PLAN OPERATIVO TRIMESTRAL OCTUBRE-DICIEMBRE 2023

PRO CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

Elabora: Marco Varona	**Revisa:** Maritza Araujo Alvarez	**Aprueba:**
Marco Varona **Técnico Planificación y Desarrollo**	**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 CUARTO TRIMESTRE

OCTUBRE-DICIEMBRE 2023

ÍNDICE DE CONTENIDO

No.	ÁREAS	CALIFICACIÓN
1	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	100%
2	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	100%
	DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD DE LA GESTIÓN	100%
	DEPARTAMENTO DE FORMULACIÓN, MONITOREO DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS	100%
	DEPARTAMENTO DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL	90%
3	DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	100%
4	DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES	100%
	DIVISIÓN DE PUBLICACIONES	98%
5	DIRECCIÓN JURÍDICA	100%
	DIVISIÓN DE LITIGIOS	75%
	DIVISIÓN DE LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS LEGALES	100%
6	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	100%
	DIVISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIONES	100%
	DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	100%
	DIVISIÓN DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	100%
	SECCIÓN DE TRANSPORTE	100%
7	DEPARTAMENTO FINANCIERO	100%
8	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES	96%
	DIVISIÓN DE OPERACIONES TIC	100.0%
9	DEPARTAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES	100%
10	DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	72%
11	DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL USUARIO	95%
12	DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS ECONÓMICOS Y ANÁLISIS DE MERCADO	N/A
13	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR	100%
	DIVISIÓN DE FOMENTOS DE ASOCIACIONES AL CONSUMIDOR	100%
14	LABORATORIO DE VERIFICACIÓN DE PRECIOS Y MEDIDAS	33%
15	DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE PUBLICIDAD Y PRECIO	98%
16	DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN	96%
	DIVISIÓN DE ANÁLISIS PRELIMINAR DE RECLAMACIONES	96%
17	DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN PROVINCIAL	75%
18	OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN	100%

CALIFICACIÓN	
0-39%	
40-79%	
80-100%	

4 TRIMESTRE	94.2%

El nivel de cumplimiento de las metas pautadas por la institución correspondiente al 4to trimestre del año 2023, fue bastante prospero. En ese sentido, el promedio general de cumplimiento para el 4to trimestre fue de un 94.2%, 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 4to trimestre del año 2023.

Para realizar la evaulacion 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 ADMINISTRATIVA FINANCIERA

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
										Inicio	Fin	
	Plan de Trabajo 2023 Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo	Cultura de Integridad	Porcentaje de avance	100%	100%	Monitoreo de informe	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de RRHH, Oficina de Libre Acceso a la Información	N/A				
		Compromiso de Alta Dirección por la Integridad	Cantidad de avance	100%	100%							
		Política Institucional de Integridad y Anticorrupción	Porcentaje de avance (1er trimestre)	100%	100%							
		Plan de comunicación y capacitación	Porcentaje de avance	100%	100%							
		Modelo de Gestión de Riesgo	Cantidad de avance para (2-3 trimestre)	100%	100%							
	Garantizar el cumplimiento de las normas y procedimientos para las operaciones de compras y contrataciones que establece la ley y la Dirección General de Contrataciones de Bienes, Obras, Servicios y Concesiones, en su condición de órgano rector.	Revisión de cumplimiento	Porcentaje de avance	100%	100%	Informe de avance	Dirección Administrativa Financiera	100%	Revisión de informes suministrados por área de compras y contrataciones	Octubre 2023	Diciembre 2023	Eddy A. Germán, Danicela Feliz
	Implementación Plan Nacional Vigilancia sobre Etiquetado General para los alimentos previamente envasados cumplimiento de la NORDOM 53	Revisión de cumplimiento	Porcentaje de avance	100%	100%	Informe de avance	Dirección Administrativa Financiera	N/A				
	Implementación y certificación de las Normas ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad, ISO 37001:2016 Requisitos para Sistema de Gestión Antisoborno e ISO 37301:2021 Requisitos para Sistema de Gestión Compliance	Revisión de cumplimiento	Porcentaje de avance	100%	100%	Informe de avance	Dirección Administrativa Financiera	N/A				
	Implementación del nuevo sistema de reclamaciones de proconsumidor (PAC)	Evaluación y seguimiento del plan	Porcentaje de avance	100%	100%	Informe de avance	Dirección Administrativa Financiera	N/A				
	Seguimiento al cumplimiento del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)	Revisión de insumos remitidos por áreas	PACC publicado	100%	100%	Notificación a las áreas para que pidan requerimientos en los meses planteados en el PACC	Dirección Administrativa Financiera, División de Compras y Contrataciones	N/A				
		Costeo de insumos										
		Aprobación del PACC										
		Publicación en el portal de Compras y Contrataciones Públicas	Cantidad de compras fuera del PACC									
		Ejecución del plan										

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora: DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

Responsable: Encargado/a

Trimestre:

Articulación Estratégica

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

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta 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	Actualizar plantillas para formulación del POA	Porcentaje de ejecucion	1	4	Publicación de POA	Dirección Ejecutiva, Dirección planificación y desarrollo	1		Octubre	Diciembre	$500,000.00	Maritza Araujo, Marco Varona, Oscar Jimenez		100%	
		Coordinar reuniones de participación, socialización y validación del POA de las áreas.														
		Elaborar documento adjunto con todos los POA de la Institución aprobados.														
		Brindar asistencia técnica a las áreas organizacionales para la elaboración de los Planes Operativos Anuales (POA)														
	Monitoreada y evaluada la Planificación Operativa Anual 2023	Revisar informes mensuales de ejecución de las áreas	Porcentaje de ejecucion	12		Informes de evaluación. Correos enviados con la evaluación.	Dirección Ejecutiva, Dirección planificación y desarrollo	100%		Octubre	Diciembre		Maritza Araujo, Marco Varona, Oscar Jimenez		100%	
		Realizar evaluación a las áreas en base a los informes y evidencias de ejecución de actividades														
		Revisión y validación de matrices de evaluación		100												
		Redactar informe trimestral de monitoreo y evaluación del POA		4												
	Asesorar las diferentes unidades de la institución en cuanto a la formulación de los programas y proyectos.	Solicitud de formulación de propuestas	Cantidad de solicitudes	1			Dirección Ejecutiva, Dirección planificación y desarrollo	100%		Octubre	Diciembre		Maritza Araujo, Marco Varona, Oscar Jimenez		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%		Octubre	Diciembre				80%	
	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		1.00	4		Dirección Ejecutiva, Dirección planificación y desarrollo	80%		Octubre	Diciembre				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		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	Diciembre				N/A	N/A

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

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

Responsable: Encargado/a

Trimestre:

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

Articulación Estratégica

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

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin					
	Aprobada Carta de Compromiso al Ciudadano	Cumplir con los requerimientos faltantes para lanzamiento de CCC.	Porcentaje de cumplimiento	100%	100%	Reportes, capturas del map, cartas de aprobación .	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión	90%	Cumplimiento de todos los requerimientos de Carta Compromiso al Ciudadano a falta de aprobación del MAP	Octubre	Diciembre		Anthony Chávez, Estephania Manríquez		95%	
		Aprobación carta compromiso														
		Acto de lanzamiento de la carta compromiso.														
	Implementado Sistemas de Gestión de Calidad. (ISO 9001-2015, ISO 37001-2016 e ISO 19600-2014)	Elaborar marco conceptual del sistema		100%	25%	Sistema implementado	Departamento de Tecnología y Comunicaciones	N/A		Octubre	Diciembre	N/A	Anthony Chávez, Estephania Manríquez		N/A	N/A
		Implementación en las áreas seleccionadas														
		Auditoria interna														
		Solicitud de certificación														
		Lanzamiento de Certificación														
	Realizada revisión de estructura organizacional, manual de funciones y cargos de la institución	Iniciar revisiones de EO, MOF y MAC.		N/A	N/A	Estructura organizacional, MOF y MAC revisados	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión	N/A		Octubre	Diciembre	N/A	Anthony Chávez, Estephania Manríquez		N/A	N/A
		Realizar informes de mejoras encontradas y acciones de mejora.														

	Revisado sistema de documentación	Recopilación de datos en los instructivos y manuales de procesos.		100%	100%	Matriz de documentos	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión	N/A		Octubre	Diciembre	N/A	Anthony Chávez, Estephania Manríquez		N/A	N/A
		Codificación y registro en el inventario general (matriz).														
		Mantenimiento del registro actualizado														
	Realizada la encuesta institucional de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios públicos, que alimentará los indicadores 1.6 y 1.7 del SISMAP.	1- Formular la encuesta institucional de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios públicos	Encuesta de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios públicos realizada.	100%	100%	Screenshots de encuestas contestadas por google forms Formularios de encuestas enviados por medios electrónicos Informes de encuesta realizado	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión	100%	Cumplida trimestre anterior	Octubre	Diciembre		y Chávez, Estephania M		100%	
		2- Gestionar aprobación de la encuesta con el MAP.														
		3- Remitir encuesta a sectores interesados														
		4- Analizar los resultados de la encuesta														
		5- Realizar informe de resultados de la encuesta.														
		6- Remitir informe al MAP.														
	Informe de Memoria Semestral	Investigación de hallazgos y logros del primes semestre.	Cantidad de informes	1	100%	Revisión del informe	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión	100%	Cumplida trimestre anterior						100%	
		Elaboración de informe de memoria semestral.		1		Revisión del informe										
	Memoria Institucional	Investigación de hallazgos y logros del año.	Cantidad de informes	1	N/A	Revisión del informe	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión	N/A							N/A	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

Trimestre:

Articulación Estratégica

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

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (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 área solicitantes para proyectos Someter a la D.E para aprobación Realizar levantamiento de factibilidad para la apertura nuevas oficinas y reestructuración de las existentes Ejecutar proyecto	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%		Octubre	Diciembre	$2,000,000.00	Olga Matos, Irina Nieto, Amandine Suriel, Juan Carmona		N/A	
	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 área solicitantes para proyectos Someter a la D.E para aprobación Realizar levantamiento de factibilidad para la apertura nuevas oficinas y reestructuración de las existentes Ejecutar proyecto	Cantidad de proyectos formulados	100%	100%	Informes de levantamiento	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Planificación y Desarrollo	80%		Octubre	Diciembre		Olga Matos, Irina Nieto, Amandine Suriel, Juan Carmona		n/a	
	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		Octubre	Diciembre		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%		Octubre	Diciembre		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			Octubre	Diciembre				N/A	N/A

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora: COOPERACIÓN INTERNACIONAL

Responsable: Encargado/a

Trimestre: 4to 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	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	Octubre	Diciembre		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 via correos electrónicos 3. Socialización del grupo de trabajo FIAGC	Octubre	Diciembre		Coral Romero		0%	
		Coordinar con todas las áreas y organizaciones pertinentes.														
		Realizar benchmarking														
		Realizar y remitir informe a la D.E.														
	Identificar y formular acuerdos de cooperación técnica con organismos internacionales	Coordinar toda la logística con el lugar del evento, organismos internacionales y nacionales	Cantidad de acuerdos	85%	21%	Screenshots / Fotos/ Lista de Asistencia	Dirección de Planificación y Desarrollo, Cooperación Internacional	21%	1. Reuniones virtuales de socialización 2. Reuniones virtuales de propuestas, aprobación y revisión	Octubre	Diciembre		Coral Romero		100%	
		Preparar material a impartir en los eventos							1. Acuerdo de Coordinación y cooperación regional con organismos internacionales							
		Realizar eventos							Pendiente de firma							
	Realizados eventos (Congresos, foros y seminarios)	Coordinar toda la logística con el lugar del evento, organismos internacionales y nacionales	Cantidad de eventos realizados	85%	21%	Screenshots / Fotos / Lista de Asistencia	Dirección de Planificación y Desarrollo, Cooperación Internacional	21%	1. Salón para capacidad de 350 personas 2. Envio masivo de invitaciones fisicas y digitales (correo electrónico)	Octubre	Diciembre		Coral Romero		100%	
		Preparar material a impartir en los eventos							Carpetas con programa y perfiles de los exponentes							
		Realizar eventos							Día Mundial del Consumidor							
	Realizados intercambios de información con instituciones internacionales sobre temas de consumo.	Cantidad de participaciones en foros internacionales	Cantidad de participaciones en teleconferencias y webinars internacionales	100%	100%	Screenshots / Fotos / Informes	Dirección de Planificación y Desarrollo, Cooperación Internacional	100%	1. Consulta de INDECOPI- PERÚ vía correo electrónico 2. Reunión virtual Grupo de Trabajo de Protección al Consumidor de la UNCTAD	Octubre	Diciembre		Coral Romero		100%	
		Cantidad de participaciones en teleconferencias y webinars internacionales						100%	1. Reunión de coordinación interinstitucional con el FIAGC 2. Capacitación sobre publicidad engañosa a Guatemala.							
		Porcentaje de consultas a organizaciones internacionales realizadas						100%	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 pagina web de CONCADECO							

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Dirección

Unidad Ejecutora: DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Responsable: Encargado/a

Trimestre:

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

Articulación Estratégica

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

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%		Octubre	Diciembre	$500,000.00			100%	
		Formular Plan de Capacitación Institucional.														
		Coordinar y gestionar con las instancias externas, las capacitaciones a aplicar.														
		Ejecutar Plan de Capacitación.														
		Elaborar y presentar informe.														
	Evaluación de desempeño	Ejecutar capacitación de correcto llenado de la matriz de evaluación de desempeño.	Cantidad de evaluaciones	100%	100%	Reporte de evaluación del desempeño realizado	Dirección De Recursos Humanos	100%		Octubre	Diciembre				100%	
		Realizar gestión de acuerdos de desempeño por áreas.														
		Evaluación del desempeño por resultados.														
		Analizar resultados en base a las evaluaciones.														
		Realizar informe.														
	Seguridad de salud en el trabajo	Ejecutar la jornada	Cantidad de jornadas de salud	5	100%	Informe de jornadas de salud	Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo	100%		Octubre	Diciembre				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%		Octubre	Diciembre				100%	
		Coordinar la logística interna														
		Realizar el concurso														
		Realizar programa de inducción para colaboradores de nuevo ingreso.														
		Coordinar con áreas involucradas su participación dentro de la inducción.														
		Impartir inducción.														
		Realizar informe.														
	Compensación y beneficios	Analizar las solicitudes.	Cantidad de solicitudes tramitadas en el tiempo establecido. (15 días laborales para tramitar al MAP)	100%	100%	Reporte de solicitudes tramitadas	Dirección De Recursos Humanos	100%		Octubre	Diciembre				100%	
		Coordinar con instancias externas.														
		Ofrecer respuesta a colaboradores.	Cantidad de reportes por accidentes laborales tramitados. (2 días laborables)													
		Analizar solicitudes.	Porcentaje de novedades notificadas en el tiempo establecido (día 6 de cada mes).			Reporte de novedades										
		Gestionar internamente autorizaciones.														
		Procesar las solicitudes.														
		Cargar al sistema.														
		Realizar informe.	Porcentaje de reporte de asistencia mensual remitidos en los tiempos establecidos. (antes del día 10 de cada mes)			Acuse de recibo										
		Evaluar el informe para sugerir medidas pertinentes a la inasistencia o tardanza.														
		Remitir informe a todas las áreas.														
		Seguimiento a medidas sugeridas.														
		Realizar medidas de lugar.														

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

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora: DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES

Responsable: Encargado/a

Trimestre:

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

Articulación Estratégica

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

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin					
	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	Octubre	Diciembre		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.	Octubre	Diciembre		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.	Octubre	Diciembre		Wendy Berroa / Francisca Gerónimo / Carolina Montero / Lucy Núñe z/ Xiomara Lara / Israel López / Francisco Alberto Batista / Roberto Brito /Vianneyda Casilla / Claudio Octubre Féliz		100%	
		Redactar notas de prensa y datos informativos sobre campaña.	Cantidad de personas que reaccionan en las redes sociales por cada campañas realizada / Grado de percepción favorable de la población respecto a la institución	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	Octubre	Diciembre		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.	Octubre	Diciembre		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	Octubre	Diciembre		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

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

Unidad Ejecutora: DIVISIÓN DE PUBLICACIONES

Responsable: Encargado/a

Trimestre:

Articulación Estratégica

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

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin					
	Planear, dirigir y coordinar la política de comunicación y de relaciones públicas de la institución, de conformidad con los lineamientos generales establecidos por la máxima autoridad.	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	Octubre	Diciembre		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%		Octubre	Diciembre		Claudio Octubre Feliz, Dr. Eddy Alcántara, Milly Castro / periodistas de esta Dirección de Comunicaciones, Francisco Alberto Batista		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	Octubre	Diciembre			Recursos económicos, humanos y tecnológicos	100%	
		Realizar orientaciones y respuestas a los usuarios sobre inquietudes y trámites de denuncias o reclamaciones en el tiempo establecido	Cantidad de posts colocados diarios	730	180			180	- Creación de campañas temporales - Redacción de información para los fines pertinentes	Octubre Octubre	Diciembre Diciembre					
		Realizar evaluación de nuevos seguidores y nuevos Me Gusta en la red	Cantidad de Seguidores nuevos	3600	300			300	- Fotografías de actividades	Octubre	Diciembre					
		Realizar informe	Interacciones en el tiempo establecido de 48 horas máximo en días laborables	12	3			3	- Videos interactivos de actividades - Cobertura de programas – participación del Director	Octubre	Diciembre					
	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 Publicacio	31	De las notas de prensa aprobadas, subir al portal	Octubre	Diciembre		Milly Castro / Carolina Montero / Lucy Núñe 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	Octubre	Diciembre		Claudio Octubre Feliz / Wendy Berroa / Carolina Montero / Vianneyda 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

Responsable: Encargado/a

Trimestre:

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

Articulación Estratégica

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

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin				
	Realizadas resoluciones dirimentes por no acuerdo o no comparecencia	Análisis del expediente	Cantidad de reclamaciones recibidas tramitadas en los tiempos requeridos. 30 días a partir de recibidas en el Departamento Jurídico y hasta la firma de la D.E. (Menos casos inmobiliario)	100%	100%	Inspección y certificaciones de otros. Con el no acuerdo que suba con la solicitud de inspección.	Dirección Jurídica	100%	Análisis de expedientes por no acuerdo y no comparecencia, elaboración de borrador, emisión de resolución y notificación por comunicación y acto de alguacil	Octubre	Diciembre	1.Yasahira 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	Octubre	Diciembre	1.Yasahira 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%	
		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	Octubre	Diciembre	1.Yasahira 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.	Cantidad de recursos jerárquicos tramitados para conocimiento del consejo directivo. (Mensualmente)	100%	100%	Reporte de recursos jerárquicos tramitados						1. Rosa Díaz			
		Registrar y brindar seguimiento a la resolución dictada.		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 tramitas en los tiempos requeridos, a partir de ser recibidos los actos en el Departamento Jurídico. (5 días laborables)	100%	100%	Reportes	Dirección Jurídica	100%	Elaboración de resolución de suspención de comercios por irregularidades encontradas, resolución de sanción administrativa y resolución de apertura de establecimientos que corrigieron las irregularidades	Octubre	Diciembre	1.Pamela Santana 2.Yohanna Bueno		100%	
		Elaboración y notificación de oficio de inicio de procedimiento sancionador													
		Elaboración de resolución, gestión de aprobación y notificación al administrado.	Cantidad de notificaciones de publicidad engañosa y precios tramitadas en los tiempos establecidos. (5 días)	100%	100%										
		Registro y seguimiento de resolución dictada													
		Cierre de resolución	Cantidad de resoluciones de suspensión y reinicio de actividad comercial en los tiempos establecidos, a partir de ser enviadas al Departamento Jurídico. (2 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 Notificación de hallazgos al proveedor y seguimiento a la respuesta Análisis y notificación de respuesta Gestión de registro	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	Octubre	Diciembre	1. Michel Cuevas 2. Rosy Rodríguez 3. Nairobis Pujaols 4. Katherine Flete 5. Franchesca Valdivia		90%	
	Registrados concursos, rifas y sorteos	Análisis de las bases (concurso, rifas o sorteos). Notificación de no conformidades al proveedor. Análisis de respuesta Entrega de certificado de registro.	Cantidad de certificados de aprobación de registro emitidas en un tiempo máximo de 15 días	100%	100%		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	Octubre	Diciembre	1. Diana Luciano		100%	
	Gestión de contratos de servicios	Análisis del contrato Elaboración del documento Gestión de firma y tramitación a contraloría Obtención del certificado Seguimiento	Cantidad de contratos de servicios personales elaborados en el tiempo establecido *(15 días) Cantidad de contratos de servicios no personales elaborados en los tiempos establecidos en un máximo de 30 días Porcentaje de documentos soporte de compras y contrataciones elaborados en un tiempo máximo de 5 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	Octubre	Diciembre	1. Fiordaliza González		100%	
	Elaborado Manual de Uso y Especificaciones - ACOPROVI - PRO CONSUMIDOR	Elaborar borrador del Manual de Acoprovi 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	Porcentaje de elaboración	100%	100%	Manual elaborado	Dirección Jurídica	100%		Octubre	Diciembre			100%	
	Gestión de acuerdos interinstitucional y análisis realizados	Recepción de acuerdo Recepción de acuerdo Recolección de requerimientos Elaboración y/o revisión de propuesta de acuerdo	Cantidad de expedientes trabajados respecto a recibidos	100%	100%		Dirección Jurídica	100%	Elaboración de acuerdos interinstitucionales a requerimiento de la Dirección Ejecutiva	Octubre	Diciembre	1. Laury Cocco		100%	
		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	Octubre	Diciembre	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. 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.	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	Octubre	Diciembre	1.Rosa Díaz		100%	
	Implementación y certificación de las Normas ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad, ISO 37001:2016 Requisitos para Sistema de Gestión Antisoborno e ISO 37301:2021 Requisitos para Sistema de Gestión de Cumplimiento.	Elaboración de diagnóstico Identificación de riesgos y oportunidades Mapeo y caracterización de los procesos Auditoría interna del Sistema de Gestión Revisión de cuentas de mejoras	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	Octubre	Diciembre	N/A	N/A	N/A	N/A

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por División

Unidad Ejecutora: DIVISIÓN DE LITIGIOS

Responsable: Encargado/a

Trimestre:

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

Articulación Estratégica

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

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin				
	Realizada representación legal ante tribunales	Audiencias y visitas a los tribunales 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%	Durante el mes de diciembre se realizaron 08 depósitos y 4 audiencias	Octubre	Diciembre	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	En el mes de diciembre se realizaron más de 05 contactos telefónicos y 4 citas con proveedores y consumidores.	Octubre	Diciembre	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.	Octubre	Diciembre	Alexander German, Jean Carlos Paulino, Frederick Ferreras, Wendy Lopez, Diana Mateo.		0%	
	Ejercer las acciones judiciales y contencioso-administrativas que competan a la institución y para el beneficio de ésta.	Seguimiento de los expedientes		100%	100%	Reportes	Dirección Jurídica, División de Litigios	100%		Octubre	Diciembre	Alexander German, Jean Carlos Paulino, Frederick Ferreras, Wendy Lopez, Diana Mateo.		100%	
	Realizar cualquier funcion afin y complementaria que le se a asignada por su superior inmediato	Emisión de certificaciones Emisión de copias de expedientes		100%	100%	- 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%		Octubre	Diciembre	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	

Articulación Estratégica

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

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral
										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 Se recibieron treinta y siete (37) Recursos de Reconsideración, y se emitieron treinta y cuatro (34) resoluciones correspondientes a los recursos interpuestos. Los nueve (09) Recurso de Reconsideración, corresponden al	Octubre	Diciembre		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	Octubre	Diciembre		1.Franchesca Valdivia 2.Michele Cuevas 3.Nayrobi 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	Octubre	Diciembre		1.Yasahira Rodríguez 2.Nuris Rivas 3.Oscar González 4.Solanye Cuevas 5.Solangel Núñez 6.Enmanuel 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%

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora: DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

Responsable: Encargado/a

Trimestre:

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

Articulación Estratégica

PEI	2021-2024
Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
Lineamientos	3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y caracteristicas 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	Octubre	Diciembre		Erika Guerrero	100%	
	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	Octubre	Diciembre		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.	Octubre	Diciembre		Miguelina Matias , Mikirys, Ana maria	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	Octubre	Diciembre		Miguelina Matias , Mikirys, Ana maria	100%	
	Llevar registro y control del uso y abastecimiento de combustible para la flota de vehículo						Departamento Administrativo	100%		Octubre	Diciembre			100%	

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por División

Unidad Ejecutora: DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES

Responsable: Encargado/a

Trimestre:

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

Articulación Estratégica

PEI	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 caracteristicas de estos.
Objetivos	Eficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional.

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin				
	Implementado programa de mantenimiento (planta física, ascensor, planta eléctrica, aire, plomería, cerrajería, herrería etc.)	Elaboración de programa. Ejecución de programa. Seguimiento a ejecución de programa. Elaborar informes de seguimiento. Remisión a D.E.	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.	Octubre 2023	Diciembre 2023		Francisco de los Santos, Moisés García, Jorge Valdez, Humberto Félix, Heriberto Rodríguez, Javier Samboy	100%	
	Evaluadas las condiciones físicas mobiliarias de trabajo	Realizar jornada de evaluación de condiciones físicas mobiliarias de la institución Remitir informe de evaluación a la D.E.	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.	Octubre 2023	Diciembre 2023		Francisco de los Santos, Moisés García, Jorge Valdez, Humberto Félix, Heriberto Rodríguez, Javier Samboy	100%	
	Atendidas las demandas de suministros de materiales.	Recepción y depuración requisiciones de suministros y materiales. Asignación del recurso solicitado. Entrega	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.	Octubre 2023	Diciembre 2023		Deysi Fernández, Javier Samboy.	100%	

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por División

Unidad Ejecutora: DIVISIÓN DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

Responsable: Encargado/a

Trimestre:

Articulación Estratégica

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

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	% 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%		Octubre	Diciembre		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												
		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%		Octubre	Diciembre		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.													

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Sección

Unidad Ejecutora: SECCIÓN DE TRANSPORTE

Responsable: Encargado/a

Trimestre:

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

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 solicitudes de servicio de transporte	Recepción de servicio de transporte. Asignación de chofer. Verificación de servicio suministrado.	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 comicios de alimento, audiencia jurídica.	Octubre	Diciembre		1.Javier Samboy 2.Oliver Feliz 3.Jansel Monegro 4.Daysi Fernández	94%	
	Programas de mantenimientos para vehículos	Elaboración del programa. Ejecución del programa. Seguimiento de ejecución del programa. Elaboración de informe de seguimiento.	Recibo de mantenimiento	100%	100%	Programa de mantenimiento elaborado Porcentaje de cumplimiento	Departamento Administrativo, Sección de Transporte	100%		Octubre	Diciembre	$900,000.00	1.Javier Samboy 2.Oliver Feliz 3.Jansel Monegro 4.Daysi Fernández	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		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			Octubre	Diciembre			N/A	

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por División

Unidad Ejecutora: DIVISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIONES PÚBLICAS

Responsable: Encargado/a

Trimestre:

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
	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 domicanas	Octubre	Diciembre	Mikyris Ramírez 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	Octubre	Diciembre	Mikyris Ramírez Ana María Faña	Material gastable, recursos financieros.	90%	
		Inicio de proceso de solicitud de compras en el sistema.													
		Informe generado													
	Seguimiento al cumplimiento del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)	Revisión de insumos remitidos por áreas	PACC publicado	N/D	100%	Notificación a las áreas para que pidan requerimientos en los meses planteados en el PACC	Compras	100%	Realizar procesos de compra según lo requerido por las áreas. Adquisición de insumos según programado en el PACC por periodo.	Octubre	Diciembre	Mikyris Ramírez Ana María Faña	Tecnológicos	100%	
		Costeo de insumos													
		Aprobación del PACC													
		Publicación en el portal de Compras y Contrataciones Públicas	Cantidad de compras fuera del PACC												
		Ejecución del plan													

	Realizada evaluación de proveedores	Reunión del comité de compras Revisión de proveedores que califiquen Realizar evaluación a los proveedores Informe de evaluación	Porcentaje de proveedores evaluados	N/D	100%	Informe de evaluación	Compras	100%	Evaluar proveedores al momento de cerrar el proceso en el portal transaccional		Octubre	Diciembre	Mikyris Ramírez	Tecnológicos	100%	
	Implementación y certificación de las Normas ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad , ISO 37001:2016 Requisitos para Sistema de Gestión Antisoborno e ISO 37301:2021 " Requisitos para Sistema de Gestión de Cumplimiento.	Elaboración de diagnóstico Identificación de riesgos y oportunidades Mapeo y caracterización de los procesos Auditoría interna del Sistema de Gestión Revisión de cuentas de mejoras	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	Octubre	Diciembre	N/A	N/A	N/A	

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora: DEPARTAMENTO FINANCIERO

Responsable: Encargado/a

Trimestre: 4TO

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	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%											

	Gestionado el pago de los viáticos institucionales	Recepcionar oficios de solicitud con sus soportes. Realizar nomina de viáticos. Tramitar a la contraloría nómina de viáticos. Realizar ordenamientos de viáticos.	Porcentaje de pago de viáticos institucionales (30 días después de recepcionado expediente de solicitud, sujeto a aplicación de procedimiento)	100%	100%	Informe de pago de viáticos	Departamento Financiero	100%	Elaboración de nomina de pago de viáticos conforme requerimientos	Julio	Septiembre	$3,500,000.00	Elizabeth Fabián y Katy Tavarez		100%	
	Gestionado el anticipo financiero	Confección de oficio Tramitación al ME para la aprobación y firma Envío al Órgano Rector para aprobación Recepción de la resolución y confección del 1er. Traspaso de fondo Solicitud de transferencia	Enviada solicitud en el tiempo establecido del 20 a 30 de enero	100%	100%	Solicitud	Departamento Financiero	100%	Gestión y tramitación de solicitud de anticipo financiero para la institución	Julio	Septiembre		Katy Tavarez		100%	
		Recepción de cheques a confeccionar Tramitación para firma Cancelación de cheques Regularización en el SIGEF	Porcentaje de regularización del anticipo en el tiempo establecido, luego de 6 regulaciones realizadas (15 días después)	100%	100%	Reporte de regularizaciones en los anticipos	Departamento Financiero	100%	Gestión de regularización de anticipo	Julio	Septiembre		Yesenia Tejeda y Katy Tavarez		100%	
		Recepción de la solicitud Análisis de la solicitud Remisión a autoridades correspondientes para firma. Enviar solicitud firmada a Contraloría	Atendidas las solicitudes de reposición de caja chica (en 4 días luego de recibida, en caso que haya disponibilidad)	100%	100%	Listados de reposiciones de caja chica realizadas	Departamento Financiero	100%	Reposiciones de las cajas chicas según solicitudes	Julio	Septiembre		Elizabeth Fabián y Katy Tavarez		100%	
	Realizados inventarios generales de activos fijos	Levantamiento de activos fijos a nivel general y registros de novedades en el SIAP Y SIRC-ERP	Cantidad de inventarios realizados en los tiempos establecidos (Máximo 1 mes luego de cerrado el semestre)	100%	100%	Informe de inventarios	Departamento Financiero	N/A	N/A	Julio	Septiembre		N/A		N/A	
	Cumplidos plan de mejora del área financiera de las auditorías realizadas	Validar recomendaciones. Diseñar plan de mejora y ejecutar Elaborar informe del seguimiento del Plan de Mejora	Porcentaje de cumplimiento de los planes de mejoras de las auditorías financieras	100%	100%	Informe de Auditorías externas Plan de mejoras Informe de Seguimiento Semestral	Departamento Financiero	N/A	N/A				N/A		N/A	
	Implementación Plan Nacional Vigilancia sobre Etiquetado general para los alimentos previamente envasados cumplimiento de la NORDOM 53	Ejecución del plan , Resolución 1579 - 22	Porcentaje de Cumplimiento	100%	100%	Informes	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Jurídica, Dirección de Recursos Humanos, Dirección de Comunicaciones, Departamento de inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de Planes y Proyectos, Departamento de Educación al Consumidor, Departamento de Coordinación Provincial, Sección de Transportación	N/A	N/A	Julio	Septiembre		N/A		N/A	
	Implementación y certificación de las Normas ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad, ISO 37001:2016 Requisitos para Sistema de Gestión Antisoborno e ISO 37301:2021 " Requisitos para Sistema de Gestión de Cumplimiento.	Elaboración de diagnóstico Identificación de riesgos y oportunidades Mapeo y caracterización de los procesos Auditoría interna del Sistema de Gestión Revisión de cuentas de mejoras	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	

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora: DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES

Responsable: Encargado/a

Trimestre:

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

Articulación Estratégica

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

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin				
	Obtenida la Nortic A2	Documentación de la norma	Porcentaje de avance	100%	100%	Verificación del sello de la Norma en nuestro Portal Web y el reconocimiento físico	Departamento de Tecnología y Comunicaciones	100%	Mantenimiento de la estructura definida por la Nortic A2	Octubre 2023	Diciembre 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			Equipos nuevos adquiridos. Softwares originales implementados	Departamento de Tecnología y Comunicaciones	100%	Solicitud tramitada, instación e implementación ejecutada	Octubre 2023	Diciembre 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	Octubre 2023	Diciembre 2023	Encargado de Tecnología	Actualización del formulario de seguimiento SISTICGE	59.73	
		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												
	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	Octubre 2023	Diciembre 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	Octubre 2023	Diciembre 2023	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			Verificación del sello de la norma en nuestro Portal Web y el reconocimiento físico		100%	Mantenimiento de la estructura definida por la Nortic A3			Encargado de Tecnología	Revisión enlace de la Ogtic	100%	
		Cumplimiento de conformidades													
		Requisición y evaluación de la norma													
		Corrección													
	Obtenida la Nortic A4	Documentación de la norma	Porcentaje de avance			Verificación del sello de la norma en nuestro Portal Web y el reconocimiento físico		100%	Mantenimiento de la estructura definida por la Nortic A4			Encargado de Tecnología	Revisión enlace de la Ogtic	100%	
		Cumplimiento de conformidades													
		Requisición y evaluación de la norma													

		Corrección													
	Obtenida la Nortic E1	Documentación de la norma Cumplimiento de conformidades Requisición y evaluación de la norma Corrección	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 E1	Octubre 2023	Diciembre 2023	Encargado de Tecnología	Revisión enlace de la Ogtic	100%	
	Creación de sistema de registro de contrato para el Departamento Jurídico		Porcentaje de avance			Reporte de avance		100%	Programado y desplegado el sistema completo			Encargado de Tecnología	Programación web del esqueleto del sistema	100%	
	Creación de sistema para los libros de reclamaciones		Porcentaje de avance					100%	Programado y desplegado la parte inicial del sistema			Encargado de Tecnología	Programación web del sistema completo	100%	
	Implementación de firmas digitales para la institución		Porcentaje de cumplimento 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	Octubre 2023	Diciembre 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	Octubre 2023	Diciembre 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			Octubre 2023	Diciembre 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			Octubre 2023	Diciembre 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			Octubre 2023	Diciembre 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			Octubre 2023	Diciembre 2023				N/A
	Implementación de herramientas de monitoreo de equipos TIC		Porcentaje de implementación			Equipos monitoreados	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones			Octubre 2023	Diciembre 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			Octubre 2023	Diciembre 2023				N/A
	Virtualización del sistema de la institución		Porcentaje de implementación			Reporte de proyectos realizados	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones			Octubre 2023	Diciembre 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:

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

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	4 TRIMESTRE	META ANUAL	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin					
	Formalizada mesa de trabajo con Federaciones y Asociaciones de Comerciantes	Identificar cronograma de trabajo. Identificar el universo.	Fotografías y Listado de participantes	100%	100%	Informes y anexos	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales	100%		Octubre 2023	Diciembre 2023		Nancy Ubaldo, Cristian González		100%	
	Realizadas capacitaciones de Buenas Prácticas Comerciales de sectores priorizados (alimentos, bebidas y agua)	Identificación de establecimientos a impartir capacitaciones Elaborar plan (diario, semanal, mensual) de capacitaciones Realización de visitas de diagnósticos Tabulación y análisis de datos Visitas de seguimiento Elaboración y remisión de informes para remitir a D.E.	Cantidad de proveedores impactados	210	15,000.00	Lista de asistencia, informes	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales	1528		Octubre 2023	Diciembre 2023		1. Cristian González 2. Leomilka Jiménez 3. Ignacia Turbi 4. Roxanna De La Cruz 5. Raquel De La Cruz 6. Ivelisse Arnaut 7. Wascar Sánchez 8. José Manuel Saldaña 9. Dominga Veriguete 10. Yairelis Rodríguez		100%	
	Realizadas participaciones en Comités de Normas y Reglamentos Técnicos	Identificación de establecimientos a impartir capacitaciones Elaborar plan (diario, semanal, mensual) de capacitaciones Presentar informe de posición de Proconsumidor Informe	Asegurar el respeto de los derechos del consumidor en las normas técnicas del comercio del mercado nacional	100%	100%	Informes	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales	100%		Octubre 2023	Diciembre 2023		1. Nancy Ubaldo 2.. Leomilka Jiménez 3. Cristian González 4. Ignacia Turbi 5. Wascar Sánchez 6. Katherine Ceballos 7. Fidel Del Rosario		100%	
	Verificación de Etiquetado en productos alimenticios comercializados	Visitas de seguimiento Coordinar logística de ejecución de visitas Identificación de establecimientos a impartir capacitaciones Elaborar plan (diario, semanal, mensual) de capacitaciones	Cantidad de proveedores impactados	N/A	N/A	Proyecto Informes	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales Departamento de Buenas Prácticas Comerciales	N/A		Octubre 2023	Diciembre 2023		N/A		N/A	
	Verificado el cumplimiento de Buenas Prácticas Comerciales en comercios	Realización de visitas de diagnósticos Tabulación y análisis de datos Visitas de seguimiento Elaboración y remisión de informes para remitir a D.E. Identificación de establecimientos a impartir capacitaciones	Cantidad de establecimientos de expendio de alimentos verificados	500	2000	Informes	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales	506		Octubre 2023	Diciembre 2023		Cristian González, Leomilka Jiménez, Ignacia Turbi, Roxanna De La Cruz, Raquel De La Cruz, Ivelisse Arnaut, Wascar Sánchez, José Manuel Saldaña, Dominga Veriguete, Yairelis Rodríguez, Katherine Ceballos		100%	

	Atención a los proveedores	Elaborar plan (diario, semanal, mensual) de capacitaciones	Cantidad de proveedores impactados	100%	100%	Listado de asistencia	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales	100%		Octubre 2023	Diciembre 2023		Gleni García, Wascar Sánchez, Cristian González, Katherine Ceballos, Ignacia Turbi		100%	
		Realización de visitas de diagnósticos														
	Implementación Plan Nacional Vigilancia sobre Etiquetado general para los alimentos previamente envasados cumplimiento de la NORDOM 53	Ejecución del plan, Resolución 1579 - 22	Porcentaje de cumplimiento	25%	100%	Informes	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Jurídica, Dirección de Comunicaciones, Dirección de RRHH, Departamento de inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de Planes y Proyectos, Departamento de Educación al Consumidor, Departamento de Coordinación Provincial, Sección de Transportación	N/A	N/A				N/A	N/A	N/A	
	Implementación y certificación de las Normas ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad, ISO 37001:2016 Requisitos para Sistema de Gestión Antisoborno e ISO 37301:2021 " Requisitos para Sistema de Gestión de Cumplimiento.	Elaboración de diagnóstico	Porcentaje de implementación	25%	100%	Informes, levantamiento de datos	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Comunicaciones, Dirección Jurídica, Departamento de inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de Conciliación, Departamento de Servicio al Usuario, División de Compras y Contrataciones	N/A	N/A				N/A	N/A	N/A	
		Identificación de riesgos y oportunidades														
		Mapeo y caracterización de los procesos														
		Auditoría interna del sistema de gestión														
		Revisión de cuentas de mejoras														

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora: DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA

Responsable: Encargado/a

Trimestre:

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

Articulación Estratégica

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

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	4TO TRIMESTRE	META ANUAL	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
													Inicio	Fin					
	Realizadas las inspecciones para el buen cumplimiento de las normativas correspondientes y vigentes	Organizar y planificar las inspecciones	Cantidad de inspecciones	3,259.71	3,018.25	2,414.60	3,380.44	12,073	Actas de inspección	Departamento de Inspección y Vigilancia	764	Inspecciones desarrolladas por el Depto. De Inspección y Vigilancia de Mercado (rubros de inspecciones alimentos y bebidas, Metrología legal y otros. Estos resultados no incluyen los rubros del Depto. De Análisis de Publicidad y Precios.	Octubre	Diciembre			Transporte	50%	
		Preparar las inspecciones																	
		Ejecutar las inspecciones																	
		Tramitar actas según resultados de inspección	Porcentaje de Cumplimiento	25%	25%	25%	25%	100%											
		Evaluar el cumplimiento																	
	Realizadas las incineraciones de los productos decomisados en los tiempos establecidos.	Realizar solicitud de compras destinada a la contratación de servicios de incineración con empresa que ofrezca esos servicios.	Cantidad de incineraciones semanales ejecutadas en los tiempos establecidos	25%	25%	25%	25%	100%	Fotografías de incineraciones, registros de incineraciones, órdenes de compras para incineraciones	Departamento de Inspección y Vigilancia	25%	En enero se incineraron y disminuyeron 9,075 unidades de productos no aptos para el consumo	Octubre	Diciembre				65%	
		Coordinar logística de transporte y traslado de productos decomisados hacia destino.									25%	En febrero se incineraron y disminuyeron 1,135 unidades de productos no aptos para el consumo							
		Registrar en base de datos de productos incinerados y realizar informe.									25%	En marzo se incineraron y disminuyeron 8,762 unidades de productos no aptos para el consumo							
	Ampliado alcance de acreditación de organismo de inspección (Construcción)	Realizar diagnóstico	Porcentaje de Cumplimiento	25%	25%	25%	25%	100%	Informes de ejecución	Departamento de Inspección y Vigilancia	25%	Comités de Normas	Octubre	Diciembre				10%	
		Elaborar el plan de acción										Comités de Normas							
		Ejecutar el plan de acción										Reunión con ACOPROVI							
	Implementación Plan Nacional Vigilancia sobre Etiquetado general para los alimentos previamente envasados cumplimiento de la NORDOM 53	Ejecución del plan , Resolución 1579 - 22	Porcentaje de Cumplimiento	25%	25%	25%	25%	100%	Informes, actas de inspección, informes de laboratorio	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Jurídica, Dirección de Comunicaciones, Dirección de RRHH, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, , Departamento de Planes y Proyectos, Departamento de Educación al Consumidor, Departamento de Coordinación Provincial, Sección de Transportación	N/A		Octubre	Diciembre				N/A	N/A
	Implementación y certificación de las Normas ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad, ISO 37001:2016 Requisitos para Sistema de Gestión Antisoborno e ISO 37301:2021 " Requisitos para Sistema de Gestión de Cumplimiento.	Elaboración de diagnóstico	Porcentaje de implementación	25%	25%	25%	25%	100%	Informes, levantamiento de datos	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Comunicaciones, Dirección Jurídica, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de Conciliación, Departamento de Servicio al Usuario, División de Compras y Contrataciones	N/A		Octubre	Diciembre				N/A	N/A
		Identificación de Riesgos y Oportunidades																	
		Mapeo y caracterización de los procesos																	
		Auditoría interna del Sistema de Gestión																	
		Revisión de cuentas de mejoras																	

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora: DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL USUARIO

Responsable: Encargado/a

Trimestre:

PEI: 2021-2024

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

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 caracteristicas de estos.

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

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	4 TRIMESTRE	META ANUAL	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin				
	Mejorada la calidad de la atención integral del servicio brindado al usuario.	Elaborar medición de satisfacción a los usuarios	Porcentaje de satisfacción de los usuarios	98%	100%	Informe	Departamento de Servicio al Usuario	100%		Octubre	Diciembre			100%	
		Elaborar y remitir informe a la D.E.													
	Implementado programa de Pro Consumidor Móvil en campañas institucionales.	Preparar logística de Pro Consumidor móvil para cada campaña.	Porcentaje de campañas asistidas en base a la programación institucional	N/A	N/A	Informes de seguimiento.	Departamento de Servicio al Usuario	N/A		Octubre	Diciembre			N/A	
		Realizar actividad.													
		Remitir informe al Departamento de Planificación y Desarrollo													
	Implementado programa de Pro Consumidor Móvil en campañas institucionales.	Recepción del Consumidor o Usuario de acuerdo al protocolo institucional	Porcentaje de solicitudes de servicios de registro recibidas y tramitadas en el tiempo establecido	N/A	N/A	Informes de seguimiento.	Departamento de Servicio al Usuario	N/A		Octubre	Diciembre			N/A	
		Llenado de formulario de acuerdo al servicio a registrar.													
		Tramitar al Departamento Jurídico para los fines correspondientes en el tiempo establecido.	Porcentaje de solicitudes de cierre tramitadas												
	Atendidas las solicitudes de Reclamaciones de Consumidores o Usuarios	Recepción del Consumidor o Usuario de acuerdo al protocolo institucional	Cantidad de expedientes tramitados y recibidos vía presencial	105%	420%	Registro en el SGPT y cantidades para SIGEF	Departamento de Servicio al Usuario, Departamento de Conciliación			Octubre	Diciembre			100%	
		Registrar la reclamación en el SGPT.													
		Revisar y depurar la operación registrada	Cantidad de expedientes tramitados recibidos a través del portal web en el tiempo establecido												
		Remisión del expediente al departamento correspondiente en el tiempo establecido.													
	Atendidas las solicitudes de Denuncias de Consumidores o Usuarios	Recepción del Consumidor o Usuario de acuerdo al protocolo institucional	Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través del correo institucional en el tiempo establecido			Registro en el SGPT.	Departamento de Servicio al Usuario	1000		Octubre	Diciembre			100%	
		Registrar la denuncia en el SGPT.													
		Revisar y depurar la operación registrada	Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través del Call Center en el tiempo establecido												
		Remisión del expediente al departamento correspondiente en el tiempo establecido.	Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través de ProcoAPP en el tiempo establecido												

	Orientación a los consumidores a favor de sus derechos	Recepción del Consumidor o Usuario de acuerdo al protocolo institucional	Porcentaje de expedientes tramitados recibidos a través de la línea 462 en el tiempo establecido	100%	100%	Registro en el SGPT.	Departamento de Servicio al Usuario	0		Octubre	Diciembre			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		Octubre	Diciembre			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	1194		Octubre	Diciembre			100%	
		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		Octubre	Diciembre			N/A	N/A
		Identificación de riesgos y oportunidades													
		Mapeo y caracterización de los procesos													
		Auditoría interna del Sistema de Gestión													
		Revisión de cuentas de mejoras													

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023 **Detalle por Departamento**

Unidad Ejecutora DIVISIÓN DE ANÁLISIS PRELIMINAR DE RECLAMACIONES

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 Elaboración de documentos afines Líneas de acción	Porcentaje de estudios elaborados	100%	100%	Listado de asistencia y comunicaciones emitidas	Departamento de Estudios Económicos y Análisis de Mercado	N/A							N/A
	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 Realización de investigación Análisis de datos recolectados Elaboración y remisión de reportes	Informes y comunicaciones emitidas	100%	100%	Informes, comunicaciones emitidas	Departamento de Estudios Económicos y Análisis de Mercado	N/A							N/A
	Encuestas realizadas	Identificación de temas para encuestas Socialización con las áreas Aplicación de la encuesta Datos recolectados	Cantidad de encuestas realizadas	12	3	Informe de encuesta	Departamento de Estudios Económicos y Análisis de Mercado	N/A							N/A

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora: DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR

Responsable: Encargado/a

Trimestre:

Articulación Estratégica

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

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	1 TRIMESTRE	2 TRIMESTRE	3 TRIMESTRE	4 TRIMESTRE	META ANUAL	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Responsables Involucrados	% 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	4,224	Charlas educativas y jornadas educativas	Octubre	Diciembre	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	Octubre	Diciembre	Wendy, Sandra, Catalina, Jenny, Carmen	100%	
		Coordinar capacitación y asesoría a los orientadores.	Elaborado taller de inocuidad de alimentos en el hogar														
		Elaborar materiales sobre el tema específico del taller a impartir.	Elaborado taller de finanzas personales														
		Coordinar logística de apoyo	Elaborado taller de publicidad responsable														
		Elaborar programa de talleres sobre protección de los derechos del consumidor	Elaborado taller de comercio electrónico														
		Remitir proyecto a D.E para aprobación.	Elaborado taller de Liderazgo														
		Ejecutar prueba piloto de talleres.	Elaborado taller de comunicación efectiva														
		Elaborar y remitir informe	Elaborado taller de trabajo en equipo														
	Realizados conversatorios Universitarios	Realizar levantamiento sobre posibles universidades a realizar conversatorio	Cantidad de eventos realizados			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.	Octubre	Diciembre	Wendy, Sandra, Catalina, Jenny, Carmen	100%	
		Coordinar con universidades para impartir conversatorio															
		Coordinar logística de apoyo															
		Realizar conversatorio															
		Elaborar y remitir informe															

	Jornada Nacional de Concientización y Promoción de los Derechos Del Consumidor	Definir presupuesto para realización de eventos Elaborar plan de jornada nacional Definir temas a concientizar Calendarizar los eventos Ejecutar eventos	Número de eventos			3		15	Fotos, informe.	Departamento de Educación al Consumidor	3	Jornada Nacional de Concientización y Promoción de los Derechos Del Consumidor	Octubre	Diciembre	Mercedes, Catalina, Sandra, Wendy, Carmen, Seneida, Sindy	100%	
	Realizados contenido de orientación a consumidores	Elaborar plan de contenido de educativo. Remitir a D.E. para aprobación. Remitir aprobados a Depto. Comunicación Publicar en todas las redes sociales y medios de comunicación.	Porcentaje de implementación			5		14	Publicación en redes y medios de comunicación.	Departamento de Educación al Consumidor	17		Octubre	Diciembre	Equipo de educación y redes sociales, Encargado de Educación en sus redes sociales, Departamento de Prensa y el Director Ejecutivo, en combinación con la Dirección de Planificación.	100%	
	Implementación Plan Nacional Vigilancia sobre Etiquetado general para los alimentos previamente envasados cumplimiento de la NORDOM 53	Ejecución del plan, Resolución 1579 - 22	Porcentaje de cumplimiento	25%	25%	25%	25%	100%	Informes	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Jurídica, Dirección de Comunicaciones, Dirección de RRHH, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de Planes y Proyectos, Departamento de Educación al Consumidor, Departamento de Coordinación Provincial, Sección de Transportación	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora DIVISIÓN DE FOMENTOS DE ASOCIACIONES

Responsable Encargado/a

Trimestre

	2021-2024
Eje Estratégico	EJE 2 - Promover el desarrollo y conocimiento de las normativas de los derechos de los consumidores.
Lineamientos	3.3.1.5 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.

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	Octubre	Diciembre	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	Octubre	Diciembre	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	Octubre	Diciembre	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	Octubre	Diciembre	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.														
		Recibir solicitudes de apoyo por parte de las asociaciones	Cantidad de asociaciones apoyadas con recursos para la ejecución de actividades en fomento de la protección de los derechos del consumidor													
		Revisar y remitir las solicitudes de apoyo a asociaciones de consumidores														
	Sistematización de los expedientes de las asociaciones	Seguimiento del avance del desarrollo del programa con TIC	Sistematización de los expedientes de las Asociaciones	100%	50%	Informes de expedientes registrados	División de Fomentos de Asociaciones	25%	Digitalización de expedientes	Seguimiento de funcionamiento con departamento TIC	Octubre	Diciembre	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		Octubre	Diciembre	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		Octubre	Diciembre	N/A	N/A	N/A	N/A
		Elaborar listado de las Asociaciones que pueden participar en la asamblea después de haber contactado a todas las organizaciones y darles tiempo para ponerse al día														

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por División

Unidad Ejecutora: DIVISIÓN DE LABORATORIO

Responsable: Encargado/a

Trimestre:

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

P.E: 2021-2024

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

Lineamientos: 3.5.2 Crear la infraestructura (física e institucional) de normalización, metrología, reglamentación técnica y acreditación, que garantice el cumplimiento de los requisitos de los mercados globales y un compromiso con la excelencia.

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

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin				
	Desarrollados estudios técnicos en productos realizado	Elaborar perfiles de proyectos	Cantidad de estudios de alimentos y bebidas no alcohólicas	100%	25%	Reporte remitidos a la Subdirección Técnica y/o D.E.	División de Laboratorio	20%		Octubre	Diciembre		Fidel del Rosario	0%	
		Realizar plan de muestreo	Cantidad de estudios de muestras pesadas de distintas marcas de snack	100%	N/A								Fidel del Rosario		
		Ejecutar plan de muestreo	Cantidad de estudios de diferentes marcas de caldos de pollos deshidratados y sopas	100%	N/A								Fidel del Rosario		
		Analizar los resultados	Cantidad de estudios de agua y hielo	100%	10%			10%	Toma de muestras en la planta procesadora de agua y envío de éstas al laboratorio externo y luego interpretación de los resultados y hacer informe sobre estos resultados.	Octubre	Diciembre		Fidel del Rosario	0%	
		Publicar los resultados	Cantidad de estudios de verificaciones de etiquetado de productos preenvasados (snack, pollo, sopa)	100%	N/A								Fidel del Rosario		
		Elaborar perfil de proyecto		100%	N/A								Fidel del Rosario		
	Verificados instrumentos de pesos y medidas	Ejecutar el proyecto	Cantidad de instrumentos de pesaje verificados	100%	100%	Informe de establecimientos verificados	División de Laboratorio	148 establecimientos inspeccionados		Octubre	Diciembre		Fidel del Rosario	100%	
		Analizar resultados											Fidel del Rosario		
	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	Octubre	Diciembre		Diciembre	N/A	N/A
		Identificación de riesgos y oportunidades													
		Mapeo y caracterización de los procesos													
		Auditoría interna del Sistema de Gestión													
		Revisión de cuentas de mejoras													

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora: DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE PUBLICIDAD Y PRECIO

Responsable: Encargado/a

Trimestre:

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

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	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.	Octubre	Diciembre		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	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Departamento de Análisis de Publicidad y Precios, Departamento de Inspección , Buenas Prácticas Comerciales, División de Servicios Generales	2	Operativo Regreso a Clases (las fotos se publicaron en las redes sociales y el resultado del monitoreo esta en lapagina web)	Octubre	Diciembre		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.		100%		Octubre	Diciembre			100%	
		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.		260		Octubre	Diciembre				
		Elaboración de informes /Actualización de base de datos.													
		Registro sistema SGTP.													

	Análisis a publicidad de bienes y servicios por denuncia.	Análisis de la denuncia. Verificación y análisis de la publicidad. Tipificación de violaciones a la ley. Elaboración de informes. Remisión a la Dirección Ejecutiva y Dirección Jurídica	Cantidad de análisis realizados.	1		Informes análisis publicitarios.	Dirección Ejecutiva, Departamento de Análisis Publicidad y Precios, Departamento de Inspección	1		Octubre	Diciembre		Yeshica Peguero / Kesia Tolentino / Mario Bonetti	N.A	
	Analizados los anuncios publicitarios en medios de comunicación local	Monitoreo de las publicaciones en los medios de comunicación Identificación de la anomalía (si existe) Elaboración del análisis publicitario. Envio de análisis a la D.E. y al Dpto. Jurídico.	Cantidad de análisis publicitarios segmentados en las redes sociales, radio, televisión y periódicos	125	500			400		Octubre	Diciembre		Yeshica Peguero / Kesia Tolentino / Mario Bonetti	100%	
	Actualizado en el tiempo pautado el Sistema Dominicano de Información de Precios	Elaboración de los formularios Levantamiento de los precios. Procesamiento de la data. Envio de la data al Departamento de Tecnología.	Publicación en Sistema Dominicano de Información de Precios (SIDIP).	3380	100%	Número de formularios de productos alimenticios enviados	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	1328		Octubre	Diciembre		Peguero/Beliza Cruz/Evelyn Mateo/Santa Matos/Edward Brea/María Rodríguez/ Altagracia Diaz	100%	
		Elaboración de los formularios Levantamiento de los precios. Procesamiento de la data. Envio de la data al Departamento de Tecnología.		4	10	Número de formularios de electrodomésticos enviados.	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	14		Octubre	Diciembre		Peguero/Beliza Cruz/Evelyn Mateo/Santa Matos/Edward Brea/María Rodríguez/ Altagracia Diaz	100%	
		Elaboración de los formularios Levantamiento de los precios. Procesamiento de la data. Envio de la data al Departamento de Tecnología.		45	15	Número de formularios de artículos ferreteros enviados	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	45		Octubre	Diciembre		Peguero/Beliza Cruz/Evelyn Mateo/Santa Matos/Edward Brea/María Rodríguez/ Altagracia Diaz	100%	
		Elaboración de los formularios Levantamiento de los precios. Procesamiento de la data. Envio de la data al Departamento de Tecnología.			10	Número de formularios de artículos temporada enviados	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	N/A	No evaluable, se realizo en semana santa	Octubre	Diciembre		Peguero/Beliza Cruz/Evelyn Mateo/Santa Matos/Edward Brea/María Rodríguez/ Altagracia Diaz	N/A	

		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	Octubre	Diciembre		Peguero/Beliza Cruz/Evelyn Mateo/Santa Matos/Edward Brea/María Rodríguez/ Altagracia Diaz	100%	
		Levantamiento de los precios.													
		Procesamiento de la data.													
		Envío de la data al Departamento de Tecnología.													
		Elaboración de los formularios		12	12	Número de formularios de artículos de la higiene enviados	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	12	Establecimientos visitados	Octubre	Diciembre		Peguero/Beliza Cruz/Evelyn Mateo/Santa Matos/Edward Brea/María Rodríguez/ Altagracia Diaz	100%	
		Levantamiento de los precios.													
		Procesamiento de la data.													
		Envío de la data al Departamento de Tecnología.													
		Elaboración de los formularios		15	15	Número de formularios de medicamentos enviados	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	15	Farmacias visitadas	Octubre	Diciembre		Peguero/Beliza Cruz/Evelyn Mateo/Santa Matos/Edward Brea/María Rodríguez/ Altagracia Diaz	100%	
		Levantamiento de los precios.													
		Procesamiento de la data.													
		Envío de la data al Departamento de Tecnología.													
	Expandido el alcance del SIDIP	Cantidad de supermercados implementados al SIDIP	SIDIP		2		Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	26	Inclusión de supermercados pequeños D.N.	Octubre	Diciembre		Peguero/Beliza Cruz/Evelyn Mateo/Santa Matos/Edward Brea/María Rodríguez/ Altagracia Diaz	100%	
		Cantidad de boletines de precios promedios en almacenes agregados al SIDIP			48			13	Realización de Sondeo de Precios	Octubre	Diciembre				
		Cantidad de boletines de precios promedios en colmados agregados al SIDIP			48			13	Realización de Sondeo de Precios	Octubre	Diciembre				
		Cantidad de boletines de precios promedios en mercados agregados al SIDIP			48			13	Realización de Sondeo de Precios	Octubre	Diciembre				
	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	Octubre	Diciembre	$300,000.00	Peguero/Beliza Cruz/Evelyn Mateo/Santa Matos/Edward Brea/María Rodríguez/ Altagracia 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		3	Número de Informes	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	3	Reporte realizado y enviado a Cooperación Internacional	Octubre	Diciembre		Yeshica Peguero / Kesia Tolentino / Mario Bonetti	100%	
	Realización de sondeos de precios de los productos de la canasta básica rural y urbana	Elaboración de reporte de la investigación de precios de medicamentos, canasta básica alimentaria rural y urbana													
	Cantidad de cápsulas informativas	Envío de reporte a la Dirección Ejecutiva.	Número de Informes	N/A	N/A	Informes de investigación publicados en CONCADECO		1	Reporte realizado y enviado a Cooperación Internacional	Octubre	Diciembre				
		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	Octubre	Diciembre	$0.00	Yeshica Peguero / 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	Octubre	Diciembre	$0.00	Yeshica Peguero / Kesia Tolentino / Mario Bonetti	90%	
		Elaboración de reportes de acuerdos.													

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023 Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora: DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Responsable: Encargado/a

Trimestre:

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

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	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	126%	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	Octubre 2023	Diciembre 2023	Todos los colaboradores		96%	
		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							Se realizaron acuerdo previos a las audiencias, los cuales fueron confirmados y sustentados						
		Confirmación del cumplimiento de los acuerdos hechos en la conciliación.	Porcentaje de casos conciliados a través de Pro Concilia.						Se realizaron audiencias virtuales						
		Archivo de expediente.							Se archivaron expedientes						
	Implementación y certificación de las Normas ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad, ISO 37001:2016 Requisitos para Sistema de Gestión Antisoborno e ISO 37301:2021 "Requisitos para Sistema de Gestión de Cumplimiento.	Elaboración de diagnóstico	Porcentaje de cumplimiento	25%	100%	Informes, levantamiento de datos	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Comunicaciones, Dirección Jurídica, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de Conciliación, Departamento de Servicio al Usuario, División de Compras y Contrataciones	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
		Identificación de riesgos y oportunidades													
		Mapeo y caracterización de los procesos													
		Auditoría interna del Sistema de Gestión													
		Revisión de cuentas de mejoras													

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2023 Detalle por

Departamento

Unidad Ejecutora	DIVISIÓN DE ANÁLISIS PRELIMINAR DE RECLAMACIONES
Responsable	Encargado/a
Trimestre	

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

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	4 TRIMESTRE	Meta Anual	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin				
	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%	1,200	4600	Informes, levantamiento de datos, revisión, gestión telefónica, consulta, análisis, entrevistas y citaciones	Departamento de Conciliación, División de Análisis Preliminar de Reclamaciones	780	Análisis de las Reclamaciones, Realización de Improcedencia, Citaciones, Gestión Telefónica, Consulta, Entrevista a Proveedores y Consumidores.	Octubre	Diciembre	Víctor Lora P.VICTOR LORA P. / ANGEL MARIA DUARTE/ MANUEL CRUZ/ JOSE MARIA IMBRERT SIME/ KENIA RAMIREZ		78.0%	
		Determinar a que área corresponde	100%						Análisis de las Reclamaciones, Realización de Improcedencia, Citaciones, Gestión Telefónica, Consulta, Entrevista a Proveedores y Consumidores	Octubre	Diciembre	Víctor Lora P.VICTOR LORA P. / ANGEL MARIA DUARTE/ MANUEL CRUZ/ JOSE MARIA IMBRERT SIME/ KENIA RAMIREZ			
	Asegurar el cumplimento con los tiempos establecidos para la evaluación y análisis de reclamaciones, según legislación	Llevar control del tiempo requerido en 2 días	100%	100%	100%	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	Octubre	Diciembre	Víctor Lora P.VICTOR LORA P. / ANGEL MARIA DUARTE/ MANUEL CRUZ/ JOSE MARIA IMBRERT SIME/ KENIA RAMIREZ		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	Octubre	Diciembre	Víctor Lora P.VICTOR LORA P. / ANGEL MARIA DUARTE/ MANUEL CRUZ/ JOSE MARIA IMBRERT SIME/ KENIA RAMIREZ		100%	
	Análisis y revisión	Revisión y corrección de expediente para ser sometido a la firma	100%	100%	100%			100%		Octubre	Diciembre	Víctor Lora P.VICTOR LORA P. / ANGEL MARIA DUARTE/ MANUEL CRUZ/ JOSE MARIA IMBRERT SIME/ KENIA RAMIREZ		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:

Articulación Estratégica

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

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin					
	Gestionada la apertura de oficinas provinciales en el interior del País	Realizar monitoreo de posibles locales en provincias de interés para instalación de una OP de Pro Consumidor	Cantidad de oficinas provinciales inauguradas	100%	100%	Screenshots de gestiones administrativas realizadas para apertura (luz, agua, etc.) Fotografías de OP aperturada (interior y exterior)	Departamento de Coordinación Provincial	N/A	N/A	Octubre	Diciembre				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%		Octubre	Diciembre				0%	
		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%		Octubre	Diciembre				100%	
		Ejecutar programación de monitoreos mensuales.														
		Realizar informes de monitoreos.														
		Efectuar acciones de mejoras encontradas, luego de realizar informe.														
		Remitir informe de acciones de mejoras a interesados.														
		Monitorear la continuidad de las acciones de mejora.														

	Gestionadas las solicitudes administrativas y misionales que realicen las oficinas provinciales a SEDE	Recibir solicitudes administrativas y misionales de las OP. Realizar solicitud en base a lo requerido por la OP. En caso que aplique, tramitar la solicitud al área correspondiente, y dar seguimiento para que la misma sea realizada y tramitada. Tramitar solicitud a los departamentos correspondientes, para fines de verificación y aprobación. Recibir y tramitar el bien comprado hacia la OP correspondiente.	Porcentaje de solicitudes gestionadas en los tiempos establecidos	100%	100%	Screenshots de correos de solicitudes al área de CP. Formularios de solicitud de compras de bienes y servicios tramitados. Fotografías de entrega de lo solicitado a la OP correspondiente.	Departamento de Coordinación Provincial	90%		Octubre	Diciembre				90%	
	Realizado seguimiento a cumplimiento del POA oficinas provinciales	Realizar acciones de seguimiento a la operatividad de las OP, en base a los Planes Operativos. Efectuar sugerencias y medidas que ayuden a las OP cumplan con su programación mensual. Tramitar cualquier acción de desviación presentada por la OP al Departamento de Planificación y Desarrollo. Colaborar en todo lo requerido por el Departamento de Planificación y Desarrollo en cada trimestre, donde se realicen evaluaciones a las OP. Realizar informe de cumplimiento de las OP y remitir al Departamento de Planificación y Desarrollo, dentro de los tiempos requeridos.	Porcentaje de cumplimiento del POA oficinas provinciales	100%	100%	Informes de cumplimiento trimestral realizado a las Oficinas Provinciales	Departamento de Coordinación Provincial	85%		Octubre	Diciembre				90%	
	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		Octubre	Diciembre				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

Trimestre:

Articulación Estratégica

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

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin					
	Gestionados los requerimientos de información del ciudadano	Solicitudes recibidas	Porcentaje de solicitudes de información tramitadas y respondidas	100%	15 días hábiles	Solicitudes recibidas. Solicitudes respondidas en plazo oportuno.	Todas las áreas	100%	Solicitudes recibidas, registradas en la matriz y en el SAIP, tramitadas al área proveedor de la información, recepción de respuesta, elaborada notificación y subida al SAIP. Acuse recibido, cambio de estado en el sistema.	Octubre 2023	Diciembre 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 subpórtales 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.	Octubre 2023	Diciembre 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.	Octubre 2023	Diciembre 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, escanea documentos en carpetas remitido a Tic sube al portal y la OAI validó la carga según lineamientos de la norma indica los apartados correspondientes.	Octubre 2023	Diciembre 2023		OAI	Correo electrónico, uso portal transparencia y el programa JOOMLA	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	Octubre 2023	Diciembre 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%											