío de identificación personal y laboral a Ogtic	100%			
	Implementación del nuevo sistema de reclamaciones de proconsumidor (PAC)							100%	Se solicitó la compra del sistema y se realizó proceso de seguimiento para la implementación	Julio 2023	Septiembre 2023	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			Julio 2023	Septiembre 2023				N/A
	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			Julio 2023	Septiembre 2023				N/A
	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			Julio 2023	Septiembre 2023				N/A
	Atendidas las solicitudes de nuevos proyectos TIC acorde a lo planificado		Porcentaje de solicitudes por correo Porcentaje de solicitudes por impresora Porcentaje de solicitudes por actividad interna Porcentaje de solicitudes por teléfono			Reporte de proyectos realizados	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones			Julio 2023	Septiembre 2023				N/A
	Implementación de herramientas de monitoreo de equipos TIC		Porcentaje de implementación			Equipos monitoreados	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones			Julio 2023	Septiembre 2023				N/A
	Implementación de servidor de backup para información interna de la institución		Porcentaje de implementación Cantidad de áreas integradas al Mecanismo de resguardo			Informe de resguardos	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones			Julio 2023	Septiembre 2023				N/A
	Virtualización del sistema de la institución		Porcentaje de implementación			Reporte de proyectos realizados	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones			Julio 2023	Septiembre 2023				N/A



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

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

2021-2024
EJE 2 - Promover el desarrollo y conocimiento de las normativas de los derechos de los consumidores.
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.

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	3 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.	Fotografías y Listado de participantes	100%	100%	Informes y anexos	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales	100%		Julio 2023	Septiembre 2023		Nancy Ubaldo, 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	350	15,000.00	Lista de asistencia, informes	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales	356		Julio 2023	Septiembre 2023		Cristian González, Leomilka Jiménez, Ignacia Turbi, Roxanna De La Cruz, Raquel De La Cruz, Ivelisse Arnaut, Wascar Sánchez, José Manuel Saldaña, Domingo Veriguete, Yarelis Rodríguez, Katherine Ceballos		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	Asegurar el respeto de los derechos del consumidor en las normas técnicas del comercio del mercado nacional	100%	100%	Informes	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales	100%		Julio 2023	Septiembre 2023		Nancy Ubaldo, Leomilka Jiménez, Cristian González, Ignacia Turbi, Wascar Sánchez, Katherine Ceballos, Roxanna De La Cruz, Fidel Del Rosario, Roxanna De La Cruz		100%	
	Elaborar plan (diario, semanal, mensual) de capacitaciones															
	Presentar informe de posición de Proconsumidor															
	Informe															
	Verificación de Etiquetado en productos alimenticios comercializados	Visitas de seguimiento	Cantidad de proveedores impactados	N/A	N/A	Proyecto	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales	N/A		Julio 2023	Septiembre 2023		N/A		N/A	
	Coordinar logística de ejecución de visitas															
	Identificación de establecimientos a impartir capacitaciones	Informes				Departamento de Buenas Prácticas Comerciales										
	Elaborar plan (diario, semanal, mensual) de capacitaciones															
	Verificado el cumplimiento de Buenas Prácticas Comerciales en comercios	Realización de visitas de diagnósticos	Cantidad de establecimientos de expendio de alimentos verificados	500	2000	Informes	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales	506		Julio 2023	Septiembre 2023		Cristian González, Leomilka Jiménez, Ignacia Turbi, Roxanna De La Cruz, Raquel De La Cruz, Ivelisse Arnaut, Wascar Sánchez, José Manuel Saldaña, Domingo Veriguete, Yarelis Rodríguez, Katherine Ceballos		100%	
	Tabulación y análisis de datos															
	Visitas de seguimiento															
	Elaboración y remisión de informes para remitir a D.E.															
	Identificación de establecimientos a impartir capacitaciones															

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento



Unidad Ejecutora **DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL USUARIO**

Responsable **Encargado/a**

Trimestre

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

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

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	3 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 Elaborar y remitir informe a la D.E.	Porcentaje de satisfacción de los usuarios	100%	100%	Informe	Departamento de Servicio al Usuario	100%		Julio	Septiembre			100%	
	Implementado programa de Pro Consumidor Móvil en campañas institucionales.	Preparar logística de Pro Consumidor móvil para cada campaña. Realizar actividad. Remitir informe al Departamento de Planificación y Desarrollo	Porcentaje de campañas asistidas en base a la programación institucional	N/A	N/A	Informes de seguimiento.	Departamento de Servicio al Usuario	N/A		Julio	Septiembre			N/A	
	Implementado programa de Pro Consumidor Móvil en campañas institucionales.	Recepción del Consumidor o Usuario de acuerdo al protocolo institucional 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 servicios de registro recibidas y tramitadas en el tiempo establecido Porcentaje de solicitudes de cierre tramitadas	N/A	N/A	Informes de seguimiento.	Departamento de Servicio al Usuario	N/A		Julio	Septiembre			N/A	
	Atendidas las solicitudes de Reclamaciones de Consumidores o Usuarios	Recepción del Consumidor o Usuario de acuerdo al protocolo institucional Registrar la reclamación en el SGPT. Revisar y depurar la operación registrada Remisión del expediente al departamento correspondiente en el tiempo establecido.	Cantidad de expedientes tramitados y recibidos vía presencial Cantidad de expedientes tramitados recibidos a través del portal web en el tiempo establecido	105%	420%	Registro en el SGPT y cantidades para SIGEF	Departamento de Servicio al Usuario, Departamento de Conciliación	1247		Julio	Septiembre			100%	
	Atendidas las solicitudes de Denuncias de Consumidores o Usuarios	Recepción del Consumidor o Usuario de acuerdo al protocolo institucional Registrar la denuncia en el SGPT. Revisar y depurar la operación registrada Remisión del expediente al departamento correspondiente en el tiempo establecido.	Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través del correo institucional en el tiempo establecido Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través del Call Center en el tiempo establecido Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través de ProcoAPP en el tiempo establecido			Registro en el SGPT.	Departamento de Servicio al Usuario	684		Julio	Septiembre			100%	

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



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
por Departamento

Detalle

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

Responsable **Encargado/a**

Trimestre

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

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.

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				
	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							N/A
		Elaboración de documentos afines													
		Líneas de acción													
	Dirigir y coordinar las acciones de evaluación de riesgo en que el consumidor este expuesto.		Informes publicados	100%	100%	Reportes de resultados, informes publicados	Departamento de Estudios Económicos y Análisis de Mercado	N/A							N/A
	Análisis de temas de vulneración de los derechos de consumidor	Analizar casos	Informes y comunicaciones emitidas	100%	100%	Informes, comunicaciones emitidas	Departamento de Estudios Económicos y Análisis de Mercado	N/A							N/A
		Realización de investigación													
		Análisis de datos recolectados													
		Elaboración y remisión de reportes													
	Encuestas realizadas	Identificación de temas para encuestas	Cantidad de encuestas realizadas	12	3	Informe de encuesta	Departamento de Estudios Económicos y Análisis de Mercado	N/A							N/A
		Socialización con las áreas													
		Aplicación de la encuesta													
		Datos recolectados													

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento



Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR

Responsable Encargado/a

Trimestre

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

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

Articulación Estratégica

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	% 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	4,392	Charlas educativas y jornadas educativas	Julio	Septiembre	Todos los colaboradores de dicho departamento	100%	
		Coordinar con sectores identificados para impartir charlas para calendarizar actividades															
		Coordinar logística de apoyo															
		Cantidad de charlas y participantes															
		Evaluar charla y orientador															
		Elaborar y remitir informe															
	Propuesta talleres sobre protección de los derechos del consumidor	Selección Asesor para desarrollo talleres.	Elaborado taller de derecho de consumo			5		14	Informe de actividades, reportes de asistencia, fotos	Departamento de Educación al Consumidor	4	Taller de finanzas personales, liderazgo, motivación y derecho del consumidor	Julio	Septiembre	Wendy, Sandra, Catalina, Jenny, Carmen	80%	
		Coordinar capacitación y asesoría a los orientadores.	Elaborado taller de inocuidad de alimentos en el hogar														
		Elaborar materiales sobre el tema específico del taller a impartir.	Elaborado taller de finanzas personales														
		Coordinar logística de apoyo	Elaborado taller de publicidad responsable														
		Elaborar programa de talleres sobre protección de los derechos del consumidor	Elaborado taller de comercio electrónico														
		Remitir proyecto a D.E para aprobación.	Elaborado taller de Liderazgo														
		Ejecutar prueba piloto de talleres.	Elaborado taller de comunicación efectiva														
		Elaborar y remitir informe	Elaborado taller de trabajo en equipo														
	Realizados conversatorios Universitarios	Realizar levantamiento sobre posibles universidades a realizar conversatorio	Cantidad de eventos realizados			2		5	Fotos, informe.	Departamento de Educación al Consumidor	6	Conversatorios sobre los derechos del consumidor, finanzas personales, manipulación de alimentos, liderazgo y motivación, publicidad engañosa.	Julio	Septiembre	Wendy, Sandra, Catalina, Jenny, Carmen	100%	
		Coordinar con universidades para impartir conversatorio															
		Coordinar logística de apoyo															
		Realizar conversatorio															
		Elaborar y remitir informe															



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Unidad Ejecutora **DIVISIÓN DE FOMENTOS DE ASOCIACIONES**

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

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Responsable **Encargado/a**

Trimestre

Calificación	
0-39	
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				
	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	Julio	Septiembre	Johanny Ramírez - Encargada de la División de Fomento de Asociaciones	Equipos tecnológicos / Materiales de oficina	100%
		Remitir a la D.E. para fines de aprobación													
		Coordinar con todas las Asociaciones vigentes que aún no se hayan formalizado en Pro Consumidor a que se incluyan en el programa de formación.													
		Ejecutar programa	Cantidad de acciones formativas realizadas												
		Elaborar y remitir informe a la D.E.													
	Elaborado procedimiento de deshabilitación de Asociaciones de Consumidores Inactivas	Recolectar datos para elaborar procedimiento	Porcentaje de Elaboración de Procedimiento	100%	30%	Procedimiento aprobado	División de Fomentos de Asociaciones	30%	Búsqueda de datos en los expedientes de las asociaciones, análisis de los mismos, llamadas - NO CONTACTADOS	Coordinación con Planificación y Desarrollo	Julio	Septiembre	Johanny Ramírez - Encargada de la División de Fomento de Asociaciones	Equipos tecnológicos / Materiales de oficina	100%
		Coordinar con el Departamento de Planificación y Desarrollo para poner en formato el procedimiento													
		Remitir a la D.E. para aprobación.													
		Agregar a la Lista Maestra de Procedimientos.													
		Ejecutar procedimiento de anulación.													
	Realizado monitoreos de las Asociaciones de Consumidores	Coordinar logística de apoyo para transporte a actividades de las asociaciones a las que es invitada la institución	Visitas a actividades de las asociaciones	100%	25%	Informes de Monitoreo	División de Fomentos de Asociaciones	25%	No se han recibido invitaciones para participar en actividades de las Asociaciones	Se han recibido reportes e informes de actividades realizadas	Julio	Septiembre	Johanny Ramírez - Encargada de la División de Fomento de Asociaciones	Equipos tecnológicos / Materiales de oficina	100%
		Elaborar reportes de monitoreo en base a las evidencias suministradas													
		Remitir a la D.E. para aprobación.	Cantidad de reportes enviados por cada Asociación												
		Ejecutar acciones correctivas pautadas por la D.E.													

Promovida la existencia de Asociaciones de Consumidores a Nivel Nacional	Elaborar programa de promoción.	Programa de Promoción la existencia de Asociaciones de Consumidores a Nivel Nacional elaborado.	100%	20%	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	Julio	Septiembre	Johanny Ramirez - Encargada de la División de Fomento de Asociaciones	Equipos tecnológicos / Materiales de oficina	100%	
	Remitir a la D.E. para fines de aprobación														
	Coordinar con el Departamento de Comunicaciones para difusión por todos los medios de comunicación vigentes.														
	Realizar todos los procesos vigentes con Asociaciones interesadas en ser formalizadas para	Cantidad de Asociaciones registradas luego de lanzamiento del programa													
	Elaborar y remitir informe a la D.E.	Cantidad de asociaciones apoyadas con recursos para la ejecución de actividades en fomento de la protección de los derechos del consumidor													
	Recibir solicitudes de apoyo por parte de las asociaciones														
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%	50%	Informes de expedientes registrados	División de Fomentos de Asociaciones	25%	Digitalización de expedientes	Seguimiento de funcionamiento con departamento TIC	Julio	Septiembre	Johanny Ramirez - Encargada de la División de Fomento de Asociaciones	Equipos tecnológicos / Materiales de oficina	50%	
	Reportes del seguimiento a D.E.														
	Reporte desarrollo del sistema a P.Y.D														
	Pruebas del Sistema Tecnológico de FAC														
	Sistematización de los expedientes														
Igualdad de género y el empoderamiento de la mujer dirigido por los lineamientos estratégicos del Plan Estratégico del Gobierno 2021-2024	Apoyar una educación de respeto a mujeres y hombres	Cantidad de impactados	100%	35%	Informes de cumplimientos, screenshots, participantes	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de RRHH, Dirección de Planificación y Desarrollo, División de Fomentos de Asociaciones	35%	Contacto con las Asociaciones para el desarrollo del proyecto de empoderamiento		Julio	Septiembre	Johanny Ramirez - Encargada de la División de Fomento de Asociaciones	Equipos tecnológicos / Materiales de oficina	100%	
	Promover una cultura de sensibilización y concientización sobre la equidad de género														
Coordinación y logística de la Asamblea de Consumidores 2023 (Elección de los dos representantes de las Asociaciones de Consumidores ante el consejo 2023-2025)	Análisis de los expedientes actuales de las Asociaciones para verificar si cumplen para elegir o ser elegidos en la asamblea	Asamblea realizada	100%		Informes de tareas realizadas para la organización, imágenes, participantes	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de RRHH, Dirección de Planificación y Desarrollo, División de Fomentos de Asociaciones	N/A	N/A		Julio	Septiembre	N/A	N/A	N/A	N/A
	Elaborar listado de las Asociaciones que pueden participar en la asamblea después de haber contactado a todas las organizaciones y darles tiempo para ponerse al día														



Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE PUBLICIDAD Y PRECIO

Responsable Encargado/a

Trimestre

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

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

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	TRIMESTRAL	Meta Anual	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	% Avance Trimestral	% Avance Anual	
										Inicio	Fin					
	Promoción y difusión de la publicidad responsable a proveedores de bienes y servicios.	Elaboración del programa de charlas	Número de Charlas Impartidas	N/A	N/A	Listado de participantes, fotos	Dirección Ejecutiva, Departamento de Análisis de Publicidad y Precios, Departamento de Comunicaciones		No se realizaron charlas en este trimestre, las charlas se realizan cuando se detecta en el proceso de verificación en un sector comercial en específico, un aumento desproporcionado de no conformidades que impactan directamente en el consumidor.	Julio	Septiembre		Yeshica Peguero / Kesia Tolentino / Mario Bonetti	N/A		
	Impartición de la charla															
	Registro de participantes															
	Realización de operativos preventivos en épocas estacionales y verificación de la veracidad de la publicidad	Elaboración del programa de visitas	Número de operativos realizados	2	4	Formularios de verificación de publicidad		2	Operativo Regreso a Clases (las fotos se publicaron en las redes sociales y el resultado del monitoreo esta en lapagina web)	Julio	Septiembre		Yeshica Peguero / Kesia Tolentino / Mario Bonetti	100%		
	Ejecución del programa															
	Elaboración de informes de resultados															
	Verificación de las prácticas comerciales implementadas por proveedores de bienes y servicio (verificación de publicidad).	Elaboración del programa de visitas.	Número de visitas de inspecciones oficiosas de verificación de publicidad	1		Actas de inspección/ informes resultados de inspección.	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Departamento de Análisis de Publicidad y Precios, Departamento de Inspección , Buenas Prácticas Comerciales, División de Servicios Generales	100%		Julio	Septiembre		Yeshica Peguero / Kesia Tolentino / Mario Bonetti			
		Ejecución del programa de visitas.														
		Seguimiento al plan.	Número de visitas de inspecciones oficiosas de verificación de publicidad	35		Actas de inspección/ informes resultados de verificación.			35		Julio	Septiembre			100%	
		Elaboración de informes /Actualización de base de datos.														
		Registro sistema SGTP.														

Análisis a publicidad de bienes y servicios por denuncia.	Análisis de la denuncia.	Cantidad de análisis realizados.	1		Informes análisis publicitarios.	Dirección Ejecutiva, Departamento de Análisis Publicidad y Precios, Departamento de Inspección	1		Julio	Septiembre		Yeshica Peguero / Kesia Tolentino / Mario Bonetti	50%	
	Verificación y análisis de la publicidad.													
	Tipificación de violaciones a la ley.													
	Elaboración de informes.													
	Remisión a la Dirección Ejecutiva y Dirección Jurídica													
Analizados los anuncios publicitarios en medios de comunicación local	Monitoreo de las publicaciones en los medios de comunicación	Cantidad de análisis publicitarios segmentados en las redes sociales, radio, televisión y periódicos	125	500			300		Julio	Septiembre		Yeshica Peguero / Kesia Tolentino / Mario Bonetti	100%	
	Identificación de la anomalía (si existe)													
	Elaboración del análisis publicitario.													
	Envío de análisis a la D.E. y al Dpto. Jurídico.													
Actualizado en el tiempo pautado el Sistema Dominicano de Información de Precios	Elaboración de los formularios	Publicación en Sistema Dominicano de Información de Precios (SIDIP).	3438	52	Número de formularios de productos alimenticios enviados	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	3438		Julio	Septiembre		Peguero/Beliza Cruz/Evelyn Mateo/Santa Matos/Edward Brea/María Rodríguez/ Altigracia Diaz	100%	
	Levantamiento de los precios.													
	Procesamiento de la data.													
	Envío de la data al Departamento de Tecnología.													
	Elaboración de los formularios		4	10	Número de formularios de electrodomésticos enviados.	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	4		Julio	Septiembre		Peguero/Beliza Cruz/Evelyn Mateo/Santa Matos/Edward Brea/María Rodríguez/ Altigracia Diaz	100%	
	Levantamiento de los precios.													
	Procesamiento de la data.													
	Envío de la data al Departamento de Tecnología.													
	Elaboración de los formularios		45	15	Número de formularios de artículos ferreteros enviados	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	45		Julio	Septiembre		Peguero/Beliza Cruz/Evelyn Mateo/Santa Matos/Edward Brea/María Rodríguez/ Altigracia Diaz	100%	
	Levantamiento de los precios.													
	Procesamiento de la data.													
	Envío de la data al Departamento de Tecnología.													
	Elaboración de los formularios			10	Número de formularios de artículos temporada enviados	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	N/A	No evaluable, se realizo en semana santa	Julio	Septiembre		Peguero/Beliza Cruz/Evelyn Mateo/Santa Matos/Edward Brea/María Rodríguez/ Altigracia Diaz	N/A	
	Levantamiento de los precios.													
Procesamiento de la data.														
Envío de la data al Departamento de Tecnología.														

		Elaboración de los formularios	Publicación en Sistema Dominicano de Información de Precios (SIDIP).	12	5	Número de formularios de librerías enviados	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	12	No aplica para enero-febrero	Julio	Septiembre		Peguro/Beliza Cruz/Evelyn Mateo/Santa Matos/Edward Brea/María Rodríguez/ Altigracia Diaz	100%	
		Levantamiento de los precios.													
		Procesamiento de la data.													
		Envío de la data al Departamento de Tecnología.													
		Elaboración de los formularios													
		Levantamiento de los precios.													
		Procesamiento de la data.													
		Envío de la data al Departamento de Tecnología.													
		Elaboración de los formularios													
Levantamiento de los precios.															
Procesamiento de la data.															
Envío de la data al Departamento de Tecnología.															
	Expandido el alcance del SIDIP	Cantidad de supermercados implementados al SIDIP	SIDIP		2		Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	168	Inclusión de supermercados pequeños D.N.	Julio	Septiembre		Peguro/Beliza Cruz/Evelyn Mateo/Santa Matos/Edward Brea/María Rodríguez/ Altigracia Diaz	100%	
		Cantidad de boletines de precios promedios en almacenes agregados al SIDIP													48
		Cantidad de boletines de precios promedios en colmados agregados al SIDIP													48
		Cantidad de boletines de precios promedios en mercados agregados al SIDIP													48
	Realizado análisis de compras inteligentes para orientación al consumidor	Realizar levantamiento de colocación de puntos estratégicos	Cantidad de análisis de productos del mes	3	12		Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	3	Reporte realizado y colgado en pagina web	Julio	Septiembre	\$300,000.00	Peguro/Beliza Cruz/Evelyn Mateo/Santa Matos/Edward Brea/María Rodríguez/ Altigracia Diaz	100%	
		Preparar propuesta													
		Remitir propuesta a D.E. para fines de aprobación.													
		Ejecutar plan de acción para colocación de puntos de promoción													
	Realización de sondeos de productos farmacéuticos. CONCADECO	Análisis de reportes de la investigación de precios.	Informe de investigación publicados en CONCADECO		N/A		Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	3	Reporte realizado y enviado a Cooperación Internacional	Julio	Septiembre		Yeshica Peguro / Kesia Tolentino / Mario Bonetti	100%	
		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.	Número de Informes				Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	1	Reporte realizado y enviado a Cooperación Internacional	Julio	Septiembre				
		Envío de reportes CONCADECO.													
	Realización de reuniones con representantes de los proveedores.	Identificación de la problemática.	Video	12	48	Informe de investigación publicado en página web	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	12	Informes realizados y remitido a presidencia	Julio	Septiembre	\$0.00	Yeshica Peguro / Kesia Tolentino / Mario Bonetti	100%	
		Investigación de la problemática y elaboración de informes de resultados.													
		Convocatoria y realización de la reunión.	Porcentaje de acuerdos logrados, en caso que aplique.	1	90%	Minutas de reuniones, listado de asistencia, informes de acuerdos.	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	1	Reuniones realizadas con las federaciones y asociaciones de comerciantes y supermercados	Julio	Septiembre	\$0.00	Yeshica Peguro / Kesia Tolentino / Mario Bonetti	90%	



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
por Departamento

Detalle

Unidad Ejecutora **DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

Responsable **Encargado/a**

Trimestre

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

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

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	3 TRIMESTRE	Meta Anual	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin				
	Solucionados los conflictos entre proveedores y consumidores	Realizar análisis previo del asunto en conflicto	Porcentaje de casos conciliados	105%	420%	Screenshot de conciliación por Pro Concilia, actas de conciliación	Departamento de Conciliación, Departamento de Servicio al Usuario	119%	Se realizó análisis previo del asunto en conflicto	Julio 2023	Septiembre 2023	Todos los colaboradores		100%	
		Explorar posibilidades objetivas de acuerdo entre las partes.							Se dio inicio al preliminar conciliatorio, con las debidas citaciones correspondientes						
		Inicio de acuerdos conciliatorios (citas adicionales)	Porcentaje de casos trabajados respecto a reclamaciones recibidas en el área en el tiempo establecido (30 días) a excepción de casos que requieran visitas de inspección.						Se levantaron actas de acuerdo, las cuales fueron firmada por las partes						
		Firma de acuerdos conciliados	Porcentaje de casos conciliados a través de Pro Concilia.						Se realizaron acuerdo previos a las audiencias, los cuales fueron confirmados y sustentados						
		Confirmación del cumplimiento de los acuerdos hechos en la conciliación.							Se realizaron audiencias virtuales						
		Archivo de expediente.							Se archivaron expedientes						
	Implementación y certificación de las Normas ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad, ISO 37001:2016 Requisitos para Sistema de Gestión Antisoborno e ISO 37301:2021 "Requisitos para Sistema de Gestión de Cumplimiento.	Elaboración de diagnóstico	Porcentaje de cumplimiento	25%	100%	Informes, levantamiento de datos	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Comunicaciones, Dirección Jurídica, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de Conciliación, Departamento de Servicio al Usuario, División de Compras y Contrataciones	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
		Identificación de riesgos y oportunidades													
		Mapeo y caracterización de los procesos													
		Auditoría interna del Sistema de Gestión													
		Revisión de cuentas de mejoras													



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

Responsable **Encargado/a**

Trimestre

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

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

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	3 TRIMESTRE	Meta Anual	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin				
	Efectuar el análisis de las reclamaciones y denuncias interpuestas ante proconsumidor por parte de consumidores y usuarios a fin de determinar si existen elementos probatorios que evidencien faltas atribuibles a proveedores y recomendar su procedencia o improcedencia.	Analizar las denuncias y reclamaciones	100%	1,000	4600	Informes, levantamiento de datos, revisión, gestión telefónica, consulta, análisis, entrevistas y citaciones	Departamento de Conciliación, División de Análisis Preliminar de Reclamaciones	722	Análisis de las Reclamaciones, Realización de Improcedencia, Citaciones, Gestión Telefónica, Consulta, Entrevista a Proveedores y Consumidores.	Julio	Septiembre	Victor Lora P.		72.2%	
		Determinar a que área corresponde	100%						Análisis de las Reclamaciones, Realización de Improcedencia, Citaciones, Gestión Telefónica, Consulta, Entrevista a Proveedores y Consumidores	Julio	Septiembre	Victor Lora P.			
	Asegurar el cumplimiento con los tiempos establecidos para la evaluación y análisis de reclamaciones, según legislación	Llevar control del tiempo requerido en 2 días	100%	100%	100%	Informes, levantamiento de datos, revisión, gestión telefónica, consulta, análisis, entrevistas y citaciones	Departamento de Conciliación, División de Análisis Preliminar de Reclamaciones	100%	Análisis de las Reclamaciones, Realización de Improcedencia, Citaciones, Gestión Telefónica, Consulta, Entrevista a Proveedores y Consumidores	Julio	Septiembre	Victor Lora P.		100%	
	Tramitar los expedientes de reclamaciones al organismo de conciliación	Realizar tramite de expediente	100%	100%	100%	Informes, levantamiento de datos, revisión, gestión telefónica, consulta, análisis, entrevistas y citaciones	Departamento de Conciliación, División de Análisis Preliminar de Reclamaciones	100%	Análisis de las Reclamaciones, Realización de Improcedencia, Citaciones, Gestión Telefónica, Consulta, Entrevista a Proveedores y Consumidores	Julio	Septiembre	Victor Lora P.		100%	
	Análisis y revisión	Revisión y corrección de expediente para ser sometido a la firma	100%	100%	100%			100%		Julio	Septiembre	Victor Lora P.		100%	
		Revisión y corrección para ser sometido a la firma													
		Revisión, corrección, orientación y análisis con los abogados encargados de los expedientes													
		Revisión y análisis para ser sometido a la firma													
		Revisión y análisis para ser sometido a la firma													
		Realización, revisión y posterior notificación al consumidor													
		Revisión y análisis para ser sometido a la firma													



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN PROVINCIAL

Responsable Encargado/a

Trimestre

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

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin					
	Gestionada la apertura de oficinas provinciales en el interior del País	Realizar monitoreo de posibles locales en provincias de interés para instalación de una OP de Pro Consumidor	Cantidad de oficinas provinciales inauguradas	100%	100%	Screenshots de gestiones administrativas realizadas para apertura (luz, agua, etc.) Fotografías de OP apertura (interior y exterior)	Departamento de Coordinación Provincial	N/A	N/A	Julio	Septiembre				N/A	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	100%		Julio	Septiembre				100%	
		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%		Julio	Septiembre				100%	
		Ejecutar programación de monitoreos mensuales.														
		Realizar informes de monitoreos.														
		Efectuar acciones de mejoras encontradas, luego de realizar informe.														
		Remitir informe de acciones de mejoras a interesados.														
		Monitorear la continuidad de las acciones de mejora.														

Gestionadas las solicitudes administrativas y misionales que realicen las oficinas provinciales a SEDE	Recibir solicitudes administrativas y misionales de las OP.	Porcentaje de solicitudes gestionadas en los tiempos establecidos	100%	100%	Screenshots de correos de solicitudes al área de CP. Formularios de solicitud de compras de bienes y servicios tramitados. Fotografías de entrega de lo solicitado a la OP correspondiente.	Departamento de Coordinación Provincial	90%		Julio	Septiembre				90%			
	Realizar solicitud en base a lo requerido por la OP.																
	En caso que aplique, tramitar la solicitud al área correspondiente, y dar seguimiento para que la misma sea realizada y tramitada.																
	Tramitar solicitud a los departamentos correspondientes, para fines de verificación y aprobación.																
	Recibir y tramitar el bien comprado hacia la OP correspondiente.																
Realizado seguimiento a cumplimiento del POA oficinas provinciales	Realizar acciones de seguimiento a la operatividad de las OP, en base a los Planes Operativos.	Porcentaje de cumplimiento del POA oficinas provinciales	100%	100%	Informes de cumplimiento trimestral realizado a las Oficinas Provinciales	Departamento de Coordinación Provincial	85%		Julio	Septiembre				85%			
	Efectuar sugerencias y medidas que ayuden a las OP cumplan con su programación mensual.																
	Tramitar cualquier acción de desviación presentada por la OP al Departamento de Planificación y Desarrollo.																
	Colaborar en todo lo requerido por el Departamento de Planificación y Desarrollo en cada trimestre, donde se realicen evaluaciones a las OP.																
	Realizar informe de cumplimiento de las OP y remitir al Departamento de Planificación y Desarrollo, dentro de los tiempos requeridos.																
Implementación Plan Nacional Vigilancia sobre Etiquetado general para los alimentos previamente envasados cumplimiento de la NORDOM 53	Ejecución del plan, Resolución 1579 - 22	Porcentaje de cumplimiento	100%	100%	Informes	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Jurídica, Dirección de Comunicaciones, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de RRHH, Departamento de Planes y Proyectos, Departamento de Educación al Consumidor, Departamento de Coordinación Provincial, Sección de Transportación	N/A		Julio	Septiembre				N/A	N/A		



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora **OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN**

Responsable **Encargado/a**

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

Trimestre

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin					
	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.	Julio 2023	Septiembre 2023		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.	Julio 2023	Septiembre 2023		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.	Julio 2023	Septiembre 2023		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	99.36%	Preparamos los archivos en los formatos requeridos, escaneamos documentos en carpetas remitido a Tic sube al portal y la OAI validó la carga según lineamientos de la norma indica los apartados correspondientes.	Julio 2023	Septiembre 2023		OAI	Correo electrónico, uso portal transparencia y el programa IDOMLA	99.4%	
		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	Julio 2023	Septiembre 2023		OAI	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%											